

# **Digitālā pieejamība un nevienlīdzības Olaines novada senioriem**

Datus sagatavoja: Irina Afanasjeva, Biruta Berga, Antonijs Birznieks, Sofija Birzniece, Biruta Boriseviča, Līvija Edīte Būka, Māra Gailuma, Ilona Haritonova, Lija Kalniņa, Ausma Konošonoka, Gaļina Kovaļenko, Jautra Petrova, Nelda Smalce, Valentīna Stankeviča, Eduards Šponbergs, Inese Tālberga, Ludmila Titkina, Anna Vaičule, Dzintra Vorošihova

Ziņojumu sagatavoja: Kārlis Lakševics, Māra Neikena, Līna Orste



## Kopsavilkums


Olaines novadā seniori veido 18% no iedzīvotājiem, no kuriem 68% ir sievietes<sup>1</sup>. Latvijā arvien pieaug vienas personas mājsaimniecības - Olaines novadā vieni dzīvo 16% iedzīvotāju<sup>2</sup>, daudzi ir vecumā virs 65 gadiem. Tāpat arvien vairāk pakalpojumu Latvijā tiek digitalizēti, kas rada jautājumus par to, kam un kuros gadījumos digitalizācija atvieglo ikdienas dzīvi, bet kuros gadījumos tā ir apgrūtinoša. Lai šķetinātu digitalizācijas ietekmi uz dažādu vajadzību risināšanu, Olaines novada senioru biedrības sadarbībā ar Latvijas Universitātes pētniekiem veica pētījumu par digitālo pakalpojumu lietošanu, it īpaši senioriem, kuri dzīvo vieni. Pētījuma rezultāti sniedz ieskatu galvenajās problēmās un iespējās, ko digitalizācija rada Olaines novada senioriem.

Pirmkārt digitālie pakalpojumi Olaines novada senioriem dažādu iemeslu dēļ ir nevienlīdzīgi pieejami. Vislabākajā situācijā ir seniori, kuri dzīvo administratīvo centru tuvumā, kā arī netālu no vai kopā ar saviem jaunākajiem radniekiem, jo radnieku tuvums ļauj ērtāk apgūt prasmes un saņemt atbalstu. Daļai senioru ir labas digitālās prasmes, jo tās ir apgūtas darbavietā pirms pensionēšanās. Sarežģītāka situācija ir senioriem, kuru bērni dzīvo tālu, piemēram, ārzemēs un kuru iespējas apgūt digitālās prasmes ir bijušas mazākas. Vissarežģītākajā situācijā ir seniori, kuri dzīvo vieni, kuriem nav radnieku vai kuri dzīvo tālu no tiem, un kuru ienākumi ir tik zemi, ka tas liedz segt nepieciešamo digitālo ierīču un interneta izmaksas. Šajos gadījumos pieeju digitālajiem pakalpojumiem dažkārt sniedz sociālā dienesta darbinieki. Lai mazinātu šo digitālo un savstarpējo rūpju nevienlīdzību, nepieciešams nodrošināt, ka seniori ir informēti par iespējām pašvaldības iestādēs saņemt atbalstu digitālo pakalpojumu pieteikšanā un saņemšanā, veicināt dažāda mēroga kopienu veidošanos un sadarbību, kā arī pārliecināties, ka pašvaldības darbinieki, tai skaitā sociālie darbinieki, spēj sniegt atbalstu digitālu rīku drošā lietošanā. Tāpat būtiski noteiktos gadījumos nodrošināt arī tiesības digitālos pakalpojumus neizmantojot, piedāvājot alternatīvus variantus.

Otrkārt, kopumā senioru vidū viedtālrunu un interneta lietošana ir izplatīta, bet nereti trūkst kapacitātes vai drošības sajūtas brīvi lietot saskarni un pogas, regulēt iestatījumus vai

<sup>1</sup> CSP. IRD010: Iedzīvotāju skaits un īpatsvars pēc dzimuma pa galvenajām vecuma grupām reģionos, republikas pilsētās, novados un 21 attīstības centrā gada sākumā 1970 - 2022.

<sup>2</sup> CSP. MVS021: Iedzīvotāji pēc mājsaimniecības statusa un dzimuma reģionos, valstspilsētās un novados gada sākumā (pēc administratīvi teritoriālās reformas 2021. gadā) 2021 - 2022.



rīkoties ar maksājumiem. Lielākoties seniori digitālo tehnoloģiju lietošanu apgūst kopā ar radniekiem, iemācoties veikt konkrētas darbības, bet iztrūkst plašākas apmācības, kā neatkarīgi lietot tehnoloģijas. Senioriem mēdz būt augsti attīstītas prasmes vienā lietotnē vai vienas funkcijas izmantošanā, bet mazākas prasmes citās. Lai gan daļai senioru digitālās tehnoloģijas ļauj vairot patstāvību, daļai šī fragmentācija rada situācijas, kur pakalpojumu digitalizācijas dēļ palielinās atkarība no līdzcilvēkiem. Lai mazinātu šo fragmentāciju, nepieciešams veicināt kopienu kapacitāti savstarpēji mācīties un mācīt digitālo rīku neatkarīgas lietošanas prasmes.

Treškārt, digitalizācija gan tieši, gan pastarpināti ietekmē arī fizisko infrastruktūru. Digitalizācijas ietekmē ir samazinātas klientu apkalpošanas vietas, un tā ir viens no faktoriem samazinātai sabiedriskā transporta intensitātei. Liela daļa senioru novērtē pakalpojumus, kas ļauj satikties ar pakalpojuma sniedzēju klātienē, piemēram, tirgu un meistaros, un arī digitālās prasmes daudzi apgūst saskarsmē ar draugiem un citiem kopienu locekļiem. Kopējās izmaiņas Olaines novada publiskajā ārtelpā savukārt lielākā daļa intervēto uzskatīja par pozitīvām. Lielai daļai senioru piepildījumu sniedz pastaigas, tikšanās ar radiem un draugiem, izklaide un darbošanās dārzā. Līdz ar to galvenie ieteiktie uzlabojumi pilsētā un novadā saistās ar ātru trotuāru seguma bojājumu novēršanu, lai novērstu traumas, un papildu soliņu uzstādīšanu. Tāpat nepieciešams turpināt uzturēt iespēju pieteikt un saņemt dažādus valsts un pašvaldības pakalpojumus arī klātienē, kā arī veikt regulāru infrastruktūras stāvokļa un pieejamības uzraudzīšanu un uzlabojumus, lai pasākumus un dažādas fiziskas aktivitātes padarītu pieejamākus senioriem ar dažādiem finansiāliem vai veselības ierobežojumiem.

Ceturtkārt, senioriem nav līdztiesīgas un vienlīdzīgas pieejas sociālajiem pakalpojumiem un atbalstam. Lai gan daļai pieredze ar Sociālo dienestu bijusi laba, vairākiem senioriem tā bija negatīva, it īpaši gadījumos, kad viņi interesējušies par kādu pakalpojumu, kas, kā noskaidrojās, viņiem nepienākas. Senioru neskaidrības un netaisnības sajūta par pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kārtību attiecas gan uz saziņu klātienē, gan elektroniski. Ja daļa senioru uzskata, ka viņu situācijā viņiem būtu nepieciešams plašāks atbalsts nekā, piemēram, to nosaka normatīvais regulējums attiecībā pret viņa ienākumiem vai atbilstoši *vientuļā pensionāra* vai *pensionāra, kurš dzīvoklī ir deklarēts viens*, definīcijām, tad daļa no labas gribas dzīvo pēc iespējas patstāvīgi un nevēlas jautāt pēc atbalsta ne pašvaldībai vai valstij, ne kaimiņiem, kopienai vai radniekiem. Rezultātā atbalsts bieži vien ir ievērojami lielāks personām, kurām ir plašāks atbalsta tīkls un paziņu loks. Lai mazinātu šīs nevienlīdzības un netaisnības sajūtu, nepieciešams turpināt ienākumu nevienlīdzības mazināšanu, apsvērt pārskatīt atbasta piešķiršanas kritērijus senioriem un uzlabot sabiedrības informēšanas stratēģiju, uzsvāru liekot uz skaidru un vienkāršu pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kārtības izklāstu, kā arī izvēloties mērķauditorijai ērtākus informatīvos kanālus.

# Saturs

Kopsavilkums	1
Saturs	3
1. Ievads	4
2. Metodoloģija	5
3. Digitālo pakalpojumu un rīku lietošana	6
3.1. Šķēršļi ierīču lietošanā: “podziņu” telefoni, viedtālruņi un dators	6
3.2. Digitālo prasmju apgūšana	8
3.3. Digitālā saziņa: īsziņas, sociālie tīkli un riski	10
3.4. Digitālie maksājumi un pakalpojumi	12
3.5. Digitālā izklaide un informācija	14
3.6. Kopsavilkums par pakalpojumu un rīku izmantošanu	15
4. Dzīvošana vienam digitalizācijas laikā: autonomija, atbalsts un infrastruktūra	17
4.1. Personīgā autonomija	17
4.2. Ģimene, draugi un kaimiņi	20
4.3. Pašvaldības un valsts atbalsts	23
4.4. Senioriem pielāgota pilsētvide un mobilitāte	26
4.5. Veselības aprūpe	29
4.6. Kopsavilkums par atbalstu un autonomiju, dzīvojot vienam	31
5. Secinājumi un rekomendācijas	33
5.1. Valsts institūcijas	33
5.2. Pašvaldības institūcijas	33
5.3. Uzņēmumi	34
5.4. Vietējā kopiena	35

# 1. Ievads

Ziņojums ir viens no starptautiska projekta “Vieni bet kopā? Vientuļi dzīvojošo senioru digitālā (ne)vienlīdzība, rūpes un starppaudžu attiecības” (turpmāk - EQualCare) rezultātiem. Projektu īsteno Latvijas Universitāte (LU) sadarbībā ar Hankas Ekonomikas vadības un organizācijas skolu (Somija), Linneja universitāti (Zviedrija) un Frankfurtes Gētes universitāti (Vācija). Projekts ir daļa no Eiropas Komisijas Kopējās programmēšanas iniciatīvas (KPI) “Vairāk gadu, labākas dzīves” (angļu val. *More Years, Better Lives*), kuru finansē nacionālās pētniecības padomes: Somijas akadēmija, federālā Izglītības un zinātnes ministrija (Vācija), Izglītības un zinātnes ministrija (Latvija), un Zviedrijas Veselības, darba dzīves un labklājības pētniecības padome.<sup>3</sup>

Projekts pievēršas tam, kā digitalizācija maina attiecības starp cilvēkiem un kā saistībā ar to mainās arī izpratne par rūpēm un attiecības starp paaudzēm. Projekta kontekstu veido Eiropas Savienības digitalizācijas politika un Covid-19 pandēmija, kas veicinājusi to, ka vairāk senioru sākuši lietot dažādas digitālās tehnoloģijas, lai sazinātos ar tuviniekiem, draugiem vai izmantotu noteiktus pakalpojumus.

**Pētījuma kopējais mērķis** ir izprast esošo un vēlamo rīcībpolitiku attiecībā uz digitalizāciju un atbalstu senioriem, kuri dzīvo vieni, lai caur sadarbību un kopradi ar senioriem un senioru organizācijām samazinātu esošo nevienlīdzību dažādās ar digitalizāciju saistītās jomās.

Pētījuma ziņojumā tiek iezīmētas tendences un parādīts vispārējs ieskats tam, kādas ir senioru pieredzes ar digitālajām tehnoloģijām, kādas ir vispārējās vajadzības un aktualitātes, kā arī idejas, veidojot aktivitātes šai mērķa grupai.

---

<sup>3</sup> Vairāk <https://jp-demographic.eu/projects/qualcare/>. Projekta numurs Nr.1.1.1.5/17//002, Līguma Nr. 23-11.17e/21/326

## 2. Metodoloģija

Pētījumā izmantota līdzdalīgā rīcībepētījuma (angļu val. *participatory action research*, turpmāk PAR) pieeja. Tas nozīmē, ka pētījuma mērķus un jautājumus kopā ar pētniekiem veido pētījuma dalībnieki. Pieveja izvēlēta, jo ļauj iegūt zināšanu bāzi par digitālām tehnoloģijām gados vecāku cilvēku, kas dzīvo vieni, dzīvē, bet vēl svarīgāk, veicina senioru kolektīvu rīcību un sadarbību, lai padarītu redzamus un mainītu procesus, kas nepieciešami starppaaudžu attiecību atbalstam. Šis atbalsts vajadzīgs, lai vecāka gadagājuma cilvēkiem, kuri dzīvo vieni, būtu pieejami pašvaldības pakalpojumi un dažāda veida atbalsta nepieciešamības gadījumā būtu iespējama autonomija.

Lai pieeju realizētu, EQualCare pētījumā tika brīvprātīgi iesaistīti 19 seniori (turpmāk - līdzpētnieki) - 17 sievietes un 2 vīrieši - , kuri dzīvo Olaines novadā un kuri ir vecumā no 60 gadiem. Līdzpētnieki darbojās biedrībās "Liepa" un "Pīlādzis". Līdzpētnieki sadarbībā ar LU pētniekiem definēja sev aktuālos jautājumus un pētījuma problēmas, kas saistītas ar EQualCare mērķi, veica to izpēti un apkopoja rezultātus. Katrs no iesaistītajiem līdzpētniekiem tika apmācīts pētījuma veikšanā (problēmas formulēšanā, intervijas instrumentārija izstrādē, intervēšanā, datu apstrādē un apkopošanā). Pētnieku grupai bija vairākas tikšanās, kurās pētnieki un līdzpētnieki savstarpēji dalījās ar idejām, runāja par pētījuma procesu un pieredzi, iegūtajiem datiem un vēlamo analīzi, kopīgi apsprieda un uzlaboja pētījuma ziņojumu un vienojās par labāko prezentēšanas stratēģiju.

Līdzpētnieki kopā veica 17 intervijas (ierakstu garums - 360 min) ar senioriem, kuri dzīvo vieni. Pētījumā izmantoti arī citi dati: 4 intervijas (ierakstu garums - 240 min) ar ekspertiem, kuri strādā ar senioriem, un apmācību procesā veikto diskusiju transkripti un protokoli ar līdzpētniekiem, kur pārrunāti novērojumi lauka darba procesā un analizēti dažādi ar digitalizāciju saistīti jautājumi (ierakstu garums - 704 min). Līdz ar to kopumā pētījuma dati ievākti sadarbībā starp 36 Olaines novada senioriem.

Līdzpētnieki intervēja 17 pētījuma dalībniekus, no kuriem 13 bija sievietes un 4 bija vīrieši. 14 pētījuma dalībnieki dzīvo vieni, 3 - ar dzīvesbiedriem. 13 pētījuma dalībnieki ir vecumā no 70 līdz 80 gadiem, 3 ir vecāki par 80 gadiem, 1 ir vecumā no 60 līdz 70 gadiem. Starp pētījuma dalībniekiem ir 2 strādājoši pensionāri. Vairums pētījuma dalībnieku ir latvieši. Izlasi ietekmēja līdzpētnieku paziņu loks, jo līdzpētnieki paši pieņēma lēmumu par to, kurus sev pazīstamus seniorus intervēt. Liela daļa pētījuma dalībnieku, kuriem ir bērni un kuriem ir kontakts ar saviem bērniem, norādīja, ka bērni dzīvo citviet Latvijā vai Eiropā. Visiem pētījuma dalībniekiem ir mobilais tālrunis. 13 no pētījuma dalībniekiem ir savs dators vai ir pieejams dators, ar kuru māk rīkoties, piemēram, apmaksāt rēķinus, lasīt ziņas. 12 norādījuši, ka izmanto *WhatsApp*, *Facebook* vai *Skype*, lai uzturētu kontaktu ar draugiem un tuviniekiem.

## 3. Digitālo pakalpojumu un rīku lietošana

Vairums pētījuma dalībnieku dzīvoja vieni, bet kā līdzpētnieki pētījumā piedalījās gan seniori, kuri dzīvo vieni, gan seniori, kuri dzīvo ar kādu kopā. Pieredze ar digitālo pakalpojumu un rīku lietošanu tiem, kuri dzīvo vieni, ir grūti nošķirama no tiem, kuri dzīvo ar kādu kopā. Pieredzi nosaka tas, cik bieži cilvēki tiekas ar ģimenes locekļiem, kuri dzīvo citur, vai ar citiem sabiedrības locekļiem, piemēram, senioru biedrībā. Taču diskusijās iezīmējās vairākas problēmas, ar kurām seniori saskaras un kuras dažādu iemeslu dēļ ir vieglāk risināt, ja ir ērtāk sasniegt citus cilvēkus, pat ja šī saskarsme ir attālināta. Turpmākajās sadaļās ilustrēta ierīču lietošanas pieredze un digitālo pakalpojumu izmantošanas paradumi.

### 3.1. Šķēršļi ierīču lietošanā: “podziņu” telefoni, viedtālruņi un dators

Senioru pieredzē izkristalizējās divējādas sajūtas par viedtālruņu ar skārienjūtīgo ekrānu lietošanu pretēji tā sauktajiem “podziņu” telefoniem. Katram no tiem tika nosaukti gan pozitīvie, gan negatīvie lietošanas aspekti. “Podziņu” telefons daudziem šķita relatīvi **vienkāršāks**, piemēram, ērtāks pārnēsāšanai, īsziņu rakstīšanai, kontaktu ievadīšanai vai atrašanai telefonā. Dažkārt, pat esot pieejamam ģimenes locekļa atdotam viedtālrunim, seniori izvēlējās palikt pie “podziņu” telefona. Reizēm aizbaidinājums tam, kāpēc nav vēlmes lietot, piemēram, interneta norēķinu iespējas telefonā, ir **intereses trūkums**.

*“Man tas neinteresē. Man visu izdara. Es viņiem [radiniekiem] piezvanu un pasaku, cik man par ko jāmaksā. Viņi visu izdara.” (Diskusija #3)*

Intereses trūkums parasti saistījās ar to, ka seniorus apmierina viņiem pieejamie pakalpojumi, izklaides, rēķinu nomaksas un saziņas līdzekļi. Taču tie, kuri ir apguvuši viedtālruņus, lielākoties tos novērtē. Viņus iepriecina plašās iespējas, un viņi neplāno atgriezties pie “podziņu” telefoniem, kuru izmantošanu jaunākie radinieki bieži kritizē kā “atpalikušu”.

*“Ļoti daudziem patīk tie mazie Nokia pārlokāmie. Man arī pašai kādreiz tāds bija. Bija ļoti ērti kabatā ielikt, viss, bet nu tagad es tā neesmu par to vairs. Tagad ir tik lielas iespējas, ka tev ir normāls telefons.” (Intervija #3)*

Tajā pašā laikā viedtālruņus seniori pieredz kā tādus, kuros vajadzīgo **funkciju atrašanas ceļš ir garāks**, īpaši uzsākot tos lietot. Kā apgrūtinājums norādīts arī **skārienjūtīgo telefonu (ne)spēja reaģēt** uz vasarā dārzā nostrādātiem pirkstiem. Dažiem grūtības rada arī viedtālruņa failu pārvaldība, piemēram, fotogrāfiju pārlikšana datorā, vai arī rodas situācijas, kurās grūtāk pārvaldīt vairākas vienlaicīgi atvērtas programmas vai regulāru tālruņa atmiņas beigšanos.



*“Vairāk to operāciju [darbību], nevajadzīgu operāciju, sarežģīti, kaut vai tos burtus uzlikt ir ļoti sarežģīti. [...] Bet, nu, es apguvu, es apguvu. Bet sākumā vismaz dusmojos par visu to.” (Intervija #5)*

*“Periodiski jūtu, ka fonā kaut kas darbojas, es vienu daru, bet jūtu, ka fonā kaut kas darbojas.” (Diskusija #1)*

Ja cilvēku šīs problēmas nepiemeklē, tās var piemeklēt citus vienaudžus, draugus vai paziņas, kas līdz ar to ierobežo viedtālruna iespējas arī senioriem, kuri šīs tehnoloģijas lieto, jo ir samazināts to cilvēku loks, ar kuriem būtu iespējams dalīt pieredzes, piemēram, saziņas vietnē *WhatsApp*.

Nereti senioru vidū gan “podziņu” telefonu īpašnieki, gan arī dažos gadījumos viedtālrunu īpašnieki **vairās izmantot interneta piekļuvi telefonā**. Viens no būtiskiem iemesliem ir **dārdzība**, taču daži seniori argumentēja arī, ka **neredzot vajadzību** interneta piekļuvei telefonā. Daļa viedtālrunu īpašnieku neizmantoja Wi-Fi arī senioru biedrību telpās, kurās tas bija pieejams.

*“Tikai saziņai. [...] Es vienkārši negribu. Pirmkārt, tā ir ļoti liela nauda. Man pensija maza. 340 tagad. Tagad jau varu teikt, ka man ir liela, bet to jau tikai pēdējos divos gados palielināja. [...] Ja [es] ļoti gribētu un prasītu, man dēls jau gādātu to, bet es arī negribu. Man nav vajadzība.” (Intervija #5)*

Līdzīgi - dažādas barjeras pastāv attiecībā uz datoru, kuru daudzi seniori izmanto retāk kā viedtālruni. Vēl retāk tika lietotas planšetes. Cita no grūtībām, kas tika iezīmēta attiecībā uz datortehnoloģiju lietošanu, bija valodas barjera. Sarežģījumus var radīt datoru tehnoloģiskā valoda. Otra valodas barjera ir svešvalodas, parasti angļu valoda.

*“Stāstu, ka tajā ekselī, saku, “tur tajā šūniņā, tur...”, “kurā vietā?”, es saku “nu labi, tur, kur kursoriņš aktīvs tev mirgo”, “a kas ir kursors?” (Intervija #1)*

Seniori bieži pieminēja dažāda veida **bailes saistībā ar tehnoloģiju lietošanu**: bailes tehnoloģijas sabojāt, bailes tajās “apmaldīties” vai nesaprast kādu paziņojumu angļu valodā, bailes meklēt risinājumus tehnoloģisku sarežģītumu gadījumos, bailes kaut ko nospiest nepareizi. Piesardzība pret digitālajām tehnoloģijām bija vērojama arī attiecībā uz mūsu pētījuma darbarīku - diktofonu - “*Labāk mazāk spaidīt.*” (Diskusija #5) “*Baidījos tur kustināt*” (Diskusija #5) - tāpēc dalībnieki drošības pēc, lai, piemēram, nejauši neizdzēstu, nepārbaudīja ierakstītos failus. Var secināt, ka daļa senioru izrāda lielu pietāti un rūpību pret datortehnoloģijām un nav vienmēr gatavi “spaidīt pogas” eksperimentālos nolūkos.

*“Man saka “improvizē!” Es saku, ka es varu tā saimprovizēt, ka pēc tam galus neatradīsiet. [...] Ir jau arī riski, vīrusu.” (Intervija #1)*



*“Bet datoru lietās mani ievadīja dēls, jo viņš man (piešķīra) datoru un parādīja pašu minimumu, un (piereģistrēja) mani draugiem.lv. Es atceros, ka pirmajos vakaros man pat rokas drebēja no uztraukuma, kad es gāju pie datora. Es dēlam teicu, ka man bail. Dēls teica: “Kā tev var būt bail? No kā tu baidies? Vienīgi, ja kādas darīšanas ar naudu, tad tu varētu baidīties. Te nekas nevar notikt. Un ja tev kaut kas nepatīk – slēdz ārā!” Vēlāk dēls mani uzteica: “O, tev ļoti labi sanāk!” ” (Intervija #14)*

Kā parāda intervijas un diskusijas, bailes mazina dažāda veida apmācības gan māju, gan formālākos apstākļos.

### 3.2. Digitālo prasmju apgūšana

Daļai senioru, kuri jūtas brīvi, darbojoties ar digitālajām tehnoloģijām, tas tā ir tāpēc, ka vēl pirms pensionēšanās **darbs “piespiedis”** apgūt digitālās tehnoloģijas. Cilvēkiem, kuriem nav bijusi šāda pieredze, digitālās tehnoloģijas var sagādāt lielākas grūtības, it īpaši ja ikdienā tuvumā nav ģimenes locekļi ar attiecīgajām prasmēm. Tajā pašā laikā ģimenes locekļu tuvums dažkārt neveicina prasmju apgūšanu, jo tuvinieki nepieciešamo izdara personas vietā. Šis ir raksturīgi arī starp senioru pāriem, kur viens uzņemas lielāku gādību par digitālajām ierīcēm. Turklāt cilvēkiem lielākā vecumā var būt **dažādas veselības problēmas**, piemēram, redzes, dzirdes, pirkstu motorikas, atmiņas problēmas. Seniori vairākkārt atsaucās uz aizmāršību, it īpaši saistībā ar neregulāru funkciju lietošanu vai parolēm:

*“Es taču aizmirstu, kas jāspiež, nospiežu ne to un visādi gāja.” (Diskusija #1)<sup>4</sup>*

*“Bet, nu, nejau visu var atcerēties, ja tas vienreiz kaut kad pirms diviem, trim gadiem ir darīts, vai vienreiz mūžā ir darīts. Tad pēc pieciem gadiem to jau atkal vairs nevar atcerēties.” (Intervija #11)*

Prasmju apgūšanas darbnīcās, ko pētījuma laikā organizējām, atklājās, ka būtisks trūkums ir **prasmju fragmentācija**. Daļai senioru ir attīstītas prasmes vienā lietotnē, lai paveiktu konkrētu darbību, bet ne citā, kā arī trūkst zināšanu par pamata funkcijām, ikonām un skārienjutīgā ekrāna lietošanu (piemēram, pārvietojot lietotnes novietojumu ekrānā). Dalīšanos savā starpā savukārt apgrūtina atšķirības starp dažādiem telefona modeļiem. Daļa no senioriem nekad nav patstāvīgi atvēruši viedtālruņa iestatījumus un nezina, piemēram, kā tīrīt tālruņa atmiņu, izmantot kalendāru, pieslēgt Wi-Fi, atslēgt skaņu u.tml. Tieši pamatfunkciju, ikonu un ekrāna pratības palielināšana rada iespējas patstāvīgi apgūt dažādas telefona funkcijas un mazina bailes eksperimentēt.

Tie, kas bija apmeklējuši citas **datorapmācības**, tās atcerējās dažādi. No organizatoriskā viedokļa, pozitīva pieredze bijusi ar sistemātiski organizētiem ārēju institūciju

---

<sup>4</sup> Šeit un turpmāk pie citātiem no diskusijām un intervijām norādīta atsauce uz intervijas transkriptu.

piedāvājumiem pirms vairākiem gadiem. Savukārt par digitālajiem aģentiem lielākā daļa senioru nebija dzirdējuši. Individuālās pieredzes par iegūtajām zināšanām agrāk notikušajosursos atšķīrās, bet izskanēja arī, ka ieguvumi bijuši pavisam nelieli, piemēram, ka iemācījās datoru tikai izslēgt un ieslēgt.

*“Tur, kur es gāju, tur nav sevišķi. Es neieguvu vairāk, kā es pratu.” (Intervija #1)*

*“Tas bija 2006. gadā, kad senioriem tika piedāvāti datorapguves kursi. Es pieteicos, un mani nosūtīja... Protams, kas es tur (apguvu) tikai pamatus. Lai iemācītos, tur ir pašam jāstrādā ilgi un varbūt arī jāpalīdz kādam tāpēc, ka tik vienkārši tas nav. Cilvēkam, kurš nekad nav bijis saistīts ar datorzinībām, tas ir gandrīz neiespējami. Viņam vienmēr jābūt kādam konsultantam vai radniekam, kurš palīdz.” (Intervija #15)*

Kā trūkumus minētajiem kursiem seniori minēja, ka tie vai nu koncentrējas uz pārāk specifiskām prasmēm, vai tikai pamatprasmēm, kas tādējādi mazāk pievēršas individuāli būtiskiem jautājumiem, kas cilvēkiem ar fragmentētu prasmju līmeni ne vienā, ne otrā gadījumā var nebūt interesanti. Arī par mūsu rīkotajām apmācībām interese nebija liela, potenciālajiem dalībniekiem domājot, ka tiks stāstīts par viņiem neaktuālām prasmēm vai tiks reklamēti viņiem neinteresējoši pakalpojumi. Vērtējot kursu apmeklēšanu, kāda dalībiece stāstīja, ka interese var apstāties kursu laikā, pat ja sākumā ir bijusi vēlme apgūt datortehnoloģijas.

*“Bija tādi, kuri nāca it kā, bet pēc tam “ai, man nevajag, priekš kam, priekš kam, es tāpat neko nedarīšu.” (Intervija #3)*

Lielākoties problēma ir, ka kursi senioru skatījumā nav vērsti uz viņu vajadzībām un tādējādi tiek uztverti kā apgrūtinājums vai atkarības palielināšana no tehnoloģijām, nevis iespēja vairot savu autonomiju. Mācības netiek uzskatītas par tā vērtām, lai veltītu savu laiku, bet pati tehnoloģiju lietošana nereti tiek uztverta kā pienākums, ko ar vai bez citu palīdzības kādā veidā tāpat izdosies paveikt.

*“Viņa nav nabaga, viņa varētu iegādāties arī to datoru, bet tad ir jāmācās. Kas mācīs, kāds būs... Viņa arī neatnāca uz tām nodarbībām.” (Intervija #3)*

Izskanēja arī samierniecisks viedoklis, kas tomēr mudina skatīties uz digitālo ierīču nelietošanu un prasmju neapgūšanu arī kā uz cilvēka tiesībām.

*“Tam cilvēkam ir gadu nasta, ar to ir jāmāk sadzīvot. [...] Labi, ka viņš māc piezvanīt.” (Diskusija #1)*

Spiediens apgūt digitālās prasmes dažkārt tiek uztverts kā neadekvāti liels un apgrūtināošs, neaplūkojot, kāda ir individualizētu apmācību pieejamība vai reālā vajadzība ikdienas

dzīves kontekstā. Rezultātā var rasties arī pretestība pret “pārlietu digitalizāciju”. Arī radniekiem, kuriem ir augsta digitālā prasme, var nebūt apmācības veikšanas prasmju, ko varētu veicināt, piemēram, ar digitālu kursu radniekiem par to, kā apmācīt radniekus digitālo rīku pamatfunkcijās.

Pārspriežot šī ziņojuma melnrakstu ar līdzpētņiem, dalībnieki reflektēja un augstu novērtēja neseno notikušu konsultatīvu apmācību vietējā pašvaldības darbinieku vadībā biedrības telpās. Konsultācija bijusi kolektīvi individuāla (grupā, bet nodarbības vadītājam pieticis laika pieiet katram klāt arī atsevišķi). Aplikāciju izskats ticis uzzīmēts uz tāfeles. Šāda vienkāršota neformāla saziņa varētu būt labs apmācību modelis senioru vidū, ņemot vērā iepriekš aprakstīto zināšanu fragmentāciju un ierīču daudzveidību.

### 3.3. Digitālā saziņa: īsziņas, sociālie tīkli un riski

Lielākā daļa senioru par galveno tālrunu funkciju uzskata saziņu, pārliecinoši svarīgākajai esot **zvana funkcijai**. Starp lietotnēm populārākās arī ir tieši saziņas lietotnes un sociālie tīkli: *WhatsApp* un *Facebook*. Par galveno viedtālrunu priekšrocību savukārt tiek uzskatīta **saziņa ar ģimenes locekļiem attēlu un video formā**. Šī multivide vairākiem pētījuma dalībniekiem aizņēma prāvāko daļu no telefona atmiņas. Tas arī veido vienu no svarīgākajiem motivācijas avotiem apgūt viedtālruna izmantošanu, īpaši, lai sazinātos ar radniekiem, kuri dzīvo ārzemēs vai citā pilsētā. Būtiski ir, ka un kā tālruni un sociālās lietotnes lieto arī draugi.

*“Mana meita aizbrauca uz [ārzemēm], viņai bija 3 gadīgs dēliņš, un tā sazināties iznāca ļoti dārgi, un tad es iegādājos datoru, un tad mēs Whatsappā sazināties, par velti iznāk.” (Intervija #8)*

*“Īsziņas izlasu, sūtīt nemāku. [...] Pašai tūlīt būs 80. Manas draudzenes, viena jau neredz, otra jau ... nav kam sūtīt, viss, tāpēc nav arī vajadzība. Es vairāk krustvārdu mīklas, lai man smadzenes strādātu.” (Diskusija #1)*

Daļa senioru tālruni izmantoja tikai zvaniem un īsziņām. Dažkārt pieeja ir radoša. Piemēram, vienā gadījumā persona, kura neraksta īsziņas, bet prot tās izlasīt, bija savstarpēji vienojusies par īsu zvana signālu, kas ļauj sūtītājam saņemt apstiprinājumu, ka īsziņa ir saņemta un izlasīta.

Seniori, kuri izmanto **sociālos tīklus**, piemēram, *Facebook*, to novērtē. Varākums *Facebook* izmanto kā informācijas ieguves vietu. Pētījuma dalībniece, kura pati ievieto ziņas *Facebook* vietnē, novērtēja **iespēju dalīties ar sasniegumiem** dārzā, iespēju **apsveikt** kādu dzimšanas vai vārda dienās.

*“Es pierakstos sociālajos tīklos. Tie tagad ir Youtube, Facebook un citos sociālajos tīmekļos. Vispār es klausos ekspertu viedoklī – tagad es klausos, ko*

*runā žurnālisti, ko runā speciālisti par dažādiem tematiem. Man viss interesē, kas notiek. Gan frontes līnija, gan tas, kā iet bruņotajiem spēkiem – kādi panākumi. [...] Es arī, cik es varu, ziedoju caur ziedot.lv – es arī tur mazliet no savas pensijas ziedoju, cik varu.” (Intervija #15)*

*“Dārzā ziedēšanas trakums, gribas ielikt bildes iekšā un papriecēt cilvēkus, un to es arī daru. [...] Nāk kaut kādas jubilejas, apsveic jubilejās arī ar saviem dārza ziediem.” (Intervija #3)*

Taču tādu, kas paši ievieto informāciju vietnē, dalībnieku vidū bija mazākums. *Facebook* vairums lieto kā informācijas patērētāji un novērtē iespēju redzēt, kā citiem klājas un cita veida saņemto informāciju, piemēram, receptes un domugraudus. Līdzīgā veidā tiek izmantotas arī *WhatsApp* grupas - daži aktīvie dalās ar informāciju, bet citi to labprāt saņem un seko līdzī aktualitātēm.

Daudzi seniori dažādām vajadzībām aktīvi lietoja arī **e-pastu** un atcerējās, kā bijis komunicēt pirms tā.

*“Es savulaik strādāju [ārzemēs] [...] Izdevīgāk ir ar datoru sarakstīties vēstulēs, nekā kad sūti pa pastu. [...] Lētāk un ātrāk, momentā mani draugi saņēma.” (Intervija #5)*

Runājot par e-pastu lietošanu, pētījuma dalībnieki atzina, ka reizēm grūtības sagādā reklāmu dzēšana. Kā novērojām, filtru vai mēstuļu bloķēšanas iespēja reti tika izmantota kā risinājums.

*“Es tikai izlasu, no kurienes [reklāmas] nāk, brīnos, kur viņi dabūja manu e-pastu, no kurienes, bet tagad ļoti daudz. Pēc tam, kad es nopirku tajā veikalā [...], tās tagad nāk kā no pārpilnības raga.” (Intervija #5)*

Sarunās dokumentējām pieredzi, ka reklāmas taktika sazināties ar klientiem ar e-pastu un īsziņu palīdzību ir kaut kas, pie kā jāpierod, jo sākumā var rasties sajūta, ka šādu personiski adresētu e-pastu vai īsziņu nedrīkst ignorēt un atstāt bez ievēribas.

*Līdzpētniece A: “Nedalies ar to nekad.”*

*Līdzpētniece B: “A ko tad lai es daru?”*

*Līdzpētniece A: “Izlasīji un viss. Dzēs ārā!” (Diskusija #2)*

Daļa no nedrošības saistībā ar dažādu rīku un platformu lietošanu saistījās ar neskaidrām ziņām un zvaniem. No vienas puses, senioru bailes zināmā mērā pasargā no riskantām situācijām. Piemēram, kopumā bija vērojama laba **informētība par dažādiem riskiem**, kas sastopami digitālajā vidē attiecībā uz pirkumiem internetā, naudas pārskaitījumiem un aizdomīga rakstura ziņām. Pētījuma dalībnieki attīstījuši dažādas stratēģijas, kā izvairīties

no neskaidriem e-pastu vai citas saziņas veidu aicinājumiem uz komunikāciju, piemēram, uzdodot aizdomīgajam zvanītājam pretjautājumus, mēģinot izprast kontekstu, arī izslēdzot telefonu vai ar humoru sakot, ka solītajai balvai aizbrauks pakaļ klātienē.

No otras puses, bailes pret digitālo tehnoloģiju lietošanu var izpausties arī negatīvi, ietekmējot senioru iespējas, piemēram, attiecībā uz dažādu **formalitāšu, dokumentācijas kārtošanu institūcijās.**

*“Tev jāiet uz banku, tev vajag tādu izdruku, tev vajag tādu izdruku. [...] Tam cilvēkam, kuram tas viss ir veselā Amerika. Viņš no tā nesaprot itin nekā. [...] Tad viņš, kā tu saki, “es lepnuma dēļ neiešu tur iet un ņemties, es labāk ēdīšu pliku maizi un dzeršu ūdeni”.” (Diskusija #3)*

Pētījuma dalībnieces sevišķi akcentēja to, cik būtiska ir valsts un pašvaldības iestāžu pretimnākšana šajās situācijās. Taču redzams arī, ka seniori nereti labprātāk izvēlas klātienē pakalpojumus, jo patīk tieša cilvēka palīdzība un skaidra komunikācija, kas rada drošības sajūtu.

*“Tur man palīdz, visus manus čekus savada.” (Diskusija #1)*

*“Kāpēc labāk klātienē? - Pirmkārt, palīdz aizpildīt, otrkārt, apskatās, viss kārtībā.” (Diskusija #1)*

Tālruņa un digitālajai komunikācijai tādējādi atklājās divas puses. Tiešsaistes vai telefoniska komunikācija ar jau pazīstamiem cilvēkiem tika uzskatīta kā priekšrocība, potenciāli ātrāka un lētāka, bet komunikācija ar svešiniekiem tika uzskatīta kā potenciāli bīstamāka un mazāk personalizēta nekā klātienē. Vairākām dalībniecēm bija pieredze ne vien ar pikšķerēšanas e-pastiem, kas cenšas izspiest privātu informāciju, bet arī ar svešinieku interesi *Facebook*.

### **3.4. Digitālie maksājumi un pakalpojumi**

Digitālos pakalpojumus seniori izmanto gan brīvprātīgi, gan piespiedu kārtā. **Bankomātu** izmantošana ir jau gana ilglaicīga prakse, pie kuras vairums ir pieraduši, lai gan dalībniekiem bija zināmi cilvēki, kas nevēlas tos izmantot vai uzsver iespējamus riskus, tajā skaitā saistībā ar bezkontakta maksājumiem.

*“Kāpēc uzspiež to, ka no tās kartiņas [bankas kartes] vajag vienkārši maksāt, pieliekot klāt [pie kartes termināļa]? [...] Ja tu pazaudē, tad jebkurš viņu...” (Diskusija #2)*

*Līdzpētniece: "Kāda jums ir pieredze ar bankomātiem? Nav ne bailes, ne kā no viņiem."*

*Pētījuma dalībnieks: "Nē, nē. Man ne tikai nav bailes, bet tās uzmanību maza lai kartīti neatsāj bankomātā. Nu jā, bija gadījums, kad vajadzēja atjaunot to karti bankomātā." (Intervija #20)*

Lielāka problēma bankomātu kontekstā ir to iztrūkums mazāk apdzīvotos reģionos. Tā kā daļa sabiedrības arvien biežāk izmanto norēķinus ar karti, bankomāti šur tur tiek noņemti un cilvēkiem nākas ceļot tālākus attālumus līdz tiem. Lauku reģionos tāpēc senioriem ir ērtāk, ja pastnieks pensiju atved uz mājām. Būtiski tas kļūst, ņemot vērā to, ka daļa senioru nelieto **internetbanku**, kas kontaktu ar banku, neesot pieejamiem klientu apkalpošanas centriem, padara sarežģītu. Cilvēkiem, kuri neizmanto internetbanku un neveic norēķinus tiešsaistē, taču vēlas to izdarīt patstāvīgi, būtiski, ka to var izdarīt tuvu mājām.

*"Kad cilvēkam jābrauc to rēķinu maksāt uz [pilsētu], ziema, pandēmija, auksts, jāstāv rindā. Pastā pakalpojums maksā 4 eiro. Ceļu, laiku maksāt vajag. [..] Mums pasta nav. [..] Ņēmāties ilgi un dikti, tad nokārtojām. Tagad var maksāt šeit [vietējā veikalā], paldies Dievam." (Intervija #1)*

Daļa pētījuma dalībnieku veic **pirkumus internetā**, kā arī maksā par rēķiniem ar internetbankas palīdzību, taču šajā ziņā jaušams, ka liela loma ir **radnieku palīdzībai**, jo finanšu darījumi internetā tiek skatīti kā uztraucoši, ilglaicīgi un atbildīgi.

*"Svarīgus pārskaitījumus es palūdzu savam dēlam, piemēram, dzīvokļa apdrošināšanu, lai mums tur viss tā smuki." (Diskusija #4)*

*"Nu 12 operācijas. Tur ir samērā ļoti ātri jāpārraksta no telefona uz datoru atkal, es jau sāku uztraukties. Tad sarunāju ar dēlu, ka dēls man kārtos." (Intervija #5)*

Sarežģījumi rodas arī tad, ja nākas ceļot ārpus mazpilsētas, piemēram, uz Rīgu, kur sabiedriskajam transportam nepieciešami **e-taloni**. Arī šajā ziņā e-talonu pircēju paliek mazāk, jo ir parādījušās iespējas nopirkt biļeti viedtālrunī, taču tas nozīmē, ka ir grūtāk atrodamas vietas, kur e-talonu nopirkt.

*"Man ir invalīda karte, es nemāku tikt galā. [..] Tagad e-talonus ir ļoti grūti kaut kur atrast. Vienīgā iespēja, ka telefons ar kontu." (Diskusija #4)*

Pētījuma dalībnieku vidū bija arī daži, kuri izmanto iespēju attālināti **pasūtīt pārtiku** lielveikalā, taču vairums tam neredzēja lietderību, to skaidrojot, ka ir patīkami izkustēties no mājas, kā arī savām rokām izvēlēties vajadzīgos produktus. Līdzīgi arī ar **pakomātiem** - tos novērtē tie, kas jūtas droši, iepērkoties internetā, bet šaubas par to uzticamību saistās ar šaubām par to, vai izvēlēta prece būs tāda, kā iecerēts.



Par **e-parakstu** savukārt tika pausts uzskats, ka tas nav vajadzīgs katram, taču citi atzina vajadzību prast vismaz atvērt ar e-parakstu parakstītu dokumentu.

*“Es zinu, kā tas darbojas, bet man dēls visu to dara. E-paraksts - ļoti labi, sevišķi, ja jums vajadzīgs kaut kāds notārs.” (Diskusija #4)*

Kopumā maksājumi un formalitāšu kārtošana tika skatīta kā īpašu piesardzību prasošas darbības, kurās līdz ar to daļa pievērta uzmanību kārtīgi tās apgūt, daļa meklēja atbalstu, bet daļa labprāt no tā izvairījās.

### 3.5. Digitālā izklaide un informācija

Digitālo rīku lietošana daudziem senioriem saistījās ar izklaidi un dažādas informācijas meklēšanu. Lai gan liela daļa pētījuma dalībnieku vairāk skatījās televizoru un klausījās radio, bet citi minēja, ka ierīču lietošanas vietā lasa grāmatas, piemēram, ņemot tās no bibliotēkas, digitālās ierīces ieņem arvien lielāku lomu senioru izklaides dzīvē. Arī **digitālā televīzija** tika raksturota līdzīgi kā interneta platformu lietošanas pieredze - ar iespēju plašiem izklaižu meklējumiem.

*“Man televizorā baigi patīk attīt kaut ko, ko es nespēju noskatīties. Baigais hobijs tas man ir.” (Diskusija #1)*

*“Kad pa televizoru nav, ko skatīties – un pēdējā laikā nav, ko skatīties – tad es skatos filmiņas. Esmu tik slinka, ka pat neaizeju pie datora un nesavienoju datoru ar televizoru, bet skatos telefonā. Līdz ar to man nevajag miega zāles – es skatos, skatos...” (Intervija #14)*

Dažādu platformu piedāvātās plašās izvēles iespējas satura atrašanai lika raksturot izklaidi kā laikietilpīgu nodarbošanos. Dokumentētās pieredzes izklaides jomā iekļāva arī **spēļu spēlēšanu**, piemēram, šahu. Cita biežāk minētā nodarbe ir **YouTube video skatīšanās** un mācīšanās no tiem (minētās tēmas - tamborējumi, adījumi, ēdienu gatavošana, telpaugu aprūpe). Vairums pētījuma dalībnieku, kuri izmanto digitālās tehnoloģijas, tajā skaitā internetu, to izmanto arī ziņu lasīšanai.

*“Es diezgan daudz pavadu pie datora, agrāk arī spēles spēlēju, bet, par cik man ļoti slikti palika ar redzi, man ir cukura diabēts, tad es spēles nespēlēju. Bet, kas ir datorā? Visas ziņas, tās gan es pacenšos izlasīt.” (Intervija #8)*

*“Tagad mani ļoti interesē situācija Ukrainā, - es ļoti uzmanīgi sekoju līdz visiem notikumiem tur un cenšos piedalīties diskusijās sociālajos tīklos un saprast, kā cilvēki tur uzvedas, ko viņi dara, ko viņi atbalsta un kā viņi reaģē uz visiem notikumiem. Es arī klausos, (kādi ir) notikumi frontē – (klausos) ko žurnālisti stāsta un arī ziņas klausos. Man tas aizņem vismaz divas stundas no rīta. Pēc*



*tam, kad apzinos visas ziņas, es saģērbjos uz eju pastaigāties un uz veikalu.”*  
(Intervija #15)

Jāpiebilst, ka senioru vidū arvien populāri ir drukātie mediji. Tiešsaistes ziņas tiek izmantotas kā papildinājums vai arī reizēs, kad ir problēmas ar redzi **bertu palielinājuma** iespējas dēļ.

*“Viņam vajag drukāto priekšā. Viņš redz, saprot. Tad viņš var vēlreiz izlasīt. Ā, varbūt es aizmirsu, viņš pārļāsīs vēlreiz, vai ne? Viņš skatīsies. [Cits dalībnieks piebalso:] [Tas ir] pats drošākais.”* (Intervija #1)

**Drukāto mediju** nozīme parādījās arī kādā piemērā, kur dalībniece izrādīja pilsoniskas rūpes, gādājot par to, lai reklāmas bukleti būtu pieejami visiem, kam tie pienāktos. Dalībniece pēc novērojuma, ka ir cilvēki, kas savāc visu pastnieka atvesto paku ar materiāliem, stāsta par savu rīcību:

*“Visas tās reklāmas, ko viņi noliek uz radiatoriem, es salieku pastkastītē. Pati salieku, lai [kāds cits] nesavāc.”* (Diskusija #4)


Lielai daļai senioru tieša klātienes vai telefoniska komunikācija, kā arī drukātais medijis arvien ir nozīmīgi, pat ja relatīvi liela daļa kaut kādā mērā lieto arī interneta un dažādu lietotņu saziņas rīkus.

Daļa senioru, kuriem ir viedtālruni, labprāt izmanto lietotni, kas ļauj **uzskaitīt soļu daudzumu dienā**. Šī iespēja rada iepriecinājumu arī tehnoloģijās iestrādāto apbalvojumu dēļ, piemēram, ar zvaigznīšu sakrāšanu. Tā kā vairums pētījuma dalībnieku kustēšanos un iešanu dabā vai uz dārzu kopumā atzina par vērtību, tad šī ir viena no jomām, kas labi motivē integrēt telefonā iestrādātās iespējas ikdienas praksēs.

### **3.6. Kopsavilkums par pakalpojumu un rīku izmantošanu**

Digitālo ierīču iegūšana un apgūšana senioriem var būt sarežģīts process, jo daudziem ir zināmi potenciālie riski, bet nav sajūtas, ka būtu viegli pieejamas iespējas ierīces viegli apgūt. Labākā situācijā ir personas, kuru draugi, ģimene un paziņas ierīces jau lieto un pārļiecina par to lietošanu, parāda, kā tās lietot, kā arī personas, kuras ierīces apguvušas darbā. Daudzas prasmes ir fragmentētas. Dažkārt viens iztrūkstošs elements (kā ekrāna lietošana, ikonu nozīmes, iestatījumi u.tml.) var liegt piekļūvi kam citam vai sasniegt drošības sajūtu, lai spētu “eksperimentēt”.

Izaicinošs ir ne tikai digitalizācijas process, bet arī tas, ka mainās komunikācijas formas, piemēram, reklāmistu šķietami personiskā uzrunāšana e-pastos, īsziņās var būt mulsinoša. Dažādi tehnoloģijās iestrādātie īsceļi, datu ievadīšanas un izņemšanas procesi rada sarežģījumus, kuru dēļ nākas prasīt palīdzību vai nu tuviniekiem, vai kādiem citiem



cilvēkiem. Dažkārt tas ir saistīts ar atkarības sajūtas rašanos, no kuras seniori labprāt izvairās, samierinoties ar tām iespējām, kuras apguvuši patstāvīgi vai fragmentāri vaicājot pēc palīdzības.

Būtiski, ka radošos veidos seniori spēj tikt galā ar dažādajiem tehnoloģiju izraisītajiem izaicinājumiem un ka lielākas problēmas sagādā citi izaicinājumi, kuru saistība ar digitalizāciju ir netieša, precīzāk publiskās infrastruktūras pieejamība. Taču attiecībā uz digitālo tehnoloģiju pieredzi visvairāk izgaismojas tas, ka tehnoloģiju lietošana var būt saistīta ar lielāku nedrošību (baidīšanos eksperimentēt), lielāku riska sajūtu (pietātes izrādīšanu pret tehnoloģijām), bailēm nokļūt kādā neparedzamā situācijā un kļūt bezpalīdzīgiem, zaudējot autonomiju.

## 4. Dzīvošana vienam digitalizācijas laikā: autonomija, atbalsts un infrastruktūra

Digitalizācijas ietekmi veido un pastiprina personām pieejamā infrastruktūra un attiecības, kuru ietvaros iespējams saņemt dažāda veida atbalstu vai veidot abpusējas attiecības kopienā. Tādēļ šajā nodaļā mēs pievēršamies tam, kā digitalizācija ietekmē vienu dzīvojošo senioru vēlmi un iespējas pēc autonomijas, attiecības ar savu sociālā atbalsta tīklu. Tāpat pievēršamies tam, kā valsts un pašvaldības noteiktie atbalsta kritēriji un pieejamā pārvietošanās un veselības aprūpes infrastruktūra veicina labu dzīvi digitalizācijas kontekstā.

### 4.1. Personīgā autonomija

Liela daļa senioru, kuri dzīvo vieni, par savu ikdienas situāciju nesūdzējās, bet atrada veidus, kā tas atstāj pozitīvu iespaidu uz viņu dzīvi. Kā pozitīvie aspekti tika minēti, piemēram, **neatkarība, miers un klusums**. Daļai digitālās ierīces bija labs palīgs, bet citi uzskatīja, ka dzīvošana vienam neļauj apgūt ierīces tik labi kā, ja netālu būtu kāds, kas tās pārzina labāk. Citi ar lielu nepacietību gaidīja brīžus, kad būs **iespēja satikties** ar radiem un draugiem, it īpaši esot viņiem noderīgiem.

*“Es esmu visistākā pensionāre – viena pati dzīvoju. Vientuļš pensionārs. Jau tagad cik gadus dzīvoju viena pati un tieku galā ar sevi. Ierīces man ļoti, ļoti palīdz.” (Intervija #14)*

*“Dzīvoju viena pati, bet bērni visi atsevišķi. Kamēr es vēl sevi varu apkopt, tikmēr gribu dzīvot atsevišķi. Tad kad vairs nevarēšu, būšu nevarīga, tad lai bērni dara, ko grib. Bet pagaidām, kamēr es vēl viņiem varu mazbērņus auklēt, mazmazbērņus. Viņi gan man viņus pieved klāt, jo es jau nebraucu nekur, viņi pieved klāt, jo man jau ļoti patīk. Te ir vienistabas dzīvoklītis un, kad es ēst taisu, es viņus visus te redzu, acu priekšā.” (Intervija #12)*

Seniori, kuriem Olaines novadā dzīvošana vienam sagādā lielākas grūtības, lielākoties ir vientuļie seniori lauku teritorijās, kuriem arī digitālie pakalpojumi dažādu iemeslu dēļ nav pieejami. Tajā pašā laikā arī seniori, kuri uzskatīja, ka viņiem kādreiz varētu būt nepieciešams atbalsts, ne vienmēr bija gatavi to prasīt. **Lūgumu palīdzēt** pētījuma dalībnieki raksturoja kā “izaicinošu”, un šis izaicinājums tika vērtēts dažādi, gan kā lepnums un ieaudzināta pašpalāvība, gan kā pieticība.

*Līdzpētniece: “Gaida līdz pēdējam. [...] Nu, negribas kādam [...] lūgt palīdzību. Tā[du] ļoti daudz un tie ir iekūlušies veselības problēmās. [...] Es saku, nu, tev taču nav grūti piezvanīt, nu. Vienmēr kautrējās”. (Diskusija #1)*

*“Es teicu: “Tev apkurei vismaz pienākas, paprasi, aizej uz sociālajiem mazpilsētā visi pazīstami” [..] [Atbildēja:] - “Nē, man nevajag, es varu iztikt, kāds kartupelītis izaug, ko ta man vajag, cik tad es daudz ēdu.”” (Diskusija #3)*

*“Mamma audzināja, ka grūtību priekšā nedrīkst noliekt galvu, kav ko citiem prasīt un viss. Es jau nu arī neprasīšu. Ja galīgi nevarēšu, ja no gultas nevarēšu izkāpt, [tad prasīšu].” (Diskusija #3)*

Meklējot tam skaidrojumu, dalībnieces atsaucās uz vērtībām, kādas tiek mācītas sabiedrībā. Vairākkārt tika uzsvērts, ka situācija būtu labāka, ja palīdzību piedāvātu citi, nevis tā būtu jājautā, kas liek senioram būt lūdzēja lomā, ko ir grūtāk pieņemt.

*“Kāpēc jaunieši nepalīdz? Tā ir audzināšana. [citi piekrietoši piebalso] Audzināšana ģimenē un arī daudz kur citur. Arī skolā. Piemēram, es savā laikā atceros, manā bērnībā, kad mēs gājām pa ielu, ja pretī nāca svešs cilvēks, mēs viņu sveicinājām. Tā bija mācīts, ja, lekāj autobusā, iekāpj pieņemsim kāds gados vecāks cilvēks, tad tā bija mācīts, ka tev ir jāpieceļas, jāiedod vieta, lai viņš var apsēsties.” (Diskusija #1)*

*“Tiem bērniem tur vajadzētu pašiem kaut kā [saprast, ka saviem vecākiem jāpalīdz].” (Diskusija #1)*

Šajā kritikā tika problematizētas **atšķirības paaudžu vērtībās**, raksturojot jauno paaudzi kā mazāk ieinteresētu komunicēt.

*“Jaunie ne visai ar senioriem, viņiem sava, ja tu palūgsi kaut ko, tad jā, bet paši nē.” (Diskusija #4)*

*“[Kaimiņos] ģimene ar bērniem, tas nerunā vispār, garām iet.” (Diskusija #1)*

Taču tas netika attiecināts uz visām situācijām. Piemēram, kristīgās nometnes kontekstā vai īpašos pansionāta apmeklējuma gadījumos, jaunieši tika vērtēti kā ieinteresēti un izpalīdzīgi. Būtiski, ka tas tika attiecināts uz vidēm, kurās palīdzībai ir īpaša vērtība pašai par sevi.

*“Viņi tiešām gan somu palīdzēs, gan ielies ūdeni, lai kājas izmērcēt[u], [..] viņi jūtas vajadzīgi.” (Diskusija #4)*

Tajā pašā laikā ne visiem bija interese par sabiedrisko dzīvi un satikšanās iespējām ar citiem, kurās varētu rasties iespēja savstarpējām rūpēm, kur, piemēram, starp kaimiņiem vai senioriem ir skaidras vienam otra vajadzības.

*"[Par radniecī] Man liekas, viņai tas [iešana ārā sabiedrībā] būtu [radītu sajūtu, ka] "Lieciet man mieru! Man ir sava diena sakārtota, es eju ar to savu staiguli." (Intervija #4)*

*"Nu, ekskursija... Es esmu bijusi vienreiz, laikam ar viņiem vienā ekskursijā. Man nepatika." (Intervija #6)*

Šis **individuālisms**, gan neprasot atbalstu, gan nemeklējot kontaktus, bieži rada situācijas, kurās seniori biežāk izvēlas arī digitālos rīkus apgūt pašmācības ceļā. Lai gan arī tādās situācijās tas nenozīmē, ka senioriem, kas izvēlas dzīvot mazāk sabiedrisku dzīvi, būtu mazāk dzīvesprieka. Reflektējot par savu ikdienu un to, kas dzīvē sniedz papildījumu, intervētie seniori izcēla gan tikšanos ar tuviniekiem un draugiem, gan sevis sakopšanu, vingrošanu, pastaigas pa pilsētu un dabā, nūjošanu, tamborēšanu, ceļojumus, mūziku, grāmatas un jau iepriekš minētās digitālās izklaides. Liela daļa no aktivitātēm saistās ar **aktīvu darbošanos un izzīņu**. Īpaši būtisks daudziem senioriem gada siltajā sezonā Olainē ir personiskais dārzs.

*"Man ir dārziņš, diezgan liels, un dārzs - tas ir mans vislielākais iepriecinājums. Diemžēl, diemžēl veselība neatļauj tik daudz kā gribētos, bet, aizejot uz dārzu, nu, tas ir tā, ka bez tā es vispār nevarētu iztikt. Ko tad te darīt tajās četrās sienās? Es katru dienu eju uz dārzu." (Intervija #9)*

*"Piemēram, brīvais laiks vasarā ir dārziņš, kur gribās kaut ko izaudzēt. Ziemā, pastaigas, grāmatas, nu, kompjūterī var kaut ko apskatīties." (Intervija #22)*

No vienas puses, **dārza darbiem** par noderīgu tika uzskatīts internets, kur regulāri var meklēt būtisku ar tiem saistīto informāciju. No otras puses, dārza darbi dažkārt tika pretstatīti televizora, datora un viedtālruņa lietošanai kā veselīgāka aktivitāte. Dārza un citu ar rūpēšanos saistīto aktivitāšu popularitāte parāda, ka papildījumu sniedz aktivitātes, kurās iespējams izrādīt rūpes: pret radiniekiem, lolotajiem mājdzīvniekiem un dārza augiem.

*"Puķudobes jāsakārto, nezāles jāravē." (Intervija #10)*

*"Es vienkārši, es par katru nieku nečīkstēšu un man jau pietiek no rīta, ka es esmu pamodusies vesela, man nekas nesāp un, kā teikt, un man ir ļoti daudz, man dzīvesprieku dod mans dzīvnieciņš — kaķis. Viņa man, kā teikt, uztur pie laba, pie laba garastāvokļa. Nu es te nesāksšu stāstīt, kādus trakumus tur strādā, vai ne, bet man ir vairākas reizes dienā, man ir iemesls pasmieties un pasmaidīt." (Intervija #7)*

Būtisks konteksts dzīvošanai vienam tādējādi ir 1) vērtības, kas uzsver pašpaļāvības un neatkarības nozīmi, 2) paaudžu atšķirības izpratnē par to, kuram būtu jājautā vai jāpiedāvā palīdzība, 3) senioru vēlme rūpēties, nevis tikt aprūpētiem.

## 4.2. Ģimene, draugi un kaimiņi

Dzīvošana vienam nenožīmē, ka personai nav stipras un regulāras sociālās attiecības. Daži no senioriem sazinās ar radniekiem pat gandrīz katru dienu. Jau iepriekšējās nodaļās pastarpināti atklājās tas, cik būtisks ir dažādu cilvēku un dažāda veida atbalsts attiecībā uz digitālajām tehnoloģijām. Ne vienmēr bija vērojama pieredžu atšķirība cilvēkiem, kas dzīvo vieni vai ar kādu kopā, vai kuriem **tuvinieki ir viegli sasniedzami**. Sasniedzamībai nebija jābūt klātienē, bet tā varēja izpausties arī telefoniski. Seniori, kuriem šāda iespēja pastāvēja, labprāt **dala atbildību** par dažiem jautājumiem, atsevišķus uzdevumus deleģējot ģimenes locekļiem.

*“Kādreiz es lietoju daudz vairāk, bet tad sarežģījās tā nomaksa. Tagad man vienkārši, es dēlam, kas ir tas knibulis, tas ir pie viņa, es viņam piezvanu, pasaku summu un viņš man nomaksā [rēķinus].” (Intervija #1)*

Jomas, kur saistībā ar digitālo tehnoloģiju lietošanu iesaistās senioru ģimenes locekļi, ir dažādu rēķinu nomaksa, tiešsaistes pirkumu veikšana un tehnoloģiska palīdzība.

*“Nu, ja man kaut kas tur uzkaras vai ko, tad es, vārdu sakot, ne tā, ka uzkaras, bet es kaut ko tur nesaprotu, tad es zvanu meitai, un tad viņa mani dresē, kas man jāspiež un kā man ir, vai ne. Un, un tad es viņai esmu ļoti pateicīga, ja. Ka viņa, ka viņa mani pamāca, ja.” (Intervija #8)*

Nereti mazi bērni un jaunieši tika vērtēti kā zinoši vai pacietīgi palīgi **digitālo prasmju apgūšanā**, taču pieredzes bija atšķirīgas.

*“Vislabāk, jā, ja tev mājās ir mazbērns, piemēram - vislabāk iemācīs.” (Intervija #1)*

*“Bērniem nav pacietības [atšķirībā no mazbērniem].” (Diskusija #1)*

Bērnu un citu ģimenes locekļu atbalsts klātienē vai telefoniskā veidā ir nozīmīgs, taču bieži vien šāda veida palīdzība ir grūti sasniedzama fiziskā attāluma, arī mazāk ciešu attiecību dēļ.

*“Meita ārzemēs, kas palīdz finansiāli, tikai atbrauc vienreiz gadā, protams, cik no [Rietumeiropas pilsētas] var atbraukt? Pārējais jātiek pašai galā.” (Diskusija #3)*

Reizēm pētījuma dalībnieces atzina arī, ka ģimenes locekļu klātbūtne un iespēja deleģēt uzdevumus rada apstākļus, kuros **mazinās motivācija** pašiem zināšanas apgūt.

*“Paldies Dievam man ir blakus cilvēks, kas man palīdzēs. Tā ir sava veida izlaidība, tas nav labi.” (Diskusija #4)*

Runājot par **kaimiņu palīdzību**, dotos ilustrēta gan sadarbība un uzticība, savstarpēji sarunājot, piemēram, dzīvokļa pieskatīšanu, vai kā iespēja iziet pagalmā, lai palūgtu jauniešiem palīdzēt ar kādu neskaidrību telefonā, ilustrēta sekojošajā piemērā:

*Līdzpētniece: "Dēls [...] atskrien pie manis, "kas ar tevi noticis, kāpēc tu neatbildi". Es teicu, man neviens nav zvanījis. Viņš skatās, ka telefons ir atslēgts. [...] Es saku, ka man pat prātā neienāca, kādā veidā. Es neesmu atslēgusi. Nu bet protams, ka es to esmu izdarījusi kaut kādā veidā neviļus, vai ne. Un viņš saka, ja tev kādreiz nerunā, tad pamēģini to sarkano pogu. It kā atjauno darbību. Un te man nesen vienu reizi arī atkal pēc tam [tāpat notika]. Es spaidu, spaidu to, nevaru atspaidīt. Ārā sēž jauni cilvēki, es nogāju lejā, saku, sasveicinājos un "atvainojiet, vai jūs nevarētu pateikt", es saku man tā un tā."*

*Pētniece: "Vai pazīstami?"*

*Līdzpētniece: "Nē, sveši, pilnīgi sveši cilvēki, no mūsu mājas."*

*Pētniece: "Bet vismaz redzēti?"*

*Līdzpētniece: "Nu redzēti cilvēki, jā. Viņš tāds jauneklis paņēma rokās un spiež to sarkano. Es spiedu to sarkano, bet man ne. Es vienkārši par maz spiedu, izrādās. Izrādās, ka ilgāk un stingrāk jāspiež." (Intervija #5)*

Situācijās, kur seniora paša bērni dzīvo tālu projām, kaimiņu palīdzība var kļūt nozīmīgāka, taču vērtējumi ir atšķirīgi.

*"Nav teikts, ka man tā rūpēšanās ir vajadzīga tieši no tiem ģimenes locekļiem. [T]ie bērni, mazbērni dzīvo kaut kur citā vietā, citā pilsētā, viņi nav, viņi tūlīt neatnāks un nepalīdzēs. [...] [T]ie kaimiņi gandrīz vai izrādās ir tie tuvākie. [...] [Cita dalībniece:]- Tas bija kādreiz. Tagad vairs nav." (Diskusija #2)*

*"Nu principā man nav neviens, kas man varētu palīdzēt. Ir viens jauns puisis, kuru es caur domi sadabūju, varētu teikt, un tad, kad ir galīgi kritiska situācija, tad gan viņam, viņš gan ir ļoti aizņemts. Vēl ir kaimiņos jauna sieviete, kas man reizēm arī palīdz, ja kaut kas tāds ir, bet tā es mēģinu tikt galā pati, cik var. Nu, ja nevar, tad jāsauc kāds palīgā. Kaut kas paliek arī tā neizzināts." (Intervija #9)*

Lai arī pilsētas salīdzinoši mazais izmērs tika asociēts ar vieglāku attiecību veidošanu vai pazīšanos, kas var rezultēties ātrākas palīdzības atrašanā, pētījuma dalībnieces reflektēja par laika gaitā notikušajām pārmaiņām, spriežot, ka agrāk kaimiņi vairāk draudzējās, bet pēdējos gados, nomainoties kaimiņu sastāvam, ienākot jaunām ģimenēm ar bērniem, tiek izjusta lielāka **atsvešinātība**.

*"Es, kad atnācu uz šejieni, es visus sveicināju, lielus un mazus, jaunus un vecus. Labākajā gadījumā atņēmu sveicienu, sliktākā gadījumā, nu noskatās uz tevi." (Diskusija #2)*



Bez kaimiņiem un draugiem, nozīmīgu tīklu, kur atrast kontaktus un socializēties, veido, **senioru biedrības**. Biedrību iekšējā dinamika, kas vērsta uz savstarpēju rūpēšanos, pasākumu organizēšanu, kopīgu sanākšanu, godināšanu dzimšanas dienās, dažādu aktivitāšu, tajā skaitā ekskursiju, nodrošināšanu, veido nepieciešamos apstākļus sociālo saikņu atrašanai un vientulības novēršanai. Liela loma ir biedrību vadītāju uzņēmībai gan aktīvi aicinot dalībniekus uz pasākumiem, gan organizatoriskais darbs, kura rezultātā notiek pasākumi vai piesaistīti projektu līdzekļi vai cita veida resursi, kas palīdz nodrošināt izklaides, hobiju aktivitātes vai apmācības. Biedrības kalpo arī kā atbalsts digitalizācijas procesā.

*“Neviens man neko nevar izdarīt [izskaidrot]. No telefona [kā] izņemt ārā bildes, video, kas man interesē. [...] [Cita dalībniece:] - Es tak tev teicu, paņem līdzi, es tev visu parādīšu.”(Diskusija #1)*

*“Savakcinējušies, bet ko tālāk, visiem vajag sertifikātus. Tā taču ir vesela problēma, ka katram ir jābrauc to sertifikātu izņemt. Protams, mēs to visu noorganizējam šeit pat.” (Intervija #1)*

Lai arī dažkārt vērojama vēlme izvairīties no palīdzības prasīšanas, tomēr komunikācija kā tāda, sevišķi **“aci pret aci”** tiek vērtēta augstu. Šāda veida saziņai seniori arī visvairāk uzticas. Piemēram, runājot par biedrības radītajām iespējām satikties un socializēties:

*Līdzpētniece A: “Cilvēki savā starpā viņi parunā, viņi komunicē. Viņš jūtās, kā lai jums saka.”*

*Pētniece: “Piederīgs?”*

*Līdzpētniece A: “Piederīgs, atbalstīts. Un viņš aiziet mājās, viņam jau ir cits garastāvoklis. [...]”*

*Līdzpētniece B: “Jūs runājat, es redzu jūsu acis.”*

*Līdzpētniece C: “Reakciju.”*

*Līdzpētniece A: “Var paprasīt 101 jautājumu, varbūt man to vajag, varbūt man šito vajag. Līdz ar to viss notiek.” (Intervija #1)*

Tika uzsvērti arī tiešās komunikācijas un klātienē sarunu nozīmība, gan vērtējot to, kā un cik bieži dalībnieki ierodas uz biedrības pasākumiem, gan spriežot par iemesliem, kāpēc citi seniori izvairās no pasākumiem.

*“Jārunā ar cilvēku, jārunā un jārunā.” (Intervija #1)*

*Līdzpētniece A: “Kā mēs [te šobrīd runājam], man patīk šitā.”*

*Līdzpētniece B: “Dzīva komunikācija. Dators ar mani nerunā.” (Intervija #1)*

Kopumā plašs sociālā atbalsta tīkls gan piespiež lietot digitālos rīkus, gan veicina ātrāku prasmju apgūšanu. Tāpat tie, kuri uztur ciešākus kontaktus ārpusģimenes kopienā, to atzīst

kā svarīgu savas dzīves daļu. Tas gan nozīmē arī to, ka atbalsta tīkla mazāka pieejamība var cilvēkus nostādīt nevienlīdzīgās pozīcijās. Lai gan digitalizācija dzīvošanu vienam var padarīt sociālāku, lielākā daļa uzskata klātienēs tikšanos par svarīgu, kur arī digitālo problēmu risināšana var būt iemesls, lai biežāk sazvanītos vai iepazītos ar kaimiņiem.

#### 4.3. Pašvaldības un valsts atbalsts

Nepieciešamības gadījumā palīdzība tiek meklēta pašvaldības un valsts iestādēs, kuru klātbūtni seniori pieredz dažādi. Biedrības ietvaros pašvaldības atbalsts tiek pieredzēts ļoti pozitīvi. Biedrību dalībnieki kopumā **novērtē radītās iespējas** – gan telpas, gan transportu biedrību ekskursijām, bezmaksas kultūras pasākumus, finansējumu sabiedriskajam transportam senioriem virs 75, kā arī novērtē godināšanu apaļās jubilejās.

*“Mēs jau vienmēr gribam kaut ko vairāk, plašāk. Bet arī pašvaldība savu finansējumu robežās to palīdzību sniedz, man liekas, pat vairāk nekā citās pašvaldībās [...] Tā grūti spriest, ko cilvēks varētu vēlēties. Nu protams lielāku pensiju.” (Diskusija #6)*

*“Viņi [pašvaldība] izdomāja ļoti racionāli, ieskaitīja tos 40 eiro [transporta izmaksām] kontā un tu vari izmantot”. (Diskusija #4)*

Novērtējums un pateicība pašvaldības atbalstam caurvija teju visas kopīgās diskusijas. Diskusijās tika novērtēta arī **bibliotēka** kā vieta, kas nepieciešamības gadījumā nodar interneta piekļuvi, taču ne plaši. Biedrību darbībā ļoti novērtēts bija arī **vietējo uzņēmēju atbalsts**, piemēram, piešķirot produktus, kurus var izmantot kā dāvanas ciemojoties pie citām biedrībām vai viesus uzņemot. Kopsavelkot tika novērtēti jebkādi senioru socializēšanās iespēju veicināšanas pasākumi gan pašvaldības veicināti, gan plašāk.

Visbiežāk minētās **problemātiskās** pašvaldības un valsts gādībā esošās jomas bija **sociālā palīdzība un sabiedriskā transporta nodrošinājums**. Attiecībā uz sociālās palīdzības nodrošinājuma iespējām visbiežāk sūdzības bija par **birokrātismu vai finansiālā atbalsta nepietiekamību**. Tika minēti atsevišķi gadījumi, kas likuši justies vai nu atsvešinātiem, novārtā atstātiem, bezpalīdzīgiem vai neaizsargātiem. Dažos gadījumos izjūta arī netaisnība, piemēram, nesaņemot finansiālu atbalstu, jo personas īpašumā ir uzņēmuma akcijas, kas nav devušas nekādu finansiālu ieguvumu. Tāpat arī vērojot citu cilvēku pieredzes krīzes situācijā (piemēram, ugunsgrēks) un aptverot, ka finansiālā palīdzība ir minimāla, dzirdot par gadījumiem, kuros cilvēks no darba atlaists divus gadus pirms pensijas, vai izrādot neizpratni par to, kāpēc invaliditātes vai trūcīgā statuss ir ik pa laikam jāatjauno pat gadījumos, kur ir skaidrs, ka nav gaidāmi uzlabojumi.

*“Tur jānes tādu papīru, tādu papīru, vēl kādu papīru. Tad no bankas jāizņem tur izdruka, vēl kaut kas.” (Diskusija #3)*

*“Bijušā darbavieta piešķīrusi [...] prēmiju, nu tā kā pabalstu gadā, vienreiz gadā. Un tas tika ieskaitīts, ka viņai ir par daudz.” (Diskusija #5)*

Nepatīkamas sajūtas raisa situācijas, kur persona ir dzirdējusi par iespēju vai vēlētos saņemt noteiktu atbalstu, bet piesakoties izrādās, ka tas nepienākas. Viens no šādiem ir nekustamā īpašuma nodokļa atvieglojumi vientuļajiem pensionāriem (90% atlaide) un pensionāriem, kuri dzīvo vieni un atsevišķi no pilngadīgiem bērniem (50% atlaide). Pēc atstāstītā gadījuma, iespējams, darbinieki sajauca 90% atlaides pieprasījumu ar 50% atlaidi.

*“Man pienāca uz e-pastu paziņojums, ka es varu saņemt piecdesmit procentu atlaidi [par nekustamā īpašuma nodokli], bet tad man esot jāraksta iesniegums. Es uzrakstīju, domāju: “Ja man piedāvā...” [...] Pēc divām dienām es saņēmu ļoti oficiālu, uz oficiālas veidlapas (rakstītu), draudīgu vēstuli: “Kā tad tā? Kāpēc jūs uzdrošināties prasīt kādu atlaidi?” Vispār neko neprasīju. Tad man arī bija šoks. Ka es prasot (atlaidi), kaut man ir divas pieaugušas meitas, kuras dzīvo atsevišķi – katra savā adresē... Es biju tādā šokā, ka zaudēju valodu! [...] Man uzrakstīja, ka, ja man ir divi pieauguši bērni, kuri sen jau dzīvo atsevišķi, es neesmu vientuļš cilvēks. Es neesmu vientuļš cilvēks tādā plašā izpratnē, bet finansiāli es esmu vientuļš cilvēks.” (Intervija #15)*

Kopumā vientuļā seniora vai dzīvošanas vienam definīciju un citas situācijas, kur pienākas vai nepienākas atbalsts, pētījuma dalībnieki apstrīdēja vairākkārt, jo atbalsts netika uztverts kā saņemams pēc vajadzības un būtības, bet pēc birokrātiskiem kritērijiem. Tajā pašā laikā daudzi seniori arī izvairījās lūgt konkrētāku atbalstu no pašvaldības ne vien, lai izvairītos no nepatīkamām situācijām, kurās tas tiek atteikts, bet arī tāpēc, lai neapgrūtināt pašvaldību. Sociālais dienests tiek uzrunāts gadījumā, **kad citas iespējas vairs nav.**

*“Nesūdzos [par šī brīža pašvaldības darbiniekiem], nē, es nesūdzos. Dome ļoti labi strādā. Rūpējās par cilvēkiem, taņī starpā arī par senioriem, es uzskatu. Es jau gan daudz neko nelūdzu, jo, es uzskatu, ka sociālā dienesta... nu, es neko tā negriežos tur, jo es varu iztikt, es to visu varu iztikt, kā teikt, ar kāda mana ir pensija, kādi man ir ienākumi, vai ne. Es tieku galā un, tā kā, un es cilvēku neapgrūtinu, tādus dienestus es neapgrūtinu.” (Intervija 7#)*

Būtiska arī dzīves laikā uzkrātā pieredze saziņā ar sociālo dienestu. **Negatīvas pieredzes** var būt iemesls, kāpēc cilvēki nevēršas pēc palīdzības dažādu grūtību gadījumā.

*“Cik es esmu kādreiz griezies, man ir palikušas sliktas atmiņas, tad, kad es ar neko, kādreiz, kad meitai piedzima dēliņš, un tā, un mums bija grūti, un viņai aizgājām palīdzēt, paprasīt, nu, tur palīdzēt ar apkuri. Tik rupji atbildēja, tad, lai, vārdsakot, brauc prom, vai ne?” (Intervija #8)*

*“Bija krīze man. Un, kad es gāju pēc palīdzības, tad viņi man atrunājās, teica, ka es te tādā situācijā paliku un galīgi bez nekā. Un teica, lai eju meklēt savu. Vīrs man bija aizgājis projām. Pie citas sievietes, nelikās ne zinīs, un man bija bērns. Protams, meitas, varēja griezties pie meitām, bet es jau vienmēr centos tikt galā ar sevi. Nevienai meitai nebija bez grūtībām, dzīve tajā laikā visiem bija grūta. Mani tā kā atšuva. Jāsaka tā es nekad nav vairāk gājusi.” (Intervija #12)*

Sarunās valsts un pašvaldība brīžiem tika uztverti kā vienots aparāts, taču tika arī nošķirts, par plašāka rakstura problemātiku atbildībā **vainojot valsti**.

*“Pensionāri ir nolikti maliņā, lai viņi dzīvo tā, kā grib. Kurš izdzīvos, tas izdzīvos, kurš neizdzīvos, pats vainīgs. Apmēram ir patreiz tā, tā nu diemžēl ir. [...] [Tas būtu] tā kā valsts jomā, lielākā daļa problēmu ir tā, “nu lai pašvaldība risina”.” (Diskusija #3)*

*“Visbiežāk mani uztrauca tas jautājums, kas tika uzdots vienmēr no valdības puses. Kāpēc jūs neatliekat vecumdienām? [Citas piebalso, “no kā?”] Kāpēc jūs iztērējat, cik jūs iztērējat ēšanai, cik jūs tur iztērējat... Kāpēc jūs neatliciniet? Bet tas, ka cilvēks samaksā gandrīz par rēķiniem visu savu pensiju, ka viņam nav, minimāli paliek ko ēšanai. [...] Cik procentus, kāpēc jūs tik lielus procentus tērējat ikdienā? Nav prasīts, cik tev ir alga, cik tev ir pensija, bet cik procenti.” (Diskusija #3)*

Īpašāk var izcelt **sociālā dienesta** darbu, kuru pētījuma dalībnieki raksturoja ar cilvēkresursu nepietiekamību dažādos kontekstos. Runājot ar pašvaldības pārstāvi, kā problemātiski tika vērtēti apstākļi, ka jācīnās ar izdegšanu, lielu personāla mainību, grūtībām atrast labus speciālistus, nelielām algām, kā rezultātā sanāk samierināties ar zemākām prasībām darba sludinājumos. Pētījuma dalībnieču pieredze ar sociālā darba sniegšanu bijusi dažāda. Vienā gadījumā tika uzskatīts, ka sociālajiem darbiniekiem jāpazīst aprūpējamus cilvēkus kā savus radniekus, kā arī izrādītas dusmas par to, ka birokrātiskais slogs atstāts palīdzības prasītājam. Sociālais dienests savukārt norādīja uz sarežģītību iegūt personu uzticību gadījumos, kad nepieciešams visaptverošāks atbalsts.

*“Cilvēki baidās uzticēt atslēgas. [...] Kad aprūpētājs pie viņiem staigā ilgstoši, tad viņi uzticas, bet arī konkrēti tam cilvēkam.” (Intervija #2)*

Kopumā gan no senioru puses, gan sociālo darbinieku puses tika izrādīta vēlme pēc lielākas atsaucības, gatavības uz komunikāciju, kā arī paļāvības sajūtas vienam uz otru, kā arī atzīta nepieciešamība pēc pakalpojuma kvalitātes (cilvēkresursu, apkalpošanas kultūras) paaugstināšanas.

#### 4.4. Senioriem pielāgota pilsētvide un mobilitāte

Viens no centrālajiem jautājumiem senioru labbūtnības veicināšanā ir publiskās ārtelpas pieejamība un labas pārvietošanās iespējas, lai sasniegtu sev interesējošās vietas un pakalpojumus. Digitalizācija infrastruktūru un mobilitāti ietekmē gan tieši, gan pastarpināti - mainot veidus, kā kļūst pieejami pakalpojumi, pirktas biļetes un vadītas rūpes par veselību un fiziskajām aktivitātēm.

Jau tika iezīmēts, ka viena no lietām, ko seniori, kuri izmanto viedtālrunus, novērtē, ir lietotnes, kas **fixsē ikdienas kustības**, skaita soļus un noietos kilometrus. Lai gan liela daļa fiziski aktīvo senioru šīs lietotnes neizmanto un noietos attālumus rēķina paši, lietotāji labprāt savai aktivitātei seko līdz. Kustība ir vērtība gan kā viens no veidiem, lai uzturētu sevi formā, gan kā iespēja socializēties un līdzdarboties. Iespējams, tieši tāpēc pašu dalībnieku vērtējumā mobilitātes iespēja kopumā tika vērtēta kā nozīmīgāka problēma salīdzinot ar pakalpojumu digitalizāciju. Jāpiebilst gan, ka, vērojot pētījuma dalībnieku pieredzes, mobilitāte un digitalizācija ir saistītas. Piemēram, daudziem pakalpojumiem pārejot uz tiešsaisti, samazinās cita veida infrastruktūra (piemēram, biežāki maksājumi ar karti, līdz ar to bankomātu pieejamība vai klientu apkalpošanas nodaļu tuvums dzīvesvietai).

Uzsvars uz mobilitāti ir saistīts arī ar vēlmi pēc neatkarības un iespējām pašiem par sevi parūpēties, piemēram, vienam aizbraukt pie ārsta, ja nepieciešams, kā arī sagādāt sev visu nepieciešamo. Liela daļa senioru savās iespējās pārvietoties paļaujas uz **sabiedrisko transportu**. Alternatīvs pārvietošanās veids ir ģimenes locekļu iespējas seniorus aizvest uz nepieciešamajām vietām. Regulārs un paredzams sabiedriskais transports līdz ar to tika skatīts kā risinājums daudzām problēmām.

*“Protams, jaunāks cilvēks, viņš iekāpj mašīnā, viņš aizbrauc uz to darbu, bet tajā pašā laikā, ja ir tas seniors, ja viņam jātiek uz to [tikšanos] pie ārsta uz poliklīniku, tā jau ir vesela dilemma. Kas viņu darba laikā aizvedīs, ja viņš pats nevar tur tikt? Viņš netiek ne pie ārsta, ne pie zobārsta, friziera.” (Diskusija #3)*

Lai arī pētījuma dalībnieki izrādīja pateicību pret dažāda veida pašvaldības atbalstu transporta jautājumos, pozitīvais vērtējums galvenokārt vērsts uz esošo finansiālo atbalstu personām, kas vecākas par 75 gadiem un **transporta nodrošinājumu īpašos gadījumos** - ekskursijas biedrībām un autobusa nodrošinājums uz senioru ballēm. 75 gadu sliekšnis tajā pašā laikā tika apšaubīts kā pārāk augsts. Par ikdienišķo sabiedriskā transporta nodrošinājumu bija kritiskāks vērtējums.

*“Tagad ar Nordeku mēs zīlējam pretī pieturai, vai būs šitais autobuss. Un tad sestdienās, svētdienās viņi neiet, sevišķi, kad cilvēki brauc uz bērēm, uz tirgu. [...] Tieši tajās brīvdienās nav autobusi ne uz vienu, ļoti grūti.” (Diskusija #3)*

*"[Transporta jautājums] Tas būtu jācilā ļoti bieži un ļoti skaļi, jo tie, kas to lemj, viņi nebraukā ar sabiedrisko transportu, un viņi nesaprot, kā tas ir." (Diskusija #3)*

Novērotās problēmas (nepieciešamība pēc pieturas, izbalējusi saraksta zīme, rēķinu nomaksāšanas iespējas vietējā veikalā, kas ļauj atrisināt atkarību no sabiedriskā transporta u.c.) dažkārt izdodas komunikācijas ceļā ar pašvaldību arī atrisināt. Transporta jautājumu risināšana līdz ar to ir viena no jomām, kur senioru pilsoniskā aktivitāte ir visaugstākā.

*"Ņemāties ilgi un dikti, tad nokārtojām. Tagad var maksāt šeit [veikalā, lai nav jābrauc uz attālāku vietu], paldies Dievam." (Intervija #1)*

Piekluve regulāram transportam ļauj labāk parūpēties gan par veselību, gan nodrošināt dažādu pakalpojumu saņemšanu, atrisināt dažādus praktiskus (tajā skaitā ar digitalizāciju radītus) jautājumus, kā arī sociāli nenoslēgties. Būtiska ir arī cita veida pilsētas telpiskā un tehnoloģiskā infrastruktūra, piemēram, tas, cik viegli ir iekāpt vilcienā (un daudziem tas sagādā grūtības), tāpēc, pat ja objektīvi raugoties, transports uz galvaspilsētu iet regulāri, tas **nav pieejams visiem**, neērtās iekāpšanas dēļ.

*"Vēl, viņa gan nepateica, bet pēc tam tur viņai vēl draudzene bija, runāja, kā tad tā, es taču nepateicu par to autobusu Olainē, no rītiem vispār nekur netiec, vakarā tad, kad nu pagadās, nu, a vilcienos iekāpt nevar, ja. Dēļ veselības vilcienā iekāpt nevar, tad ir tās problēmas." (Diskusija #6)*

Lai arī pētījuma dalībnieki dažādos veidos atrod risinājumu, sabiedriskā transporta regulārāks un kvalitatīvāks (vieglāka iekāpšana, sakārtota pieturu infrastruktūra) pakalpojums pēc dalībnieku teiktā varētu vēl uzlabot senioru iespējas.

Tāpat nozīmīgi ir tas, cik tīras un gludas ir **ielas**, cik ērti ir pakāpieni un kāds ir ielu apgaismojums.

*Es nesūdzējos. Pēc tam es secināju, ka es domāju, kāpēc es tur vienā vietā tomēr nokritusi. Izrādās, pēc tam aizgāju pārbaudīt, ka tur ir trīs flīzītes izlūzušas. Un es neievēroju, jo man bija divi nesamie, un es, badāc, gar zemi. (Intervija #7)*

*"Pie ieejas [daudzdzīvokļu dzīvojamā mājā], es nevaru, mums ir divi pakāpieni, bet viņi visi ir izjukuši. Tagad atnesuši tur dēli kaut kādu uzlikuši virsū, un es pēkšņi akla palikusi, un es nevaru iet, man jātaustās, rāpus jāiet, lai es tiktu istabā iekšā." (Diskusija #4)*

*"Kā veci cilvēki, mēs lēnāk iesim, pirmie [sabiedriskā transporta lietotāji ātri] aizgāja, a pēc tam [tukšajā teritorijā es palieku] viens. Es baidos, apkārt nekā*



*nav, privātās mājas. - [...] Paldies Dievam, tur tagad ir apgaismots, bet tur pa to peronu nāca, tur bija kā bija. - Vasarā labi, a rudens, ziema?" (Diskusija #3)*

Tādējādi fiziskās infrastruktūras veidota labvēlīga un cilvēkam draudzīga vide (margas, paredzami pakāpieni, apgaismojums, tīri ceļi, publiskās labierīcības) ne vien veicina drošu pārvietošanos, bet rada drošības sajūtu. **Drošības sajūta** uz ielām var samazināties rudens, ziemas un pavasara mēnešos, kad ir tumsa, slidenāki ceļi, aukstums un slapjums. Drošības sajūta var būt saistīta ar potenciāli fizisku apdraudējumu, piemēram, esot veselības vai krāpniecības/zādzības riskiem. Pieņemot lēmumu par iziešanu no mājām, seniori plāno, kā rīkosies, ja būs nepieciešamība apsēsties vai ieiet siltumā, sausumā, kā pārnesīs produktus mājās, kas notiks nokrišanas gadījumā.

Vēl viens no infrastruktūras jautājumiem, kas tika atkārtoti pieminēts, bija **soliņu pieejamība** dažādās vietās. Pilsētu centros soliņi ir pieejami, taču rūpes par soliņiem arī ārpus centriem, varētu būt viens no veidiem, kā veicināt senioru mobilitāti, drošības sajūtu un labklājību. Seniori labprāt dodas ārpus mājas, kārtu savus jautājumus, pat ja tos sāk ierobežot veselības problēmas. Soliņi gan pilsētvidē, gan ēku iekštelpās (piemēram, stacijās, veikalos, iestādēs) ir vajadzīgi un var ne tikai motivēt regulārāku pārvietošanos, bet arī veicināt drošības sajūtu senioros, jo, veicot savas ikdienas gaitas, seniori rēķina, kur būs iespējams atpūsties vai nolikt iepirkumu maisiņu. Lielāki attālumi ir problemātiski, bet soliņi ļauj attālumus sadalīt un vieglāk pārvarēt, kā arī tie ir būtiski vietās, kurās jāuzgaida (sabiedriskais transports, rindas). Piemēram, spriežot par potenciālo tirgus vietu, kas varētu atrasties pie torņa, kāda dalībnice komentē *"Kas tad tur ies tik tālu?" (Diskusija #6)* Tāpat grūtības sagādā dažādu **ierīču vai apavu labošanas pakalpojumu trūkums**, šo pakalpojumu vietas ir attālinājušās.

*"Piemēram, pulksteni, tādi mazi sīkumi, tas jāved uz Rīgu. Mums te nav. - Bija, bet aizgāja. Kādreiz bija mums, bija puksteņmeistars, bija arī sīkas lietas, ko labot. - Labi vēl, ka kurpnieks ir. - Kurpnieks arī viens tik ir palicis, rindā jāgaida." (Diskusija #6)*

*"Soliņi nav. - Karjerā? - Jā, tur trīs tādas vietas ir, a pārējie var uz smiltiņām, zālīte, nekas nav." (Diskusija #6)*

*"[Rīgas] stacijā nav vairs kur godīgi apsēsties. - Tāpēc es saku, tev nav kur palikt. Tev jāiet uz to Origo vai kur tur tev." (Diskusija #3)*

Vēlme pēc autonomijas izpaudās arī tajā, kā pētījuma dalībnieces vērtēja **telpu pieejamību senioru biedrībām**. Pētījuma dalībnieces augstu novērtēja pašvaldības dažāda veida atbalstu gan ar radītajām iespējām, gan piešķirtajām telpām, taču bija vērojams, ka tam, cik lielā mērā paši seniori var kontrolēt savas telpas, kā arī telpu pietiekamībai, ir liela nozīme. Viena biedrība novērtēja otras biedrības telpu plašumu, taču otra - iespēju telpas turēt tikai savā pārziņā, ka tās nav jādala ar citām organizācijām.



Kopumā intervētie seniori tendences Olaines novada infrastruktūras uzlabošanā un publiskās ārtelpas sakoptības ziņā vērtē labi, bet bija dzirdami arī ieteikumi uzlabojumiem. Cerības uzlabojumiem tika izteiktas attiecībā uz āra koncertzāles jumta izbūvēšanu skaļtājiem, pilsētas sakopšanu arī plašāk, ne tikai centrā, dārziņu applūšanas mazināšanas pasākumiem un iedzīvotāju iesaisti lēmumos par būvniecību. Seniori uzsvēra arī tirgus nepieciešamību (kura eksistence tika uzskatīta par apdraudētu) un dažādu (šobrīd trūkstošu) meistarību, novērtējot tiešo kontaktu ar pakalpojuma sniedzēju.

#### 4.5. Veselības aprūpe

Digitalizācija arvien plašāk ienāk arī veselības aprūpē gan telemedicīnas, gan e-veselības formā. **Recepšu izņemšana** lielākoties ir apgūta, nēsājot līdzī personu apliecinošu dokumentu un atzīta par atvieglotāju. Daļa senioru zāles iegādājas arī internetā, un to motivē iespēja ietaupīt līdzekļus:

*“Vispār datorā es arī pasūtu zāles, ja? Es pasūtu interneta aptiekā, un ir Azeta, internetapteka. Tā kā man pārāk lielas pensijas nav, tad man ir tomēr jāskatās cik, ko es varu atļauties. Interneta aptiekā pasūtot zāles, es tomēr uz katru zāli, kādi divi, trīs eiro es ietaupu. Tāpēc es ļoti to izmantoju.” (Intervija #8)*

Savukārt **e-veselība** kopumā lielākoties tiek uztverta ar skepsi un saistībā ar medijos dzirdēto par sistēmas problēmām. Kopumā senioru skatījumā datu aprīte starp medicīnas iestādēm ir vāja, un iespējas digitāli aplūkot savus datus arī tiem, kas to labprāt darītu, tiek uzskatītas par zemām.

A: “Ko mums tur iekšā iet un darīt? Kas ir e-veselība?”

B: “Tu tur vari datus par savu veselību, bet principā viņa nedarbojas. [..] E-veselība strādā ļoti slikti. Ko es varu pateikt, un caur viņu es vēl nevienu savu izmeklējumu caur e-veselību neesmu atradusi.”

A: “Vienīgais tā centrālā laboratorija.”

C: “Ārsti varbūt?”

A: “Tās asins analīzes paskatīties, jā. [..]”

B: “Es domāju, ka ar e-veselību darbojas pārsvarā ārsti.” (Diskusija #3)

Sarunās pētījuma dalībnieki izrāda neapmierinātību par to, ka veselības datu digitalizācija notiek pārāk lēni un nestrādā labā līmenī.

*“[Ārsts saka] atnesiet man tos izmeklējumus, atnesiet man tās analīzes”. Nu kas tā par runāšanu ir? [..] Būtu ļoti labi, ja es tiešām ieietu e-veselībā, pēc personas koda atrod, redz visu.” (Diskusija #3)*

Tomēr ne visiem digitālo informāciju izdodas viegli apstrādāt. Spilgts piemērs bija nepieciešamība pēc **vakcinācijas sertifikātiem** Covid-19 pandēmijas laikā. Ar to saistītās

grūtības sevišķi izpaudušās tiem senioriem, kuri devušies kādos ceļojumos. Daudziem sertifikātu izdrukāt centralizēti palīdzēja tieši senioru biedrība.

Saziņā ar ārstiem, pētījuma dalībnieki galvenokārt izmanto piezvanīšanas iespēju, bet, pierakstoties pie ārsta, grūtības sagādā lielā iestāžu noslodze un **automātiskie atbildētāji**.

*“Tingel tangelis, spēlē mūziku, kamēr ar tevi grib runāt. [...] - Kamēr tu sagaidi, nu grūti, tur nevar, tur nav kur noformulēt konkrēti, ko tev vajag. (Diskusija #1)*

*“Es nevarēju sazvanīt, trīs stundas, lai sazvanītu. Beigās es uzrakstīju e-pastā. Jā, man pēc pusdienas jau ir atbilde, ka es varu iet un nodot. Un es vēlreiz, [kad] man te bija problēmas, es arī pieteicos internetā. Tas ir vispār cita lieta. Sazvanīt nav iespējams. Visi operatori aizņemti, visi aizņemti. Pusdienu nosēdi, apnīk un pamet visu.” (Diskusija #6)*

Sazvanīšanas problēmu rezultātā pastāv risks, ka cilvēki, kuri neizmanto e-pastu un interneta vidi, sazinoties ar ārstniecības iestādēm, atmet ar roku un pietiekoši aktīvi nerisina savas veselības problēmas. Ņemot vērā sarežģīto pieejamību, seniori visvairāk paļaujas uz jau pazīstamiem ārstiem, kurus dažādos veidos cenšas sasniegt. Viena no pētījuma dalībniecēm, kura strādā medicīnas sfērā, aprakstīja lielo digitālās saziņas rīku fragmentāciju darbā.

*“Ir tur plānā e-veselība un tad tur pierakstīsies, ja. Bet tā sistēma vispār nestrādā. Lai pierakstītos pie vismaz ģimenes ārstiem tādas sistēmas nav, kur varētu pacients pierakstīties. Viņš sameklē e-veselībā manu kaut kādu e-pastu, kuru es esmu trīsdesmit vai, cik tur, vai piecdesmit gadus atpakaļ uzrakstījusi un viņš man uz to sūta kaut kādu savu ziņu. Bet man ir divi e-pastī, ar kuriem es tiešām darbā strādāju un aizvēsturiskais e-pasts. Un tad viens raksta uz to, otrs raksta uz to e-pastu un tad vēl viens atraksta [Facebook] messengerī, viens atkal raksta īsziņās, un tad vēl kāds vēl kaut kur... Whatsappā vēl uzraksta man kaut kādu ziņu vai lūgumu, vai pieteikumu, vai jautājumu. Un tad man pa visiem šeit tā kā būtu jāskatās un es dažu redzu uzreiz, un skatos, un atbildu tā mēs sazināties. Bet mani tas neapmierina, tāda sistēma, man tas nepatīk.” (Intervija #11)*

Medicīnas pakalpojumu apmeklēšanu senioriem, kuri dzīvo vieni, apgrūtina arī **dārdzība**, kas tiek uzskatīta par neadekvātu vizītes kvalitātei gan ilguma, gan komunikācijas ziņā.

*“Kur var samaksāt, ka seniori tos 50-70 eiro par vienu vizīti, ka viņam jāiet pie tā ārsta. - Un vizīte ilgst 3 minūtes.” (Diskusija #1)*

*“Eju pie speciālista, 50 eiro, ja? Samaksāju to 50 eiro. Pirmāmkārtām viņa kreņķējās, ka es neesmu atnākusi ar visu izrakstu no iepriekšējā. Nu es izstāstu,*

*kādas zālītes es lietoju un tā un tā, bet faktiski no tās konsultācijas man nav itin nekas, absolūti. [...] Pie ausu daktera [...] troksnis ausī, arī Stradiņos 50 eiro samaksā. Ar štingābeli pie vienas auss, pie otras šitā te, diagnoze gatava, viss. 50 eiro.” (Diskusija #5)*

Līdzīgi par problemātiskām tiek uzskatītas **garas rindas** uz valsts apmaksājamiem pakalpojumiem un zāļu izrakstīšana bez senioru uzskatā adekvātas iedziļināšanās.

*“Ne sirdi nepaklausās, tikai uzreiz prasa, ko izrakstīt, kādas zāles izrakstīt.” (Diskusija #5)*

*“Nav atsaucības? - Nu kaut kā gandrīz [ar domu, ka] “nu ko tu te nāc, nu ko tu gribi, nu cik tev gadu””. (Diskusija #5)*

*“Es aizeju pie viņa, vot viņš man bija izrakstījis tādas un tādas zāles. Es pēc nedēļas aizeju un viņš stāsta man: “Kā tu jūties?” Es saku: “Nu ne visai”. Viņš saka: “A davai pamainīsim citas zālītes jums”.” (Diskusija #5)*


Ja digitalizācija atvieglo recepšu zāļu saņemšanu un daļai pierakstus pie ārsta un sev pazīstamo ārstu sasniegšanu, tad sistēmiski jautājumi par pilnvērtīgu komunikāciju ar ārstiem un labāku pakalpojumu pieejamību senioru uzskatā tā nekādi nerisina. Tā kā zāles ir dārgas, to izrakstīšana bez padziļinātas sarunas par to, kā personai klājas, tiek uzskatīta par nevērīgu attieksmi. Tādējādi arī attieksmi pret digitalizāciju ir piesardzīga, jo tā tiek skatīta kā vēl viena iespēja nevērīgi un ātri attiekties pret personu.

#### **4.6. Kopsavilkums par atbalstu un autonomiju, dzīvojot vienam**

Pētījums parāda, ka ir veidi, kā digitalizācija veicina neatkarību, bet ir arī veidi, kā tā veicina atkarību no personām, kurām tiek prasīts atbalsts digitālos rīkus lietot. Ja daudzās jomās persona novecojot var demonstrēt savu pieaugošo dzīves pieredzi, tad digitālās ierīces var būt joma, kurā personas apzinās noteiktu prasmju trūkumu un sabiedrības spiedienu. Tāpat - digitalizācija ietekmē attiecības ģimenē un kopienā, kā arī valsts, pašvaldības un privātā sektora pakalpojumus un infrastruktūru.

Senioru vidū ir izplatītas bažas, ka digitalizācija potenciāli samazina apkalpošanas kvalitāti - pazūd iespējas tiešai komunikācijai ar pakalpojumu sniedzējiem. Tāpat tika uzsvērtā sabiedriskā transporta nozīme senioriem un novērotas pakalpojuma nepilnības. Tajā pašā laikā seniori pieprasa arī labāku veselības aprūpes datu apmaiņu starp iestādēm, izmanto dažādus digitālos pakalpojumus un vēlas labu infrastruktūru, kā arī iespējas par to pasūdzēties. Kritēriji sociālā atbalsta saņemšanai, kas saistīti ar bērnu daudzumu, tuvumu vai gadu sliekšņiem apmaksātiem pakalpojumiem, senioriem ne vienmēr šķiet taisnīgi un atbilstoši reālajām vajadzībām, it īpaši ņemot vērā zemās pensijas.

Atbalsts, kas senioriem ir nepieciešams, var būt dažāds, bet vislabākie apstākļi veidojas tad, ja palīdzība var nākt no pēc iespējas dažādiem avotiem - no ģimenes, senioru



biedrības, kaimiņiem, draugiem, arī no valsts, pašvaldības un privātā sektora iestādēm. Būtiska ir arī sajūta par to, ka personai ir sava autonomija un ir par ko rūpēties. Būt atbalsta prasītāja lomā ir sarežģīti un lielākoties senioru dzīves vērtība ir līdz pēdējam paļauties uz sevi un “neapgrūtināt citus”. Tas attiecas ne vien uz jautājumiem, kas jārisina, dzīvojot vienam, bet arī uz digitālo prasmju apgūšanu, kad ne vienmēr tiek prasīts padoms citiem.

## 5. Secinājumi un rekomendācijas

Pētījums iezīmē vairākus digitālo nevienlīdzību jautājumus, kam dažādos līmeņos pievērst pastiprinātu uzmanību, lai veidotu iniciatīvas un rīkus, kas mazinātu nevienlīdzību sabiedrībā, nevis to palielinātu.

### 5.1. Valsts institūcijas

Valsts pakalpojumu digitalizāciju saista ar augstāku pakalpojumu efektivitāti un pieejamību, tomēr pētījums liecina, ka lielai daļai senioru pakalpojumi digitālajā vidē nav pieejami vai ir pieejami tikai ar citu cilvēku palīdzību. Iesakām:

- Uzturēt iespēju ērti un vienkārši pakalpojumus pieteikt un saņemt telefoniski, klātienē valsts iestādēs vai to filiālēs vai nepieciešamības gadījumā - dzīvesvietā.
- Nodrošināt, ka valsts pakalpojumu, lietotņu un mājaslapu dizains ir viegli saprotams un uztverams senioriem, kā arī cilvēkiem ar redzes traucējumiem.
- Izvērtēt iespēju datora, telefona un interneta pieejamību noteiktām senioru grupām padarīt par daļu no sociālās palīdzības.

Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri (VPVKAC) un digitālie aģenti ir daži no risinājumiem, ko valsts piedāvā digitālās nevienlīdzības mazināšanai un publisko digitālo pakalpojumu pieejamībai, tomēr zīmīgi, ka neviens no līdzpētniekiem vai pētījuma dalībniekiem nepieminēja ne VPVKAC, ne digitālo aģentu atbalstu. Nepieciešams pārliecināties par to, vai seniori ir informēti par VPVKAC un digitālo aģentu sniegtajām iespējām. Lai uzlabotu VPVKAC un digitālo aģentu efektivitāti, aicinām:

- Pārliecināties, ka seniori un citas grupas ir informētas par iespējām vērsties VPVKAC par dažādiem ar digitālajiem pakalpojumiem saistītiem jautājumiem.
- Rīkot VPVKAC darbinieku regulārus izbraukumus uz tālākām novada vietām, lai nodrošinātu pakalpojumus arī ārpus novada centriem, izbraukumu iedzīvotājiem piesakot un plaši izziņojot.
- Izveidot vienkāršas e-mācības, kas paredzētas radniekiem, lai vairotu viņu prasmes efektīvi apmācīt savus vecākos radniekus digitālo rīku un pakalpojumu lietošanā no iesācēja skatu punkta.

### 5.2. Pašvaldības institūcijas

Sociālajam dienestam ir daudzveidīga reputācija: daļa senioru ir apmierināti ar pakalpojumiem, bet daļa piedzīvojusi vilšanos gan dzīves laikā, gan situācijās, kad noteikti pakalpojumi viņiem nepienākas. Citi savukārt vēlas dzīvot pēc iespējas autonomi un nevēlas prasīt atbalstu arī gadījumos, kad tas pienāktos. Šis ir būtiski arī digitalizācijas sakarā, jo daļai senioru nav pieejams radnieku, kaimiņu vai bijušo kolēģu atbalsts digitālo iemaņu apgūšanā un digitālo rīku iegādē. Šajos gadījumos, ja personai pienākas sociālā

dienesta atbalsts, pašvaldības sociālais darbinieks kļūst par būtisku digitālo aģentu. Iesakām:

- Nodrošināt augsta līmeņa klientu apkalpošanu gadījumos, kad senioriem nepienākas atbalsts, par kuru viņi interesējas.
- Nodrošināt to, ka sociālā dienesta darbinieki spēj sniegt atbalstu digitālo pakalpojumu pieteikšanā un saņemšanā, kā arī saistībā ar citiem praktiskiem digitālo ierīču lietošanas jautājumiem, tajā skaitā drošību internetā un iespējamu pašvaldības atbalstu digitālo ierīču sagādē.

Svarīgi ir ne tikai nodrošināt senioriem iespēju jaunas zināšanas apgūt, bet arī respektēt gadījumus, kad seniors nevēlas vai nevar apgūt jaunas tehnoloģijas. Iesakām:

- Uzturēt iespēju ērti un vienkārši pakalpojumus pieteikt un saņemt telefoniski vai klātienē pašvaldības iestādēs.
- Pārskatīt sabiedrības informēšanas stratēģiju, rēķinoties, ka liela daļa senioru nelieto sociālos tīklus vai internetu, tāpēc nepieciešams pēc iespējas efektīvāk izmantot pašvaldības avīzē pieejamo vietu, tajā sniedzot kodolīgu informāciju par senioriem pieejamiem pakalpojumiem, to pieteikšanas un saņemšanas kārtību. Šī informācija jāsniedz vienkāršā valodā.

Attiecībā uz vides pieejamību un drošas pārvietošanās jautājumiem, jāatzīmē, ka novadā pastāv vietas, kuras senioriem rada sarežģījumus, tajā skaitā apgrūtinātu kustību dēļ. Pētījuma dalībnieki, piemēram, norādīja, ka Jaunolaines kultūras namā tiek rīkoti saistoši pasākumi, bet līdz tiem ir grūti nokļūt dažādu veselības problēmu dēļ.

- Veikt pieturu infrastruktūras stāvokļa monitoringu. Apsvērt iespējas, kā uzlabot iekļūšanu vilcienos un autobusus. Pārskatīt un uzlabot autobusu maršrutu un kustības saraksta ērtumu dažādu novadā apdzīvotu vietu iedzīvotājiem. Regulāri pārliecināties par gājēju ceļu seguma kvalitāti, kā arī soliņu novietojumu un stāvokli.
- Veicināt sadarbību starp Olaines un Jaunolaines kultūras namiem, veidojot vienotas pasākumu programmas. Veicināt iespējas nokļūt uz pasākumiem arī ārpus biedrību rīkotajiem notikumiem (balle, ekskursijas).

### 5.3. Uzņēmumi

Ne visi pakalpojumi, lietotnes un mājaslapas senioriem ir vienlīdz pieejamas to dizaina dēļ. Uzņēmumiem, kas rada senioriem interesantus pakalpojumus, būtu vēlams:

- Veidot pārskatāmus un ērti lietojamus pakalpojumu un mājaslapu dizainus, pievēršot uzmanību navigācijai, pieejamībai personām ar redzes traucējumiem un samazināt klikšķināšanas skaitam.

- Iesaistīt seniorus ar dažādām digitālajām prasmēm lietotņu un mājaslapu lietotāju pieredzes testēšanā.
- Kļūt par digitālajiem aģentiem un līderiem, kas bez maksas piedāvā apgūt papildu digitālās prasmes un pakalpojumu lietošanu.
- Piedāvāt konsultācijas pakalpojumu (piemēram, internetbankas) lietošanā vientuļajiem senioriem nepieciešamības gadījumā arī dzīvesvietā.
- Sadarboties ar senioru atbalsta sniedzējiem, piedāvājot nocenotas ierīces vai pakalpojumus (piemēram, zemākas maksas interneta pieslēgums senioriem).

#### 5.4. Vietējā kopiena


Seniori novērtē atbalstu, ko saņem no savas vietējās kopienas locekļiem, kas ir būtisks resurss gan ikdienā, gan krīzes situācijās. Ikdienā seniori paļaujas uz atbalstu no bērniem un mazbērniem (nereti tiem, kuri dzīvo netālu), kaimiņiem un apkārtējiem iedzīvotājiem. Vienlaikus, būtiski atzīmēt, ka šāda veida atbalsts un palīdzība ir tiešā veidā atkarīgs no individuālu kopienas locekļu spējām, tādējādi to nevar uzskatīt par stabilu ilgtermiņa atbalsta mehānismu.

- Izvērtēt aktīvāka brīvprātīgā darba organizēšanu pašvaldībā, kas attiecas tieši uz praktiska atbalsta sniegšanu senioriem, īpaši tiem, kuri dzīvo vieni. Nepieciešams atbildīgais darbinieks, kurš spētu koordinēt iedzīvotāju gatavību sniegt atbalstu un to vajadzību pēc palīdzības, tādējādi paplašinot atbalsta saņemšanas iespējas ne tikai senioriem, bet arī citiem kopienas dalībniekiem. Brīvprātīgā darba koordinēšanai būtu jābūt apmaksātam darbam.

Tehnoloģijas tiek nepārtraukti mainītas, kas senioriem, kuri vēlas tām sekot līdzi, liek būt gatavībā apgūt jaunas zināšanas. Kopiena ir viens no centrālajiem resursiem šo zināšanu apguvē un seniori neformāli viens otru apmāca dažādu tehnoloģiju lietošanā. Tajā pašā laikā lielākajai daļai pētījuma dalībnieku šķita, ka sociālās saites starp kaimiņiem pēdējo dekāžu laikā ir palikušas vājākas. Lai veicinātu kopienā balstītu tehnoloģisko pilnveidi, iesakām:

- Aktivizēt senioru biedrības kā resursu, caur kuru plānot un organizēt apmācības vai digitālo atbalstu.
- Veicināt neformālas tikšanās, kurās seniori var savā starpā dalīties pieredzē par dažādu digitālu ierīču lietošanu. Ieteicams šajās aktivitātēs iesaistīt arī cilvēkus, kuri spētu sniegt praktisku atbalstu neskaidru jautājumu gadījumā. Šī atbalsta sniegšanai varētu piesaistīt kādu jauniešu NVO, tādējādi arī veicinot starppaudžu attiecību veidošanos novadā.
- Izvērtēt iespēju digitālo rīku lietošanas apguvi apvienot ar seniorus interesējošajām fiziskām aktivitātēm, organizējot pastaigas vai spēles, kurās tiktu izmantoti arī viedtālruni, planšetes vai kādi citi digitāli rīki.
- Veicināt aktivitāti daudzdzīvokļu ēku kopienās, kas ne vien veicina pilnvērtīgu apsaimniekošanu un renovāciju, bet ļauj veidot attiecības starp kaimiņiem. Laba





saskarsme ar kaimiņiem veicina vispārējo drošības izjūtu un rada nozīmīgas atbalsta saites nepieciešamības gadījumā.