



Sufinancirano sredstvima  
programa Europske unije  
Erasmus+

# ANALIZA POTREBA KORISNIKA

PULA, VELENJE, ZAGREB 2022

*Ova je publikacija ostvarena uz financijsku potporu Europske komisije. Ona izražava isključivo stajalište njenih autora i Komisija se ne može smatrati odgovornom pri uporabi informacija koje se u njoj nalaze.*

## Analiza stanja

Da bismo pripremili analizu stanja potreba pripremili smo upitnik za osobe koje podržavaju osobe sa intelektualnim teškoćama u Hrvatskoj i Sloveniji,  
U upitniku su bila slijedeća pitanja:

1. 1. Pružate li podršku osobama s intelektualnim teškoćama? \* (označiti jedan odgovor)

1. 2. Koja je pretežita vrsta/skupina intelektualnih oštećenja osoba kojima pružate podršku? \* (označiti do dvije skupine)

laka intelektualna oštećenja

umjerena intelektualna oštećenja

teža intelektualna oštećenja

teška intelektualna oštećenja

1.3. Imaju li osobe kojima pružate podršku i druga oštećenja pored intelektualnih oštećenja?

oštećenje vida

oštećenje sluha

oštećenje govora

motoričko oštećenje

mentalno (psihička) oštećenje

kronična bolest (npr. dijabetes, metaboličke bolesti, neurološka, kardiovaskularne i sl.)

Drugo (dopišite):

1.4. S koliko osoba kojima pružate podršku trenutno radite (broj)? \*(upišite broj osoba s kojima trenutno radite)

2. Podaci o korištenju digitalnih naprava osoba (s intelektualnim teškoćama) kojima pružate podršku.

(ukoliko koriste molimo Vas upišite broj osoba koji koriste naprave prema vrsti oštećenja)

stolno računalo

prijenosno računalo

tablet  
pametni telefon

3. Podaci o korištenju digitalnih usluga i aplikacija osoba (s intelektualnim teškoćama) kojima pružate podršku.

(ukoliko koristite molimo Vas upišite broj osoba koji koriste usluge i aplikacije prema vrsti oštećenja)

3.1. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste

web / preglednik  
e-mail  
YouTube  
Facebook  
WhatsApp  
Viber  
Word ili slično  
Excel ili slično  
PowerPoint ili slično

3.10. Druge usluge i aplikacije koje koriste osobe s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku dopišite:

Broj  
Navedite program

4. Vaše mišljenje i iskustvo nam je važno!

4.1. Prema Vašem mišljenju koje su se digitalne usluge i aplikacije pokazale najupotrebljivije za osobe kojima pružate podršku? Opišite po potrebi.

4.2. Prema Vašem mišljenju da li bi neke nove digitalne usluge i aplikacije trebalo razvijati, a nedostaju osobama kojima pružate podršku i koje?

4.3. Prema Vašem mišljenju i iskustvu, koji su razlozi za nekorištenje digitalnih usluga i aplikacija osoba kojima pružate podršku?

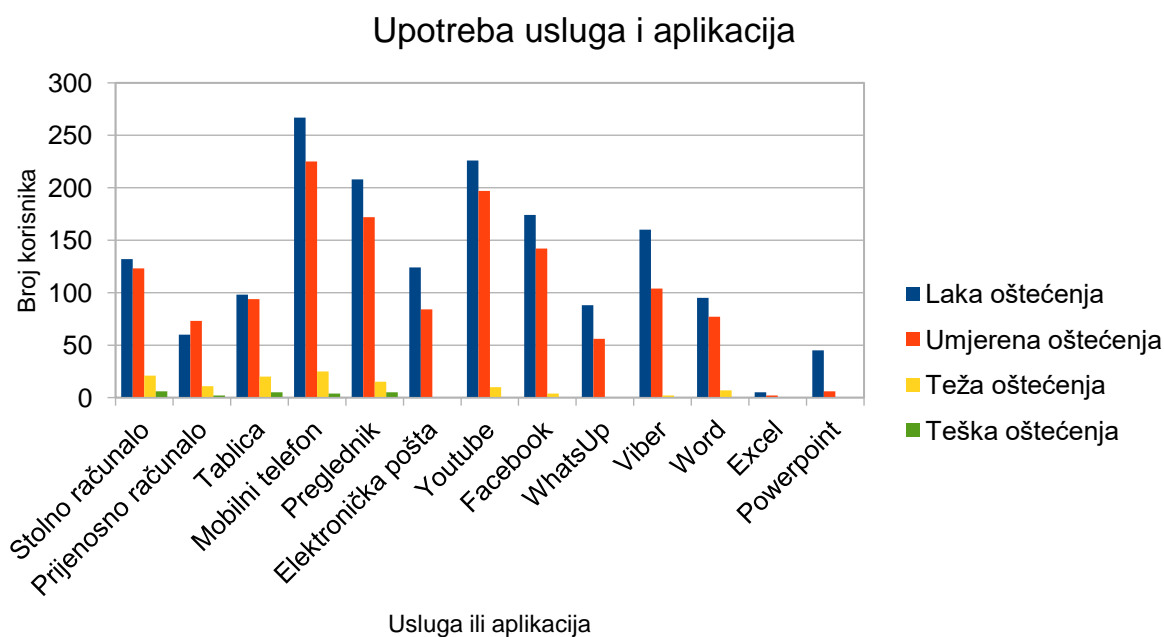
Na upitnik je odgovorilo 67 osoba koje ukupno rade sa 1160 osoba sa intelektualnim oštećenjima.

PITANJA 2 I 3 / 25/08/2022	2.1. laka intelektualna oštećenja	2.1. umjerena intelektualna oštećenja	2.1. teža intelektualna oštećenja	2.1. teška intelektualna oštećenja	UKUPNO	UDIO
1.4. S koliko osoba kojima pružate podršku trenutno radite (broj)?					368 HR (N28)	
					794 SI (N39)	
					<b>1160 SUM</b>	
2.1. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste stolno računalo:	35	31	0	0	66	18,03%
	97	92	21	6	216	27,20%
	<b>132</b>	<b>123</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>282</b>	<b>24,31%</b>
2.2. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste prijenosno računalo:	38	38	5	0	81	22,13%
	22	35	6	2	65	8,19%
	<b>60</b>	<b>73</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>146</b>	<b>12,59%</b>
2.3. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste tablet:	32	17	2	1	52	14,21%
	66	77	18	4	165	20,78%
	<b>98</b>	<b>94</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>217</b>	<b>18,71%</b>
2.4. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste pametni telefon:	109	78	6	2	195	33,28%
	158	147	19	2	326	41,06%
	<b>267</b>	<b>225</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>521</b>	<b>44,91%</b>
3.1. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste web / preglednik:	78	49	3	1	131	35,79%
	130	123	12	4	269	33,88%
	<b>208</b>	<b>172</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>400</b>	<b>34,48%</b>
3.2. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste e-mail:	48	29	0	0	77	21,04%
	76	55	0	0	131	16,50%
	<b>124</b>	<b>84</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>208</b>	<b>17,93%</b>
3.3. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste YouTube:	92	64	2	1	159	43,44%
	134	133	8	4	279	35,14%
	<b>226</b>	<b>197</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>438</b>	<b>37,76%</b>
3.4. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste Facebook:	85	56	0	0	141	38,52%
	89	86	4	0	179	22,54%
	<b>174</b>	<b>142</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>320</b>	<b>27,59%</b>
3.5. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste WhatsApp:	46	32	0	0	78	21,31%
	42	24	0	0	66	8,31%
	<b>88</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>12,41%</b>
3.6. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste Viber:	95	56	2	0	153	41,80%
	63	48	0	0	113	14,23%
	<b>160</b>	<b>104</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>266</b>	<b>22,93%</b>
3.7. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste word ili slično:	43	25	0	0	68	18,58%
	52	52	7	0	111	13,98%
	<b>95</b>	<b>77</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>179</b>	<b>15,43%</b>
3.8. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste Excele ili slično:	5	1	0	0	6	1,64%
	0	1	0	0	1	0,13%
	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0,60%</b>
3.9. Broj osoba s intelektualnim oštećenjem kojima pružate podršku koji koriste Powerpoint ili slično:	4	1	0	0	5	1,37%
	41	5	0	0	46	5,79%
	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>4,40%</b>

Sudionici ankete rade sa 1160 osoba sa invaliditetom od kojih 24, 31 % upotrebljava stolno računalo, 12,59% prijenosno računalo, 18,75% koristi tablet, a najveći broj 44,91% koristi mobilni telefon.

Štićenici sudionika ankete koriste slijedeće usluge i aplikacije: Web/preglednik 34,48 % , e-mail 17,93%, YouTube 37,76%, Facebook 27,59%, WhatsApp 12,41%, Viber 22,93, Word 15,43, Excel samo 0,6%, a PowerPoint upotrebljava 4,40%.

Sa grafikona 1 se jasno vidi da se od uređaja najviše koristi mobilni telefon, a od usluga i aplikacija



*Grafikon 1 broj korisnika koji upotrebljava određene uređaje i usluge*

najveći broj koristi YouTube, a slijede mu Facebook i Viber.

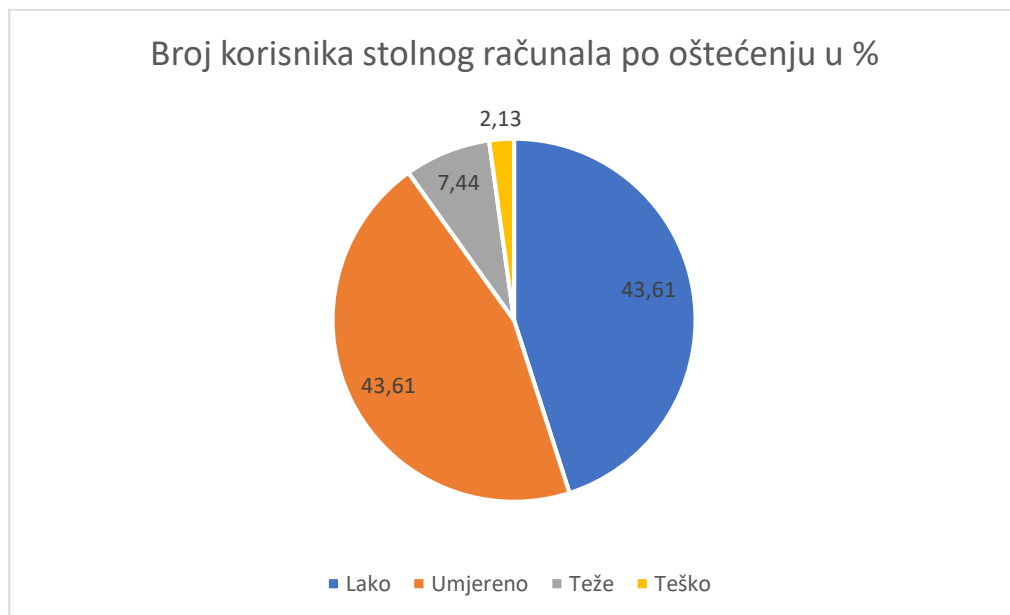
Podrobnije smo obradili i upotrebu uređaja po vrsti oštećenja što je prikazano u tabeli 1. Od uređaja

Uređaji	Laka oštećenja	Umjerena oštećenja	Teža oštećenja	Teška oštećenja
Stolno računalo	132	123	21	6
Prijenosno računalo	60	73	11	2
Tablet	98	94	20	5
Mobilni telefon	267	225	25	4

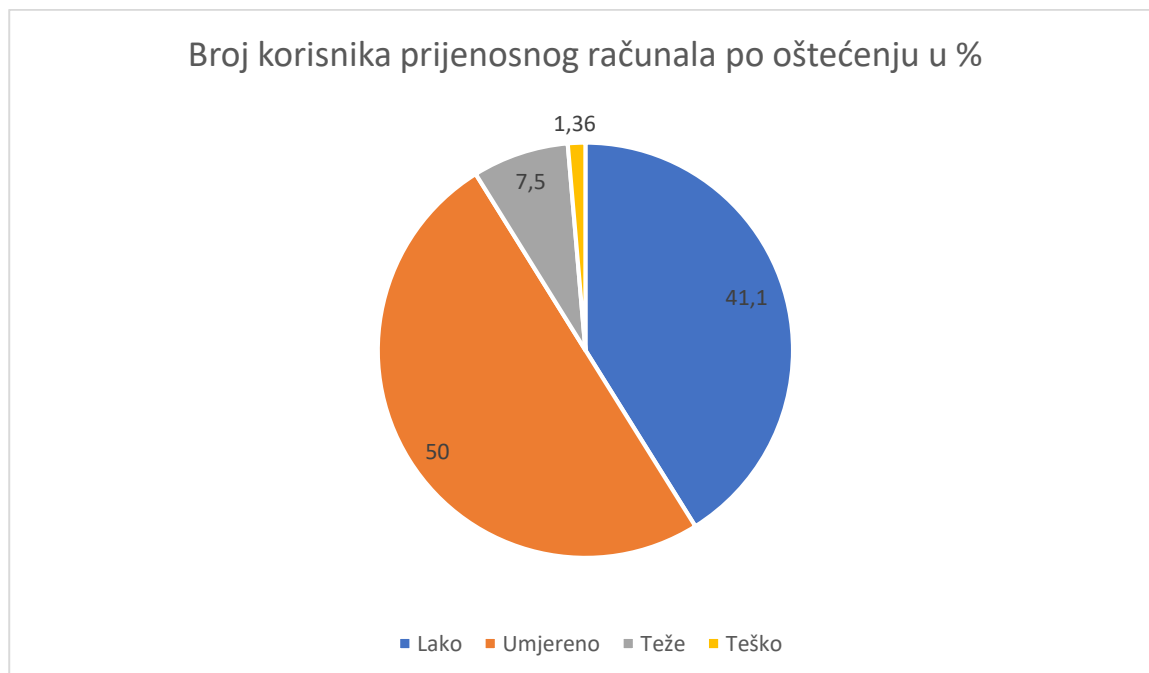
*Tabela 1 Upotreba uređaja po vrsti oštećenja*

Mobilni telefon je najčešći uređaj koji koriste štíćenici, a slijede mu stolno računalo, tablet i prijenosno računalo.

Grafički smo prikazali kako pojedini kategorije štíćenika koriste pojedine uređaje.

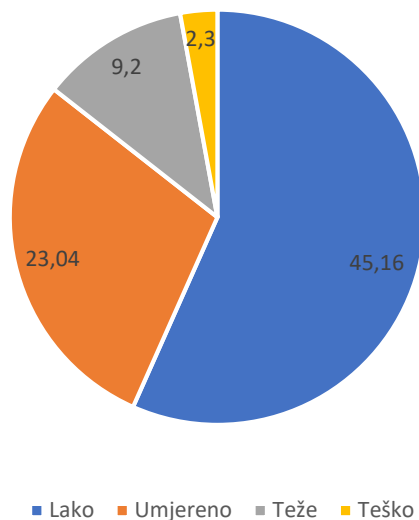


Sve kategorije koriste stolno računalo najviše osobe sa lakim oštećenjem, nešto manje osobe sa umjerenim oštećenjem, dok osobe sa težim i teškim koriste puno manje.



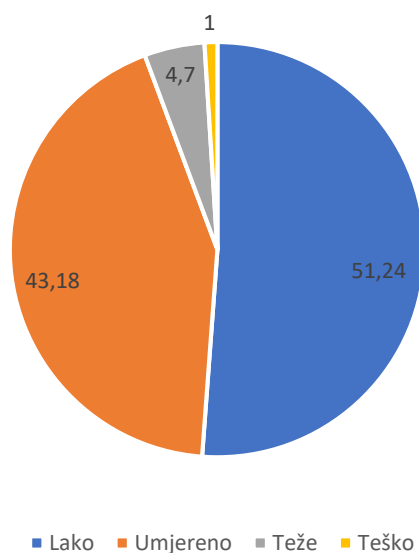
Kod upotrebe prijenosnog računala najviše ga koriste osobe sa umjerenim oštećenjima (što je možda posljedica dostupnosti uređaja), a osobe sa težim i teškim oštećenjima koriste približno jednako kao i stolno računalo.

Broj korisnik tableta po oštećenju u %



Tablet puno više koriste osobe sa lakim oštećenjima, puno manje koriste osobe sa umjerenim oštećenjima (vjerojatno nemaju dostupa do uređaja), dok osobe sa težim i teškim oštećenjima koriste približno jednako kao i ostale uređaje.

Broj korisnika mobilnog telefona po oštećenju u %



Osobe sa lakim i umjerenim oštećenjima puno više koriste mobilne telefone od osoba sa težim i teškim oštećenjima što je u suglasnosti sa istraživanjima koja su pokazala da osobe sa intelektualnim teškoćama teže koriste pametne uređaje.

Od web aplikacija najveće se koriste preglednici, a zatim slijedi elektronička pošta. Rezultati su prikazani u tabeli 2.

Web aplikacije	Laka oštećenja	Umjerena oštećenja	Teža oštećenja	Teška oštećenja
Preglednik	208	172	15	5
Elektronička pošta	124	84	0	0

*Tabela 2 web aplikacije*

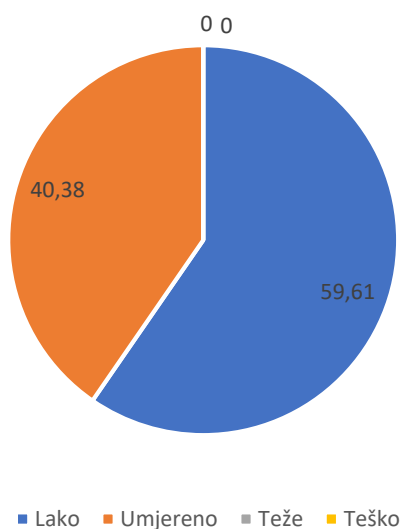
Grafički smo predstavili rezultate korištenja web aplikacija po vrsti oštećenja.



Slično je i sa preglednicima koje više koriste osobe sa lakim i umjerenim oštećenjima vjerovatno veliki broj mogućnosti stvara teškoće osobama sa težim i teškim oštećenjima.



Broj korisnika elektroničke pošte po oštećenju u %



Također i elektronička pošta predstavlja aplikaciju koju teže koriste osobe sa težim i teškim oštećenjima.

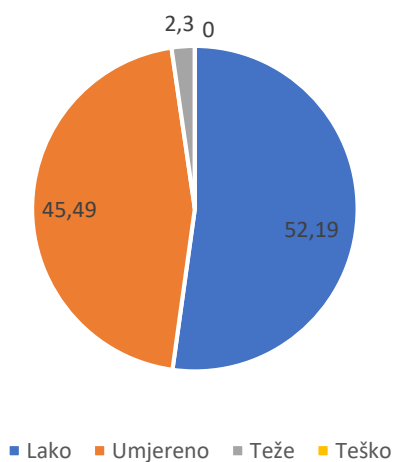
Korištenje društvenih mreža je prikazano u tabeli 3.

Društvene mreže	Laka oštećenja	Umjerena oštećenja	Teža oštećenja	Teška oštećenja
Youtube	226	197	10	0
Facebook	174	142	4	0

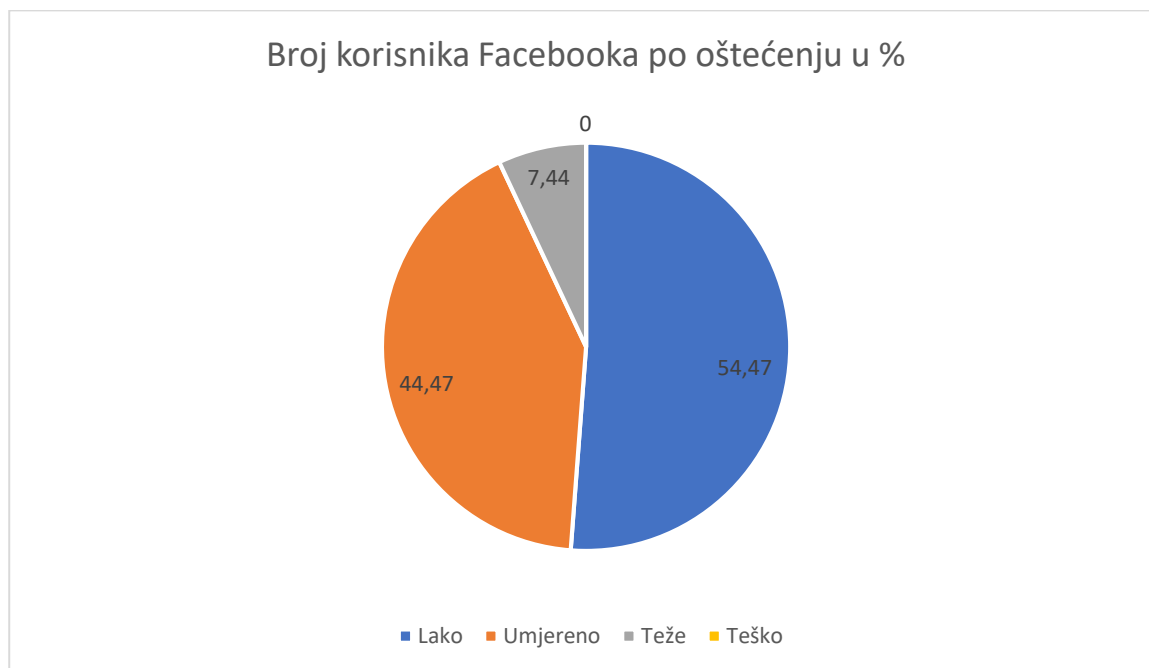
Tabela 3 korištenje društvenih mreža

Grafički smo prikazali i broj korisnika po oštećenjima.

Broj korisnika YouTubea po oštećenju u %



YouTube mogu da koriste i osobe sa težim i teškim oštećenjima ali puno manje od osoba sa lakim i umjerenim. YouTube spada među društvene mreže koje se najčešće koriste.



Facebook zbog relativno upotrebe koristi velik broj osoba sa intelektualnim oštećenjima što pokazuje i naše istraživanje.

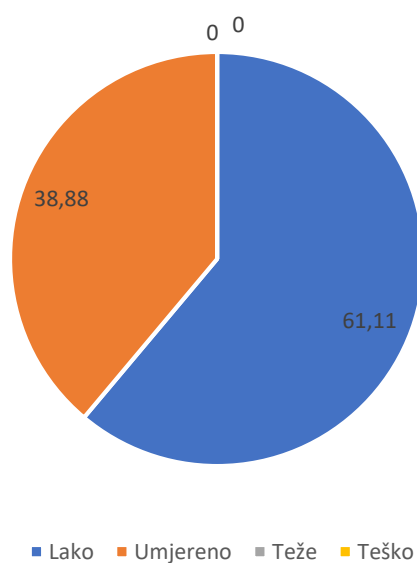
U tabeli 4 prikazali smo broj korisnika koji koriste internetske usluge telefoniranja

Internetski telefon	Laka oštećenja	Umjerena oštećenja	Teža oštećenja	Teška oštećenja
WhatsUp	88	56	0	0
Viber	160	104	2	0

Tabela 4 internetski telefon

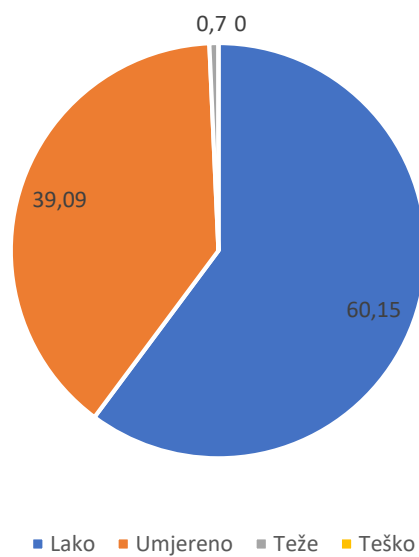
Prikazali smo i grafički podatke za pojedine kategorije oštećenja

Broj korisnika WhatsAppa po oštećenju u %



WhatsApp koriste osobe sa lakim i umjerenim oštećenjima na što utiče i dostupnost pametnih telefona.

Broj korisnika Vibera po oštećenju u %



Viber se koristi više od WhatsAppa što je u skladu sa podacima iz svijeta, WhatsApp ima više korisnika u Americi, a Viber postaje sve popularniji u Aziji i dijelu Europe.

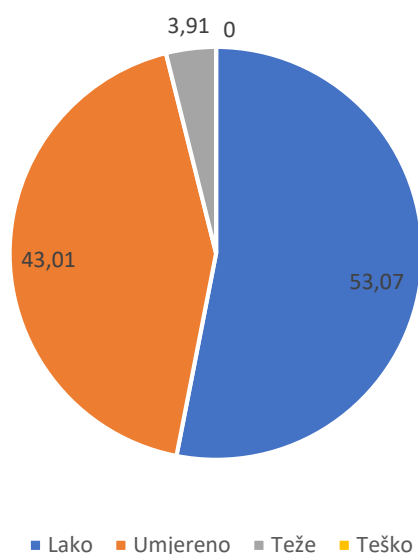
U tabeli 5 prikazali smo podatke o korištenju softverskih programa.

Program	Laka oštećenja	Umjerena oštećenja	Teža oštećenja	Teška oštećenja
Word	95	77	7	0
Excel	5	2	0	0
Powerpoint	45	6	0	0

Tabela 5 korištenje softverskih programa

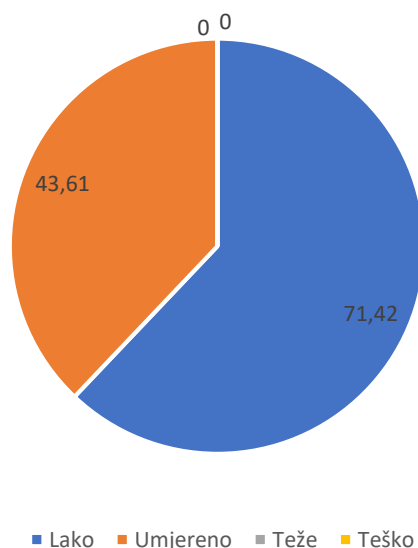
Prikazali smo i grafički podatke po kategorijama oštećenja.

Broj korisnika Worda po oštećenju u %



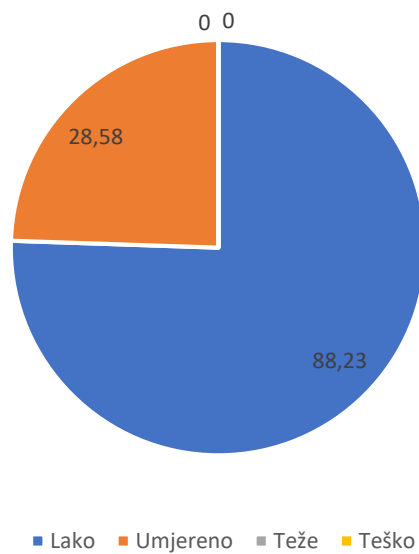
Aplikaciju Word koriste najviše osobe sa lakim oštećenjima nešto manje sa umjerenim, značajno manje sa težim dok osobe sa teškim oštećenjima ne koriste tu aplikaciju.

Broj korisnika Excela po oštećenju u %



Aplikaciju Excel koristi mali broj osoba sa lakim i umjerenim oštećenjima, dok je za osobe sa težim i teškim oštećenjima previše složena. Vjerovatno osobe sa intelektualnim oštećenjima nemaju potrebe za takav tip aplikacija.

Broj korisnika PowerPointa po oštećenju u %



Jednako važi i za aplikaciju PowerPoint koju najviše koriste osobe sa lakim oštećenjima, a osobe sa težim i teškim oštećenjima. Od drugih aplikacija sudionici ankete naveli su slijedeće aplikacije signal, paint i TikTok.

Po ocjeni sudionika ankete najkorisnije su slijedeće digitalne usluge i aplikacije: Najupotrebljivije usluge i digitalne aplikacije su slijedećem

1. Facebook
2. YouTube
3. Viber
4. web preglednici
5. mobilni telefoni
6. elektronička pošta
7. signal
8. word
9. messenger
10. whatsApp

Sudionici predlažu razvoj slijedećih aplikacija

- jednostavne aplikacije prilagođene potrebama korisnika za puno slikovnog gradiva
- aplikacije koje podržavaju svakodnevne aktivnosti osoba sa intelektualnim oštećenjima
- specifične jednostavne aplikacije za određene skupine štíćenika (autizam)
- lokaliziranje određenih aplikacija prijevod stranih aplikacija ili razvoj novih
- aplikaciju koje podržavaju digitalnu pismenost

- pružaju pomoć za upotrebu digitalnih usluga i aplikacijama
- pravilna upotreba mobilnih telefona.

Oko 20% ocjenjuje da nema potrebe za razvojem novih aplikacija.

Upitane osobe ocjenjuju da su uzroci za nekorištenje digitalnih usluga slijedeći (uređeno po učestalosti odgovora):

1. nepoznavanje manjak digitalnih vještina kod štićenika
2. nedostatak opreme
3. osobe koje rade sa štićenicima nisu osposobljene za pružanje pomoći na tom području
4. starije osobe nisu zainteresirane za korištenje digitalnih usluga i aplikacijama
5. nema obrazovanja sa tog područja
6. roditelji osoba sa intelektualnim oštećenjima nemaju potrebnih znanja ni vještina da bi mogli pomoći svojoj djeci na tom području
7. nezainteresiranost za korištenje digitalnih usluga i aplikacija
8. strah pred novim tehnologijama.

U intervjuima sa odabranim osobama koje podržavaju osobe sa intelektualnim teškoćama utvrdili smo da:

- Štićenici i osobe koje podržavaju nemaju dovoljno znanja i vještina za učinkovitu upotrebu digitalnih usluga i aplikacija.
- Nema organiziranog obrazovanja sa toga područja.
- Određen broj osoba sa intelektualnim teškoćama nemaju dostup do opreme koja omogućava upotrebu digitalnih usluga i aplikacija
- Osobe sa intelektualnim oštećenjima najčešće koriste digitalne usluge i aplikacija preko mobilnih telefona.
- Određen broj roditelja podržava svoju djecu sa intelektualnim oštećenjima u podizanju razine njihovih digitalnih vještina, dok određen broj nema opreme ni potrebna znanja i iskustva sa kojima bi mogli pomoći svojoj djeci.
- Upozorili su i na opasnosti koje postoje pri upotrebi digitalnih usluga i aplikacija te je tome potrebno posvetiti određenu pažnju.
- Učesnika obrazovanja potrebno je preko praktičnog rada osposobiti za prijenos znanja na osobe sa intelektualnim oštećenjima, jer je to specifična skupina učenika.

Na osnovu rezultata dobivenih anketiranjem, intervjuima te pregledom trenutnog stanja na području obrazovanja digitalnih vještina osoba koje podržavaju osobe sa intelektualnim oštećenjima potrebno je u programu obrazovanja, obrazovnim materijalima i praktičnom izvođenju obrazovanja imati u vidu slijedeće:

- Najčešće se koriste pametni telefoni što se mora odraziti pri izradi materijala i praktičnom dijelu obrazovanja.
- Pošto su YouTube i Facebook najčešće društvene mreže koje koriste osobe sa intelektualnim oštećenjima potrebno je posebno upozoriti na opasnosti koje postoje pri sudjelovanju u tim mrežama.
- Značajnu pažnju je potrebno posvetiti poučavanju korištenja aplikacije Viber koja omogućava besplatno telefoniranje, slanje poruka, slika i video dokumenata.
- Pri poučavanju korištenja web preglednika i elektronička pošte potrebno je naglasiti da postoji niz prevara, navesti ih i poučiti kako ih izbjeći.
- Pred početkom izvođenja pilotskog potrebno je utvrditi znanje polaznika sa područja poučavanja digitalnih vještina i u skladu sa tim prilagoditi izvođenje obrazovanja.
- Na osnovu iskustava dobivenih realizacijom pilotskog obrazovanja potrebno je poboljšati program obrazovanja, obrazovne materijale, praktični rad i provjeru znanja i na osnovu toga pripremiti konačne materijale.