

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET ZAGREB
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Lana Hubak
Suzana Kegalj
Ana Krošl

DIGITALNO OPISMENJAVANJE MLADIH U RIZIKU OD SIROMAŠTVA: PUT
PREMA RAVNOPRAVNIJEM PRISTUPU PRAVIMA I USLUGAMA

Zagreb, 15.07.2025.

Ovaj rad izrađen je i predan na natječaj za dodjelu Rektorove nagrade u akademskoj godini 2024/2025 uz pismo podrške prof.dr.sc.Gordane Berc

Sadržaj rada:

1. UVOD	1
2. CILJEVI I HIPOTEZE	3
3. PLANIRANJE AKTIVNOSTI	4
4. REZULTATI I RASPRAVA	8
5. ZAKLJUČAK	10
6. ZAHVALA	11
7. POPIS LITERATURE	11
8. SAŽETAK	13
9. SUMMARY	14
10. OSOBNI OSVRTI I ŽIVOTOPISI AUTORICA	15
11. MEDIJSKI SADRŽAJI	19
12. PREPORUKE	31

POPIS SLIKA

1. Suradnja u traženju rješenja
2. Zajednička fotografija u prostorijama Pravnog fakulteta Osijek
3. Zajednička fotografija ispred Pravnog fakulteta Osijek
4. Regionalni dnevnik - emisija 02.09.2024.
5. Informativni letak - prednja strana i bon za korisnike u iznosu od 20 eura
6. Informativni letak - stražnja strana
7. Informativni letak i grickalice za korisnike
8. Provođenje prve radionice - prezentacija sadržaja
9. Provođenje prve radionice - uvođenje u sustav e-Građani
10. Individualni rad s korisnicima
11. Priprema za provođenje druge radionice
12. Projekcija prezentacije
13. Prezentacija sadržaja
14. Dobivanje informativnih materijala po završetku radionice
15. Izgled prezentacije - 1. dio
16. Izgled prezentacije - 2. dio
17. Izgled vjerodajnice

1. UVOD

Siromaštvo pogađa brojne pojedince i obitelji u društvu. Pojam siromaštva je višedimenzionalan te postoje brojne definicije. Jedna od definicija glasi kako je „siromaštvo stanje deprivacije dohotka i drugih izvora, bilo materijalnih, socijalnih ili kulturnih, a utječe na zdravlje i životna očekivanja, kao i na pristup socijalnim mrežama, zapošljavanju, učenju i poštovanju“ (Walker i Walker, 2009., prema Družić Ljubotina i Kletečki Radović, 2011.). Također, u definiranju siromaštva potrebno se osvrnuti na dva pojma: apsolutno i relativno siromaštvo. Apsolutno siromaštvo podrazumijeva postotak stanovništva koje živi ispod određenog iznosa raspoloživog dohotka, a taj je određeni iznos granica siromaštva i može se razlikovati između država (Bejaković, 2005.). Dok, „relativna granica siromaštva utvrđuje siromaštvo u odnosu prema nacionalnom životnom standardu jer se, bez obzira na apsolutne potrebe, ljudi mogu smatrati siromašnima ako je njihov standard znatno niži od standarda drugih osoba u promatranoj zemlji“ (Bejaković, 2005.: 134). Stvarnost siromaštva je takva da utječe na mnoga područja života ljudi, ograničava im pristup njihovim temeljnim pravima te osobe u siromaštvu ne mogu ostvariti svoj puni potencijal (Hrvatska mreža protiv siromaštva, Zagreb, 2016.). Dva međusobno povezana pojma su siromaštvo i digitalna isključenost. Ako je osoba digitalno isključena može naići na prepreke tijekom pronalaska zaposlenja, učenja, kupovine ili traženje značajnih informacija (Helsper, 2012., prema Boerkamp i sur., 2024.). Osim navedenog, digitalna isključenost utječe i na druge aspekte života osobe. Primjerice, razni događaji u zajednici oglašavaju se na internetu, a ako je osoba digitalno isključena može biti isključena iz kulturnog i društvenog života u zajednici. Nemogućnost korištenja interneta negativno utječe na osjećaj pripadnosti i samopouzdanje osobe u siromaštvu (Goedhart i sur., 2022., prema Boerkamp i sur., 2024.). Stoga siromaštvo i digitalna isključenost posebno pogađaju mlade osobe. One bivaju ograničene u obrazovanju, traženju zaposlenja, ali i u mogućnosti pripadanja i sudjelovanja u aktivnostima zajednice. Podaci Eurostata (2025.) za 2024. ukazuju kako 24.1% mladih osoba (15-29 godina) je u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti na području Europske Unije. S obzirom na navedeno, studentice studijskog centra su prepoznale važnost u borbi protiv siromaštva i digitalne isključenosti mladih. Grupa od tri studentice oformljena je u Ljetnoj školi u Osijeku, pod sloganom „Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva” te su postavile sljedeće ciljeve.

Prvi cilj bio je poduzeti konkretne korake i pružiti individualiziranu podršku osobama koje žive u riziku od siromaštva za ostvarivanje tehničkih i administrativnih uvjeta potrebnih za pristup

sustavu e-Građani. Studentice su u Ljetnoj školi u Osijeku uspostavile suradnju s udrugom Ambidekster koja okuplja i pruža usluge mladima na području grada Zagreba. Fokus se odlučio staviti na sustav e-Građani s obzirom da na njoj mlade osobe mogu brzo doći do potrebnih dokumenta, specijalističkih nalaza i slično. Za pristup sustavu e-Građani potrebna je vjerodajnica. S obzirom da su niska razina pismenosti i siromaštvo povezani (Christoffels i sur., 2016., prema Boerkamp i sur., 2024.) u tu svrhu je izrađen hodogram kako bi osobe mogle pristupiti e-Građani. Također, s obzirom na nisku motiviranost osoba u riziku od siromaštva, studentice su ponudile svoje osobno vrijeme i mogućnost pratnje u dobavi potrebne vjerodajnice. Drugi cilj bio je povećati povjerenje osoba koje žive u riziku od siromaštva u mogućnost korištenja dostupnih digitalnih resursa i sustava e-Građani, unatoč ograničenom pristupu tehnologiji. U skladu s tim, nastojalo se omogućiti izravno iskustvo korištenja digitalnih alata kroz praktične radionice, čime bi se pridonijelo smanjenju nepovjerenja i povećala razina sigurnosti i samostalnosti u digitalnom okruženju. Autori Boerkamp i suradnici (2024.) ističu kako se od mlađih ljudi očekuje da znaju kako se snalaziti *online*, no to je često i njima teško. Korištenje interneta zahtijeva određeni kognitivni napor, koji može biti prevelik za neke osobe koje žive u siromaštvu, a sveukupni rezultat je da osobe osjećaju strah od pretraživanja jer se boje da će nešto pogriješiti (Boerkamp i sur., 2024.). Mlade osobe u siromaštvu u razgovoru sa studenticama mogle bi dobiti veću razinu povjerenja u sebe, ali i mogućnosti uvida u različite digitalne resurse i na taj način smanjiti strah i ojačati vlastito samopouzdanje. Rad na samopouzdanju i jačanju vlastitih kompetencija bio bi naglasak i na edukaciji koja proizlazi iz trećeg cilja. On stavlja naglasak da se ojačaju digitalne kompetencije osoba koje žive u riziku od siromaštva i imaju otežan pristup digitalnim uslugama kako bi samostalno koristile sustav e-Građani za pristup javnim e-uslugama te socijalnim i drugim pravima. Osim jačanja digitalnih kompetencija, nakon edukacije provest će se druženje gdje bi mlade osobe u riziku od siromaštva mogle pričati sa studenticama i međusobno. Ovime će se razviti kvalitetna mreža podrške. Naime, ljudi koji žive u siromaštvu često imaju slabije mreže podrške (Helsper i Van Deursen, 2017; Mariën i Vleugels, 2011, prema Boerkamp i sur., 2024.). Na edukaciji i nakon nje sudionici bi se neformalno mogli raspitati o brojnim pravima i uslugama iz područja socijalnog rada. Na taj način korisnicima bi se približila važnost i uloga struke socijalnog rada te socijalnog radnika kao pomagača. Krumer-Nevo (2008.) i Saracostti (2008.) smatraju da uloga socijalnih radnika u radu sa osobama u siromaštvu treba biti u prenošenju glasa ljudi koji žive u siromaštvu prema politici, planiranju i intervencijama te da trebaju imati ključnu ulogu na svim razinama i stupnjevima u kreiranju i provođenju socijalne politike (Krumer-Nevo, 2008., Saracostti, 2008., prema Družić Ljubotina i Kletečki Radović,

2011.). Također, Družić Ljubotina i Kletečki Radović (2011.) naglašavaju kako je uloga socijalnih radnika pokrenuti akciju u društvu kako bi se odgovorilo na problem siromaštva. Spomenute ciljeve studentice socijalnog rada nastojale su postići aktivnostima opisanim u nastavku.

Aktivnosti su se provodile tijekom rujna akademske godine 2023./2024., s nastavkom u akademskoj godini 2024./2025. Tijekom navedenog vremenskog perioda provelo se devet aktivnosti, a u provedbu su bile uključene tri studentice. Aktivnosti su se sastojale od osmišljavanje intervencije (Program ljetne škole: 2.9.2024.-6.9.2024.), odlaska u udrugu Ambidekster klub na dogovor, izrade hodograma za dobivanje vjerodajnica, kontakta prema korisnicima usluga Ambidekster kluba, izrade suglasnosti za maloljetnog sudionika, izrade prezentacije za edukaciju, izrade informativnog letka, nabave kupona i ostalih materijala te same provedbe radionice. Također, potrebno je napomenuti kako je ovo bilo medijski pokriveno od strane HRT-a, Glasa Slavonije, portala [Studentski.hr](https://www.studentski.hr), *Vox Studentium* i drugih te su tijekom aktivnosti studentice stvorile nove kontakte i poznanstva.

2. CILJEVI I HIPOTEZE

U provođenju projekta postavljeni su sljedeći ciljevi, a sukladno njima i odgovarajuće hipoteze:

C1: Poduzeti konkretne korake i pružiti individualiziranu podršku osobama koje žive u riziku od siromaštva za ostvarivanje tehničkih i administrativnih uvjeta potrebnih za pristup sustavu e-Građani.

H1: Pretpostavlja se da će jasno definirani postupci i neposredna podrška u prikupljanju dokumentacije te dobivanju vjerodajnica olakšati ostvarivanje uvjeta za pristup sustavu e-Građani i omogućiti uključivanje osoba u digitalne javne usluge.

C2: Povećati povjerenje osoba koje žive u riziku od siromaštva u mogućnost korištenja dostupnih digitalnih resursa i sustava e-Građani, unatoč ograničenom pristupu tehnologiji.

H2: Pretpostavlja se da će edukacija osoba koje žive u riziku od siromaštva povećati njihovu svijest o dostupnim digitalnim resursima i načinima kako ih koristiti, što će povećati njihovo

povjerenje u mogućnost pristupa i korištenja sustava e-Građani. Očekuje se da će takva edukacija smanjiti osjećaj nesigurnosti i ovisnosti, potaknuti motivaciju za korištenje e-usluga kada im pristup postane moguć te ojačati njihovu spremnost za digitalnu inkluziju.

C3: Ojačati digitalne kompetencije osoba koje žive u riziku od siromaštva i imaju otežan pristup digitalnim uslugama kako bi samostalno koristile sustav e-Građani za pristup javnim e-uslugama te socijalnim i drugim pravima.

H3: Pretpostavlja se da će edukacija usmjerena na razvoj digitalnih kompetencija osoba koje žive u riziku od siromaštva i imaju otežan pristup digitalnim uslugama omogućiti njihov samostalni pristup i učinkovito korištenje sustava e-Građani za ostvarivanje socijalnih i drugih prava. Očekuje se da će takav razvoj vještina smanjiti prepreke u pristupu uslugama, povećati samodostatnost korisnika te doprinijeti njihovoj društvenoj uključenosti i kvaliteti života.

C4: Promovirati ulogu i važnost profesije socijalnog rada među osobama koje žive u riziku od siromaštva.

H4: Pretpostavlja se da će promocija struke socijalnog rada među osobama koje žive u riziku od siromaštva povećati njihovu svijest o dostupnoj stručnoj pomoći i mogućnostima podrške u različitim životnim područjima. Očekuje se da će takva promocija ojačati povjerenje korisnika u sustav socijalne skrbi, povećati njihovu angažiranost u traženju pomoći te doprinijeti njihovoj većoj društvenoj uključenosti i smanjenju socijalne isključenosti.

3. PLANIRANJE AKTIVNOSTI

1. Osmišljavanje intervencije (Program ljetne škole: 02.09.2024.-06.09.2024.).

U periodu od 02.09.-06.09.2024., trajao je program Ljetne škole, koji je okupio studente socijalnog rada iz Zagreba, Novog Sada i Osijeka s ciljem razumijevanja raznolikih i duboko ukorijenjenih posljedica siromaštva, dostupnih političkih mehanizama i intervencija utemeljenih na dokazima uz jačanje kompetencija budućih stručnjaka profesija koje redovito rade s djecom kako bi pružili podršku u suočavanju s ekonomskim poteškoćama i smanjenim prilikama. Modalitet je bio dualni - edukacija studenata o siromaštvu djece koja se provodila na Pravnom fakultetu u Osijeku, u sklopu EU_SHINE projekta i provođenja osmišljene intervencije koja se odnosi na neke dijelove siromaštva u zajednici. Pritom se entitetom

zajednice označava teritorijalni prostor Lokalne zajednice Gradske četvrti Dubrava kao područja na kojem primarno po pitanju rada sa djecom i mladima u riziku od siromaštva i onih koji su tu granicu davno prešli radi partnerska organizacija programa Ljetne škole udruga Ambidekster klub. Uz njih, studentice iz Zagreba su uspješno provele posebno kreiranu intervenciju u zajednici. Osim Ambidekster kluba, partnerske organizacije programa Ljetne škole bile su i udruge: PRONI centar, DKolektiv, Gradsko društvo Crvenog križa Osijek, Društvo za psihološku pomoć „Sunce” te Novosadski humanitarni centar. Svi polaznici ove ljetne škole bili su upareni s jednom od partnerskih organizacija po kriteriju mjesta studiranja i sjedišta partnerske organizacije. Izvođačice ove posebno kreirane intervencije su tijekom programa Ljetne škole pomno sagledale sve čimbenike siromaštva i prateće posljedice, napravile procjenu potreba, dostupnih resursa i nedostataka lokalne zajednice Gradske četvrti Dubrava te isto usporedile temeljnim usmjerenjem partnerske organizacije.

2. Suradnja s udrugom Ambidekster (17.09.2024.).

Nakon završetka programa Ljetne škole u Osijeku i uspostave prvih kontakata s udrugom Ambidekster klub bilo je potrebno dogovoriti daljnje smjernice. Stoga su studentice dogovorile sastanak uživo te otišle u prostorije udruge. U prostorijama udruge dogovoreni su konkretni planovi za dalje. U logističkom smislu, raspravila se mogućnost održavanja radionice, razgledao prostor te su se dogovorili daljnji načini komunikacije, rokovi i operativni zadaci. Isti su se sastojali u pravovremenom izvještavanju o tijeku odabira polaznika i stupanja u kontakte s njima. U sadržajnom smislu, raspravljalo se o broju korisnika i broju radionica te prvom *screeningu* potreba korisnika Ambidekster kluba u pogledu digitalne pismenosti i korištenja sustava e-Građani.

3. Izrada hodograma za dobivanje vjerodajnica (16.09.2024.)

Izrađen je hodogram postupka dobivanja vjerodajnice kojim se na jasan i pregledan način prikazao svaki bitan korak koji predstoji dobivanju vjerodajnice. Na početku je objašnjen koncept vjerodajnice i njezina važnost te su navedeni ovlašteni izdavatelji kod kojih se može dobiti i na koji način (MUP, Fina, banka). Nadalje, opisane su tri razine sigurnosti vjerodajnica te što koja razina omogućava. Za kraj, prikazan je kratki sažetak koraka koje je potrebno napraviti kako bi se došlo u posjed vlastite vjerodajnice.

4. Kontakti s korisnicima usluga udruge Ambidekster kluba

Nakon inicijalnog susreta uživo s voditeljicom udruge Ambidekster kluba, gđom Šimunić, dogovoreno je da će prema inputima danim na kratkom sastanku online za vrijeme trajanja škole, zaposlenici Udruge prenijeti informaciju o edukacijama među korisnicima te će nam povratno javiti njihove potrebe kako bismo sadržaj mogli individualizirati i očuvati praktičnu vrijednost kreirane intervencije. Iako je u početku bilo određenog otpora među korisnicima, nakon naglašavanja dostupnosti studentica za pružanje dodatne podrške za dobivanje vjerodajnica, kao što je odlazak u banku i slanja hodograma, korisnici su ipak uz poticaje zaposlenika Udruge razvili dovoljnu količinu motivacije. Jedan od korisnika zbog bliže povezanosti s djelatnicom Udruge, odlučio se za njezinu podršku koju smo mi podržali kako bi se polaznik edukacije osjećao sigurnije prilikom njezina pohađanja.

5. Izrada suglasnosti za maloljetnog sudionika (07.10.2024.).

Sukladno Obiteljskom zakonu (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23) te Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016 o zaštiti pojedinca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR)) napravljena je suglasnost za jednog prijavljenog polaznika edukacije koji je u vrijeme održavanja edukacije imao nepunih šesnaest godine, te je za njegovo sudjelovanje bilo potrebno pribaviti suglasnost roditelja odnosno zakonskog zastupnika.

6. Izrada prezentacije za edukaciju

S obzirom da je predviđeno da radionicu pohađa veći broj sudionika, javila se potreba za stvaranjem *Powerpoint* prezentacije. *Powerpoint* prezentacija je trebala na vizualni način obuhvati sve korake koje je potrebno učiniti kako bi se moglo pristupiti sustavu e-Građani te koje sve mogućnosti ona nudi. Prvi dio prezentacije slikovito je prikazivao kako doći do sustava e-Građani. Zatim su se prikazivale razne usluge e-Građana. Stavljeni su i mali savjeti za bolje korištenje. Prezentacija je sadržavala katalog usluga prema područjima te poseban dio koji je obuhvaćao što je sve moguće napraviti putem sustava e-Građani, a da je vezano uz „područje rada i zapošljavanja” obzirom da korisnici Ambidekster kluba i polaznici ovih radionica zapošljavanje smatraju prioritetom. Zatim su sudionici radionice dobili zadatak u kojem su uz pomoć studentica trebali izvaditi neku od potvrda raspoloživih na sustav e-Građani. Na kraju su mogli postaviti dodatna pitanja.

7. Izrada informativnog letka (07.10.2024.)

U sklopu informativnog letka na praktičan, jednostavan i jasan način izložene su korisnicima bitne informacije. U prvom dijelu letka dostupne su informacije o uslugama koje se mogu naći na sustavu e-Građani. Sami korisnici su naglasili koje su informacije njima relevantne te su stoga izdvojene usluge poput pristupa e-Dječjoj kartici, elektroničkim zapisima (radna knjižica i matične knjige), mogućnost podnošenja zahtjeva za prava iz sustava socijalne skrbi, dobivanje potvrda iz kaznene evidencije te boravišna prijava. Također, u letku su istaknute i lokacije na kojima građani mogu besplatno koristiti računala i internet, budući da za korisnike izostanak potrebne digitalne opreme i ograničenost pristupa internetu može predstavljati prepreku za korištenje sustava e-Građani. Na drugoj strani letka napravljen je kratki podsjetnik kako se prijaviti na sustav e-Građani. Postupak je opisan korak po korak te dodatno pojašnjen slikovnim prikazima kao vodičima. Glavni razlog izrade informativnog letka jest činjenica kako se nove informacije brzo zaboravljaju, ukoliko se naučeno ne primjenjuje često u praksi ili ponavlja. Prema Ebbinghausovoj krivulji zaborava većina populacije zaboravi do 50% informacija unutar prvog sata, 70% unutar 24 sata, dok čak 80-90% unutar tjedan dana od dana primanja informacije (ukoliko se naučeno ne ponavlja) (Murre i Dros, 2015.). Informativni letak služi kao vizualni podsjetnik koji sadrži ključne informacije o uslugama, postupku prijave u sustav te dostupnim lokacijama koje nude besplatan pristup internetu i računalnu opremu. Korisnici će zahvaljujući navedenom imati mogućnost prisjetiti se u budućnosti postupka prijave u sustav e-Građani i bitnih informacija vezanih za e-usluge.

8. Nabavka kupona i ostalih materijala

U suradnji s Ambidekster klubom, odnosno njihovim zaposlenicima koje su prema našim uputama obavile logističku nabavku, koristili smo financijska sredstva dobivena sudjelovanjem u programu Ljetne škole u iznosu od 125 eura. Nabavljene su grickalice i bezalkoholna pića za zakusku, kao i poklon bonovi za Kaufland u vrijednosti od 20 eura, kao naša zahvala mladima na sudjelovanju u radionicama.

9. Provedene dvije radionice

Prva radionica održana je 11.10. 2024. u 11h dok je druga radionica održana 15.10. 2024. u 17h u prostorijama udruge Ambidekster kluba. Obje radionice trajale su u trajanju od sat

vremena, a obuhvatile su četiri korisnika mlađe životne dobi. Sadržaj radionice bio je podijeljen u dva dijela. Prvi dio radionice sastojao se u informiranju sudionika o uslugama *e-governance-a* kao *one-stop shopa* u sustavu e-Građani, njegovim mogućnostima. Drugi dio radionice odnosio se na praktičnu primjenu sustava e-Građani gdje su korisnici uz pomoć voditeljica sami istraživali njegove mogućnosti te pokušali izvaditi potrebne potvrde. Na oba susreta bile su dvije voditeljice sa dva korisnika kako bi im se uz ograničenu dostupnost računala i laptopa, te individualiziranim potrebama svakog polaznika, voditeljice mogle najbolje posvetiti. Isti pristup podučavanja u manjim skupinama uz naglasak na individualizirani pristup naglašavaju Miller i sur (2024.). Nakon svake provedene radionice održano je druženje uz grickalice i sokove, a uz to podijeljeni su poklon bonovi u iznosu od 20 eura i informativni letci koje su izvođačice intervencije prije kreirale. Letak je sadržavao kratki podsjetnik na upute kako doći do sustava e -Građani s popisom lokacija na istoku grada Zagreba gdje mogu besplatno koristiti računala i imati besplatni pristup internetu.

4. REZULTATI I RASPRAVA

Tijekom Ljetne škole u Osijeku, pod sloganom „Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva“, оформljena je grupa studentica koja je osmislila i provela ovu intervenciju. Aktivnosti su se razvijale u suradnji s Ambidekster klubom, a fokus je stavljen na digitalnu uključenost osoba koje žive u riziku od siromaštva. Intervencija se sastojala od planiranja ciljanih aktivnosti i terenskog rada, a evaluacija se temeljila na povratnim informacijama korisnika i suradnika. Obje skupine ukazale su na konkretne koristi aktivnosti, a partnerska organizacija izrazila je potrebu da digitalno opismenjavanje postane dio njihovih redovnih usluga. Prvi cilj bio je olakšati osobama u riziku od siromaštva ostvarivanje tehničkih i administrativnih preduvjeta za pristup sustavu e-Građani poput izrade vjerodajnica. U tu svrhu izrađen je hodogram koraka koje treba poduzeti, a korisnicima je pružena podrška, uključujući i odlazak s njima u banke. U sklopu hodograma su opisane tri razine sigurnosti vjerodajnica (niska, značajna i visoka) te koje usluge su dostupne za svaku od njih. Također, sadrži upute kako zatražiti vjerodajnicu u Fini, banci ili MUP-u. Iako je podršku zatražio samo jedan korisnik, svima je bio podijeljen hodogram uz koji su gotovo svi uspješno izvadili vjerodajnice. Izuzetak je bio korisnik čija blokada računa nije dopuštala poduzimanje digitalnog identiteta za pristup sustavu e-Građani. Ovakav konkretan i neposredan pristup pokazao se vrlo djelotvornim jer se već u prvom kontaktu s korisnicima pokazalo da nisu sigurni što trebaju

učiniti ni gdje početi. Potvrđeno je da jasno usmjerenje i osobna podrška znatno olakšavaju uključenje u digitalne usluge, što se podudara s nalazima kvalitativnog istraživanja Boerkamp i suradnika (2024.) provedenog u Nizozemskoj, gdje je utvrđeno da osobe u riziku od siromaštva, i kad posjeduju tehničku opremu, često ne znaju kako koristiti administrativne aplikacije niti su svjesne njihove dostupnosti te da također često ne znaju kako ostvariti potvrđivanje digitalnog identiteta (vjerodajnica).

Drugi cilj bio je povećati povjerenje korisnika u vlastitu sposobnost snalaženja u digitalnom okruženju, unatoč slabijem pristupu tehnologiji. Neki autori raspravljaju o mogućnosti da su osnovni pristup i korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije (ICT) snažno povezani s razvojem opće samoefikasnosti (Durnell i Haag, 2002.; Eastin i LaRose, 2000.; Harris, 1999.; Yang i Lester, 2003.), a upravo se ta pretpostavka potvrdila i u ovom radu. Kroz informiranje, grupne razgovore i individualni pristup, sudionici su dobili jasniju sliku o tome što sve digitalne usluge nude i kako im mogu koristiti. Primijećen je pozitivan pomak to jest korisnici su manje sumnjali u sebe, češće postavljali pitanja i pokazivali veći interes za učenje. Nakon prve radionice, sudionici su izrazili želju za dodatnim terminom radionice čime se potvrđuje pretpostavka da edukacija i podrška smanjuju osjećaj nesigurnosti i potiču veće povjerenje u vlastite sposobnosti što se naglašava i u studiji van Deursen i van Dijk (2014.).

Treći cilj odnosio se na jačanje digitalnih vještina korisnika. Kroz radionice s edukacijskim elementima u manjim skupinama prilagođene početnicima, polaznici su usvojili osnovne digitalne kompetencije, poput rada na računalu, navigacije kroz sustav e-Građani i konkretnih koraka za ostvarivanje prava. Ovakav format rada u malim grupama omogućio je individualizirani pristup, prilagođavanje tempu rada i lakše uključivanje sudionika, što se pokazalo ključnim upravo za ranjive skupine s niskom razinom digitalnih vještina. Sličan pristup opisan je i u studiji Millera i suradnika (2024.), koja ističe da su programi s visoko individualiziranim sadržajem i tempom, osobito kroz rad jedan-na-jedan ili u manjim skupinama, iznimno učinkovit način uključivanja korisnika u edukaciju i osiguravanja uspješnog ishoda. Posljedično, implementacijom ovog pristupa, sudionici su pokazali velik napredak, a mnogi su po prvi put samostalno pristupili digitalnim uslugama. Ovim pristupom, potvrdila se hipoteza da digitalna edukacija može značajno povećati samopouzdanje i samostalnost korisnika, što je vidljivo i u istraživanjima Bala i suradnika (2018.) za stariju populaciju te Poláková i Pavlíčková (2024.) za mlade iz ranjivih skupina, gdje se pokazalo da

ovakvi programi doprinose osjećaju kompetentnosti i povećavaju digitalnu samostalnost korisnika.

Četvrti cilj bio je približiti korisnicima važnost i ulogu profesije socijalnog rada. Tijekom aktivnosti socijalni radnici predstavljeni su kao podrška, ne samo u formalnom smislu, nego i kao osobe koje prate, ohrabruju i povezuju korisnike s resursima. U tom kontekstu, potvrđuju se i nalazi Boerkampa i suradnika (2024.), koji ukazuju na ključnu ulogu socijalnih radnika u posredovanju između korisnika u riziku od siromaštva i dostupnih digitalnih rješenja, pri čemu djeluju kao most prema dostupnosti prava i usluga. Reakcije polaznika bile su pozitivne na način da su pokazali veće povjerenje u institucije i češće tražili dodatne informacije i pomoć. Ovime je naša pretpostavka da će prepoznavanje uloge socijalnog rada potaknuti veću angažiranost korisnika potvrđena.

5. ZAKLJUČAK

Siromaštvo i rizik od siromaštva predstavljaju duboko ukorijenjene društvene probleme koji nagrizaju kvalitetu života kako pojedinaca tako i širih društvenih skupina. Kada govorimo o djeci i mladima, koji se nalaze u posebnim razvojnim fazama života, posljedice siromaštva mogu biti teže i jače izražene. Nemogućnost pristupa resursima i informacijama, koje njihovi vršnjaci imaju i posjeduju, stavlja ih u nejednak položaj. Odrastanje u uvjetima siromaštva dugoročno utječe na obrazovne ishode, zdravlje i društvenu uključenost (Bradley i Corwyn, 2002.). Zbog kroničnog susretanja s različitim oblicima ograničenja, djeca i mladi u siromaštvu nerijetko bivaju sve više u zaostatku, čime se dodatno učvršćuje krug isključenosti i nejednakosti. Upravo je zato Ljetna škola "Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva" prepoznata kao dobra prilika za učenje kroz praksu i stvaranje stvarnih promjena u zajednici. Proces osmišljavanja ideja, kojima bi se radilo na suzbijanju učinaka siromaštva i osnaživanju korisnika, doveo nas je do koncepta smanjenja digitalne isključenosti, kao jednog od sve više prisutnih suvremenih oblika društvene marginalizacije (European Commission, 2022.). Postignuti rezultati potvrdili su opravdanost našeg odabira i pristupa, a visoka razina zadovoljstva sudionika ukazala nam je na njegovu značajnost i učinkovitost. Putem individualiziranog pristupa, podijeljenih informativnih letaka te sadržajno bogate prezentacije prilagođene potrebama korisnika i njihovoj razini digitalne pismenosti svi sudionici su kvalitetno informirani i osnaženi za korištenje sustava e-Građani. Osobita važnost provedenog za populaciju mladih ogleda se u činjenici kako digitalna isključenost u modernom društvu izravno utječe na pristup ključnim resursima za obrazovanje i zapošljavanje te informirano

odlučivanje (Livingstone i Helsper, 2007.; OECD, 2023.). Djeca i mladi koji odrastaju u uvjetima siromaštva često nemaju pristup potrebnim digitalnim uređajima niti internetu, te im nedostaju digitalne vještine, što smanjuje prilike za aktivno sudjelovanje u društvu (UNICEF, 2017.). Upravo zato osnaživanje i podučavanje mladih u siromaštvu i riziku od siromaštva, o korištenju e-usluga, predstavlja konkretan doprinos kojim se nastoji raditi na njihovoj integraciji i ostvarivanju prava te prevenciji međugeneracijskog prijenosa siromaštva (OECD, 2023.). Osim pozitivnog utjecaja na sudionike, radionice su obogatile i same izvođačice koje su stekle nova znanja o sustavu e-Građani i njegovim mogućnostima. Navedeno iskustvo je potaknulo čitav niz novih ideja i inovativnih rješenja za povećanje dostupnosti sustava e-Građani i sličnih digitalnih alata preostalim ranjivim društvenim skupinama.

6. ZAHVALA

Studentice Ana Krošl, Lana Hubak i Suzana Kegalj zahvaljuju se svim sudionicima obuhvaćenim u provedenoj edukaciji. Također, zahvaljuju se mentorima u Ljetnoj školi u Osijeku, doc. dr. sc. Dinki Caha i Nikici Torbici. Također, zahvaljujemo se Ambidekster klubu na suradnji u provedbi edukacije. Na savjetovanju i suradnji zahvaljujemo se prof. dr. sc. Nino Žganec te predstojnici Studijskog centra socijalnog rada prof. dr. sc. Gordani Berc.

7. POPIS LITERATURE

1. Bala, G., Krpan, M., & Živković, D. (2018). Digitalne kompetencije i treća životna dob – primjer dobre prakse iz knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 61(2), 145–158. <https://hrcak.srce.hr/217965>
2. Bejaković, P. (2005). Siromaštvo. *Financijska teorija i praksa*, 29 (1), 133-136. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/5717>
3. Boerkamp, L. G. P., van Deursen, A. J. A. M., van Laar, E., van der Zeeuw, A., & van der Graaf, S. (2024). Digital inclusion support needs of households in poverty: Insights from interviews with Dutch social workers. *International Journal of Communication*, 18, 3855–3872.
4. Bradley, R. H., & Corwyn, R. F. (2002). Socioeconomic status and child development. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 371–399.

5. Družić Ljubotina, O. i Kletečki Radović, M. (2011). Siromaštvo i socijalni rad: koliko je siromaštvo doista »tema« socijalnog rada?. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (1), 5-29. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/68694>
6. Durndell, A., & Haag, Z. (2002). Computer self efficacy, computer anxiety, attitudes towards the internet and reported experience with the internet, by gender, in an east European sample. *Computers in Human Behavior*, 18(5), 521–536.
7. Eastin, M. S., & LaRose, R. (2000). Internet self-efficacy and the psychology of the digital divide. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6(1).
8. European Commission. (2022). *Digital Economy and Society Index (DESI)*. Preuzeto 09. srpnja 2025. s [The Digital Economy and Society Index \(DESI\) | Shaping Europe's digital future](#)
9. Eurostat (2025.). Young people at risk of poverty or social exclusion. Posjećeno: 08.07.2025. na mrežnoj stranici Eurostata: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Young_people_-_social_inclusion
10. Europski parlament i Vijeće Europske unije. (2016). *Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka)*. Službeni list Europske unije, L119, 1–88.
11. Harris, R. W. (1999). Attitudes towards end-user computing: A structural equation model. *Behaviour & Information Technology*, 18(2), 109–125
12. Hrvatska mreža protiv siromaštva (2016.). Siromaštvo i nejednakost u EU. Zagreb. Pristupljeno 07.07.2025. na http://www.udruga-pragma.hr/wp-content/uploads/2016/02/HMPS_publikacijaSIROMASTVO-I-NEJEDNAKOST-U-EU.pdf
13. Livingstone, S., & Helsper, E. J. (2007). Gradations in digital inclusion: Children, young people and the digital divide. *New Media & Society*, 9(4), 671–696.
14. Miller, L. M. S., Callegari, R. A., Abah, T., & Fann, H. (2024). Digital literacy training for low-income older adults through undergraduate community-engaged learning: Single-group pretest-posttest study. *JMIR Aging*, 7, e51675
15. Murre, J. M. J., & Dros, J. (2015). Replication and analysis of Ebbinghaus' forgetting curve. *PLOS ONE*, 10(7), e0120644.

16. Obiteljski zakon (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23). (2015–2023). *Narodne novine Republike Hrvatske*.
17. OECD. (2023). *Briefing note: Digital skills and digital inclusion*. OECD City Network on Jobs and Skills. Preuzeto 9. srpnja 2025. s <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/about/projects/cfe/oecd-city-network-on-jobs-and-skills/Briefing-note-Digital-skills-and-digital-inclusion.pdf>
18. Poláková, P., & Pavlíčková, J. (2024). Through media and digital literacy education towards civic participation of disadvantaged youth. *Education and Information Technologies*, 29(1), 34–53
19. UNICEF. (2017). *The State of the World's Children 2017: Children in a Digital World*. New York: United Nations Children's Fund. Preuzeto 9. srpnja 2025. s <https://www.unicef.org/reports/state-worlds-children-2017>
20. Yang, B., & Lester, D. (2003). Liaw's scales to measure attitudes toward computers and the internet. *Perceptual and Motor Skills*, 97(2), 384–434.

8. SAŽETAK

Kao rezultat sudjelovanja u Ljetnoj školi o dječjem siromaštvu, studentice socijalnog rada Lana Hubak, Suzana Kegalj i Ana Krošl osmislile su i provele ciljanu intervenciju u lokalnoj zajednici Gradske četvrti Dubrava, u partnerstvu s Ambidekster klubom. Intervencija je bila usmjerena na jačanje digitalne pismenosti mladih korisnika u riziku od siromaštva, s posebnim naglaskom na korištenje sustava e-Građani. Digitalna isključenost jedan je od manje vidljivih, ali duboko prisutnih oblika socijalne isključenosti. U suvremenom društvu pristup digitalnim uslugama više nije privilegija, već nužnost. Međutim mladi koji odrastaju u uvjetima siromaštva često nemaju pristup digitalnoj opremi, internetu ili znanjima potrebnima za snalaženje u digitalnim okruženjima, što ih dodatno marginalizira i produbljuje nejednakosti. Upravo zato, je ova intervencija bila fokusirana na konkretno osnaživanje mladih kroz praktične radionice u kojima su uz individualnu podršku učili kako koristiti sustav e-Građani – od dobivanja vjerodajnica, snalaženja na portalu, preko samostalnog korištenja usluga poput izdavanja potvrda, sve do pristupa e-zdravstvu i socijalnim pravima. Intervenciji je prethodila procjena potreba korisnika, suradnja s djelatnicima udruge, izrada edukativnih materijala i vodiča te logistička priprema kako bi radionice bile maksimalno dostupne i korisne. Osim prijenosa znanja, naglasak je stavljen i na izgradnju povjerenja i osjećaja kompetentnosti kod sudionika. Informativni letci, podrška pri dobivanju vjerodajnica te individualizirani pristup

pomogli su u uklanjanju početnog otpora i povećali motivaciju korisnika za sudjelovanjem. Uz to intervencija je potvrdila da ciljana, pažljivo osmišljena edukacija u zajednici može imati konkretan utjecaj na živote mladih u nepovoljnom položaju pružajući im alate ne samo za digitalnu uključenost, već i za aktivnije sudjelovanje u društvu.

Ključne riječi: digitalna isključenost, siromaštvo, mladi u riziku, socijalni rad, zajednica e-Građani

9. SUMMARY

Following their participation in the Summer School on Child Poverty, a group of social work students Lana Hubak, Suzana Kegelj i Ana Krošl developed and implemented a targeted community intervention in the City District of Dubrava, in collaboration with the Ambidekster Club. The intervention focused on enhancing the digital literacy of young users at risk of poverty, with particular emphasis on the use of the e-Citizens (e-Građani) system. Digital exclusion is one of the less visible but deeply entrenched forms of social exclusion. In contemporary society, access to digital services is no longer a privilege, but a necessity. However, young people growing up in poverty often lack access to digital equipment, the internet, or the skills needed to navigate digital environments, which further marginalizes them and deepens existing inequalities. For this reason, the intervention was specifically aimed at empowering young people through practical workshops in which, with individualized support, they learned how to use the e-Citizens system—from obtaining credentials and navigating the platform to independently using services such as certificate issuance and accessing e-health and social rights. Prior to the intervention, an assessment was conducted to identify the specific needs of the target group, in collaboration with the organization's staff. This was followed by the development of educational materials and user guides, as well as logistical preparations to ensure that the workshops were as accessible and effective as possible. Beyond the transfer of knowledge, the intervention placed particular emphasis on building trust and fostering a sense of competence among participants. Informational leaflets, assistance in obtaining credentials, and an individualized approach helped overcome initial resistance and increased user motivation for participation.

Moreover, the intervention demonstrated that targeted, carefully designed educational efforts within the community can have a tangible impact on the lives of disadvantaged youth,

providing them not only with tools for digital inclusion but also with greater capacity for active social participation.

Key words: digital exclusion, poverty, youth at risk, social work, community, e-Građani

10. OSOBNOSTI I ŽIVOTOPISI AUTORICA

Lana Hubak rođena je 25.01.2001 te dolazi iz Zlatara. Trenutno je na diplomskom studiju, smjer socijalni rad. U srednjoj školi počinje volontirati u Udruzi sveta Ana Lobor za pomoć djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom i 2019. god. dobiva priznanje za najbolju volonterku Udruge, a 2024. godine zahvalnicu za poseban doprinos u poboljšanju kvalitete života osoba s invaliditetom i nesebičnu potporu Udruzi. Završila je II. semestar znakovnog jezika u Savezu gluhih i nagluhih grada Zagreba. Također, pohađala je edukaciju Centra za nestalu i zlostavljano djecu Osijek pod nazivom „Upoznajmo i prepoznamo e-nasilje (faza III)“ program prevencije elektroničkog nasilja. U 2024. pohađala je Ljetnu školu: Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva u Osijeku. U sklopu fakulteta sudjelovala je u istraživanju „Otpornost obitelji“ i „Sigurnost hrane“ u ulozi anketara te u istraživanju „Iskustava roditeljstva iz perspektive roditelja s iskustvima ratne traume tijekom djetinjstva“ kao urednica transkripata. Volontira i u Domu za starije i nemoćne osobe Orhideja Vita Zlatar, a povremeno i za Hrvatsku udruhu socijalnih radnika. Članica je Kulturno-prosvjetnog društva Zlatarjeve u sklopu kojeg je napisala projekt „Glazba i moji osjećaji“ te provela radionice za djecu „Kako se ja osjećam?“ i za mlade „Kako se nositi sa stresnim situacijama?“. Godine 2023. izlagala je na XII. Konferenciji socijalnih radnika prezentaciju pod nazivom „Socijalni rad kao poziv“, a 2024. godine na konferenciji „Što socijalni rad pruža drugim znanostima?“ izlaže s temom „Analiza sadržaja: Na koji način mediji izvještavaju o školskoj pucnjava u Beogradu?“. Godine 2024., osvaja dva priznanja, 04.11. dobiva Dekanovu nagradu za društveno koristan rad u svrhu promoviranja i razvijanja grane Zelenog socijalnog rada. Dok 07.11.2024. dobiva Rektorovu nagradu za istraživanje „Školska pucnjava u Beogradu- kako su mediji u Srbiji i Hrvatskoj izvještavali?“. Dana 27.04.2025. na svečanoj sjednici povodom dana grada Zlatara uručena joj je zahvalnica grada Zlatara za nesebičan društveni rad i doprinos zajednici. U slobodno vrijeme, osim volontiranja, djeluje u Udruzi za kulturno stvaralaštvo Franjo Horvat-Kiš Lobor te pjeva i svira u Kulturno-prosvjetnom društvu Zlatarjeve i zboru Uznesenja Blažene Djevice Marije Zlatar.

OSOBNI OSVRT - Lana Hubak

Oduvijek su me zanimala teme siromaštva i na koji način bi trebali djelovati za smanjenje siromaštva. Stoga kada nam je upućen poziv za Ljetnu školu: Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva u Osijeku znala sam da se trebam uključiti. U Ljetnoj školi produbila sam svoje teorijsko znanje i spoznala neke nove činjenice. Bolje sam se upoznala s kolegicama te smo zajedno osmislile intervenciju. Pokušale smo se fokusirati na ono što će koristiti posebno mladima u siromaštvu. Istraživajući o digitalnoj isključenosti i povezanosti nje sa siromaštvom zajedno smo prepoznale da je to područje na kojem moramo djelovati. Nakon povratka u Zagreb, čekalo nas je dosta posla. Sama suradnja s Ambidekster klubom pokazala mi je kako često trebam imati dodatne planove u provođenju određene aktivnosti. Unatoč količini posla i izazovima na putu, najznačajniji su mi bili komentari i zahvale mladih osoba u riziku od siromaštva kojima se radionica jako svidjela. Također, sami mladi su iskazali želju za provođenjem više sličnih edukacija što je svakako otvorilo put i ideje za nove radionice i edukacije na ovu tematiku.

Suzana Kegalj rođena je 3. rujna 1999. godine u Zagrebu. Osnovnoškolsko obrazovanje završila je u Osnovnoj školi bana Josipa Jelačića u Podsusedu, dok je srednju školu pohađala u Gornjogradskoj gimnaziji u Zagrebu, općeg smjera. Godine 2018. upisuje redovni sveučilišni preddiplomski studij socijalnog rada na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, koji nakon završetka nastavlja na diplomskom studiju socijalnog rada. Tijekom studija aktivno sudjeluje u akademskom i izvannastavnom životu. Od 2023. godine surađuje kao autorica u studentskom časopisu *Vox studentium* u sklopu kojega najčešće piše o aktualnim temama iz područja mentalnog zdravlja, poput usamljenosti i toksične pozitivnosti. Članica je Kluba studenata prava, unutar kojeg je stekla praktična iskustva, te *Erasmus Student Network Zagreb* sekcije, gdje je tijekom jednog semestra aktivno sudjelovala u programu *ESNbuddy* kao vodič i podrška Erasmus studentu. Sudjelovala je u dvije Erasmus+ aktivnosti: Ljetnoj školi "Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva" u Osijeku, 2024. godine, u okviru *Jean Monnet Module* programa i *Rural Health Youth Event* u Đurđevcu, 2025. godine, koju je organizirala SUMA – Udruga za održivi razvoj. Neformalno se dodatno educirala kroz Školu govorništva, završivši 1. modul, u organizaciji edukacijskog centra Heureka te kroz edukaciju "Uvod u rad s asocijativnim

kartama", organiziranu od strane Udruga Igra. Sudjelovala je i u Zagovaračkoj akademiji u organizaciji Svjetskog saveza mladih Hrvatska, gdje je razvijala znanja i vještine u području javnog zagovaranja i aktivizma. Uključena je i u volonterske aktivnosti, među kojima se ističu sudjelovanje na Festivalu jednakih mogućnosti, predstavljanje Pravnog fakulteta na Smotri Sveučilišta u Zagrebu, sudjelovanje u organizaciji i predstavljanju fakulteta na Adventu Sveučilišta u Zagrebu. Posebno je zanimaju teme iz područja mentalnog zdravlja, prevencije te korištenja kreativnih tehnika u radu s korisnicima. U slobodno se vrijeme aktivno bavi Tai Chi praksom koja promiče vrijednosti poput nenasilja, samosvijesti i međugeneracijske solidarnosti.

OSOBNI OSVRT - Suzana Kegelj

Sudjelovanje u Ljetnoj školi „Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva” jedno je od najvrjednijih iskustava koje sam doživjela za vrijeme svojeg studiranja. Tijekom slušanja teorijskog dijela imala sam priliku produbiti svoje razumijevanje fenomena siromaštva, posebno kroz koncepte poput začaranog kruga siromaštva i strukturnih nejednakosti. U procesu promišljanja o mogućim rješenjima problema dječjeg siromaštva, isticao se značaj lokalne razine djelovanja, što mi je pomoglo jasnije razumjeti na koje konkretne načine socijalni rad može pridonijeti osnaživanju zajednice. Veliku vrijednost za mene imala je i razmjena znanja i iskustava sa studentima iz Osijeka i Novog Sada. Upravo su međusobna suradnja i otvorena komunikacija s kolegama potaknule dodatno učenje i doprinijele stvaranju ugodnog i podržavajućeg okruženja. Praktični dio, koji smo proveli kroz suradnju s udrugom Ambidekster, bio je izrazito edukativan i iskustveno značajan. Sudjelovanje u planiranju i realizaciji aktivnosti digitalne pismenosti za mlade podsjetilo me koliko je važno biti fleksibilan i kreativan. Često smo morali mijenjati pristup i razvijati alternativna rješenja, u skladu s konkretnim okolnostima i potrebama sudionika. Posebno mi je bilo značajno stečeno znanje o sustavu e-Građani, digitalizaciji javne uprave te izazovima digitalne nejednakosti. Uvidjela sam koliko pristup digitalnim resursima i informacijama može biti otežan ili onemogućen pojedincima koji žive u siromaštvu ili su u riziku od njega, čime se dodatno produbljuju društvene razlike. Ljetna škola “Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva” potvrdila mi je koliko su edukacije koje povezuju teorijska znanja s praktičnim iskustvom ključne za osobni i profesionalni razvoj u području socijalnog rada.

Ana Krošl rođena je 4. prosinca 2000. u Zagrebu. Završila je IX. gimnaziju, nakon čega upisuje Prijediplomski, a zatim i Diplomski studij socijalnog rada na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Tijekom studija aktivno volontira u organizacijama usmjerenima na podršku djeci i mladima, osobito onima iz ranjivih skupina. U Centru za edukaciju i savjetovanje Sunce vodi edukativne i sportske radionice za djecu s teškoćama u razvoju i djecu romske nacionalnosti, a djeci iz udomiteljskih obitelji pruža individualnu pomoć u učenju. Bila je aktivna i u AIESEC-u te Transparency Internationalu Hrvatska, gdje je sudjelovala u pisanju, provedbi i evaluaciji projekta „Afera nije fer“. Od 2022. godine djeluje u Dječjem domu A. G. Matoš kao koordinatorica aktivnosti u sklopu projekta „Sve što možemo“. U rujnu 2023., je sudjelovala na međunarodnoj konferenciji u Sarajevu o ljudskim pravima, socijalnoj pravdi i inovacijama u socijalnom radu. U 2024. Sudjeluje na međunarodnom kongresu biomedicinskih studenata kao izlagač s radionicom o komunikaciji unutar tima. U rujnu iste godine polaznica je „EU Shine“ programa Ljetne škole u Osijeku, gdje je osmislila i provela intervenciju u zajednici usmjerenu na ublažavanje rizika od siromaštva među mladima. Autorica je dvaju stručnih radova. Prvi, naslova „Potreba za supervizijom“, predstavila je 2023. godine na Međunarodnom kongresu studenata socijalnog rada u Novom Sadu, dok se drugi, „Odnos seksualnog pristanka, znanja o spolnom zdravlju i rizičnih seksualnih ponašanja među mladima“, bavi ključnim pitanjima seksualnog zdravlja i obrazovanja mladih. U okviru Erasmus+ programa „Rural Youth Health Event“ sudjelovala je u izradi smjernica za poboljšanje dostupnosti zdravstvene skrbi u ruralnim područjima. Trenutno volontira u Hrvatskoj udruzi za medijaciju.

OSOBNI OSVRT - Ana Krošl

Sudjelovanje u Ljetnoj školi u Osijeku, održanoj početkom rujna 2024., bilo je iskustvo koje je obilježilo moj dosadašnji profesionalni i osobni razvoj. Kroz spoj teorijske edukacije i konkretne intervencije u zajednici, imala sam priliku raditi na složenom, ali izuzetno važnom zadatku. Cilj nam je bio približiti digitalne usluge mladima u riziku od siromaštva i omogućiti im pristup resursima koje mnogi uzimaju „*zdravo za gotovo*.“ Jedna od ključnih vrijednosti ovog iskustva bio je timski rad. Svaki materijal koji smo pripremale, od hodograma i prezentacije do informativnog letka, nastao je zajedničkim promišljanjem. Mnogo smo razgovarale, usklađivale ideje, slušale jedna drugu i gradile sadržaj u kojem se jasno osjeća posvećenost i međusobna podrška. Vodile smo se željom da naši materijali budu više od tehničkih uputa. Htjele smo da budu vizualno privlačni, jednostavni za korištenje, ali i

sadržajno vrijedni, kako bi korisnicima zaista mogli koristiti u svakodnevnom životu. Posebnu pažnju posvetile smo senzibilitetu prema specifičnim potrebama korisnika. Znale smo da se među njima nalaze mladi koji nemaju pristup internetu ili računalu, kao i oni koji su doživjeli niz razočaranja u sustav. Upravo zato trudile smo se da sve što pripremimo bude jasno, ohrabrujuće i napravljeno s iskrenim poštovanjem prema njihovim mogućnostima i izazovima. Posebno smo se potrudile da sadržaj prezentacije ne bude isključivo informativan, već oblikovan kroz praktične primjere, što je korisnicima omogućilo iskustveno učenje. Umjesto suhoparnog izlaganja, razvile smo pristup u kojem sudionici mogu kroz konkretne, životne situacije odmah primijeniti ono što su upravo čuli – poput koraka prijave u sustav e-Građani, navigacije kroz digitalne servise i prepoznavanja prepreka koje bi mogli susresti. Time je edukacija dobila dodatnu dimenziju, a mi smo kao tim osigurale da sadržaj ne ostane samo na razini teorije, nego da uistinu bude alat koji osnažuje. Na osobnoj razini, najviše me se dojmila dinamika unutar zajednice. U početku je bilo otpora i nesigurnosti, ali se uz podršku djelatnika Ambidekster kluba i našu dostupnost situacija polako mijenjala. Kad su korisnici prepoznali da ih ne procjenjujemo, nego im želimo pomoći, polako su počeli pokazivati interes i uključivati se. To mi je potvrdilo koliko odnos povjerenja znači i koliko mala ohrabrenja mogu napraviti veliku razliku. Ova intervencija još mi je jednom pokazala da socijalni rad nije samo teorija. On traži promišljenost, vrijeme i spremnost da stvarno slušamo. Uključivanje u ovaj proces bilo je i izazovno i duboko ispunjujuće. Ponosna sam što sam bila dio tima koji je svojim radom pokušao približiti sustav onima koji su često na njegovom rubu. Iskustvo me obogatilo i kao osobu i kao buduću stručnjakinju, a ujedno mi dalo potvrdu koliko smisla ima ono čime se želim baviti.

11. MEDIJSKI SADRŽAJI



Slika 1: Suradnja u traženju rješenja



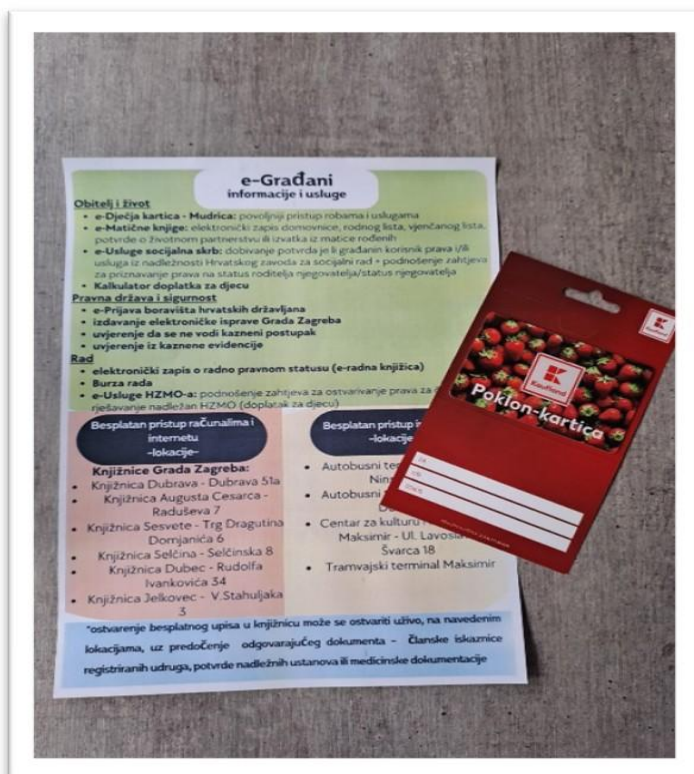
Slika 2: Zajednička fotografija u prostorijama Pravnog fakulteta Osijek



Slika 3: Zajednička fotografija ispred Pravnog fakulteta Osijek



Slika 4: Regionalni dnevnik - emisija 02.09.2024.



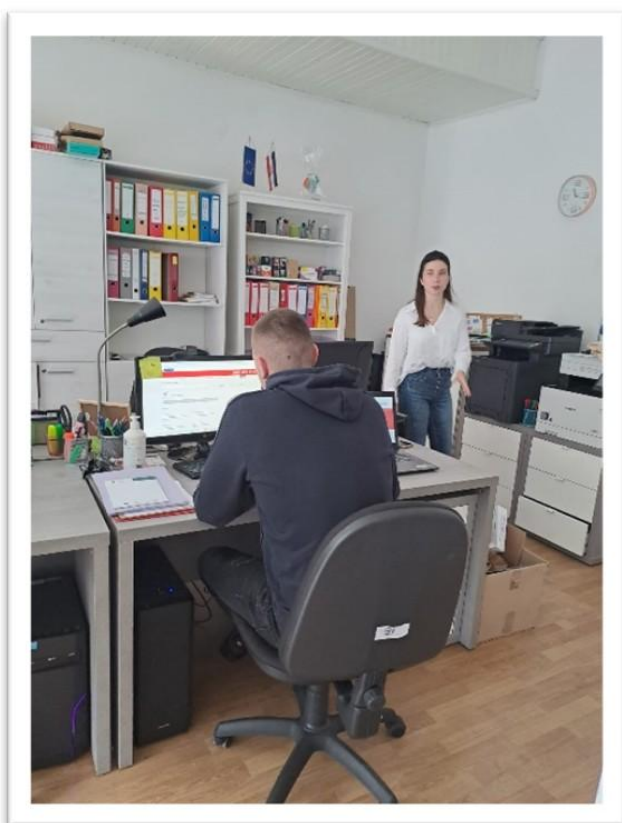
Slika 5: Informativni letak - prednja strana i bon za korisnike u iznosu od 20 eura



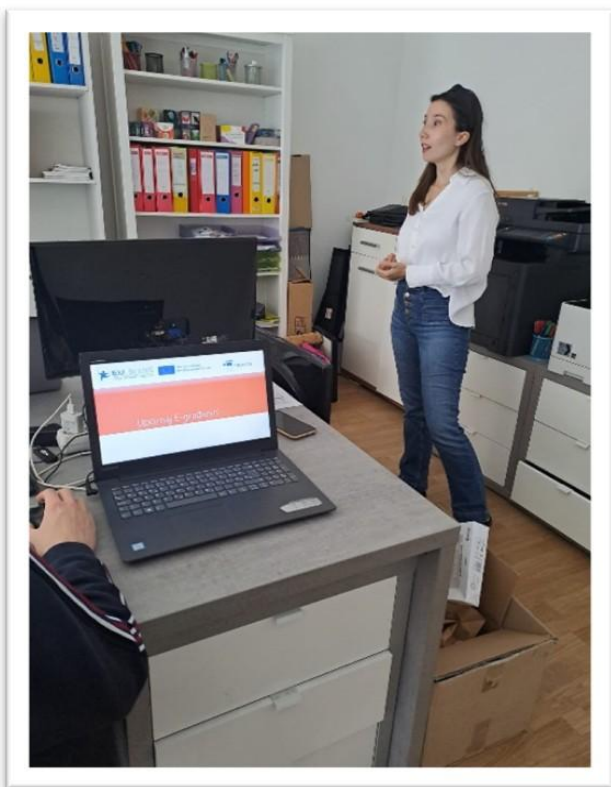
Slika 6: Informativni letak - stražnja strana



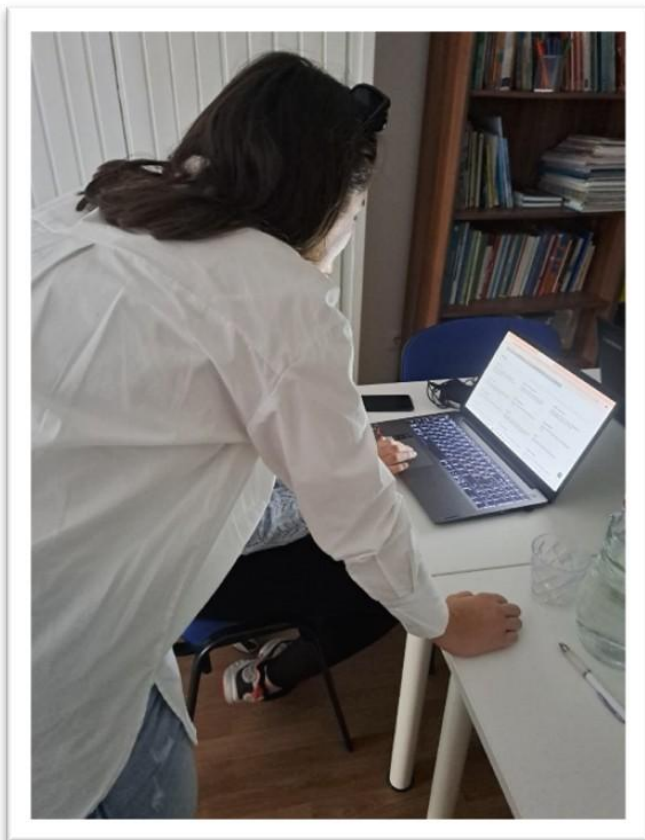
Slika 7: Informativni letak i grickalice za korisnike



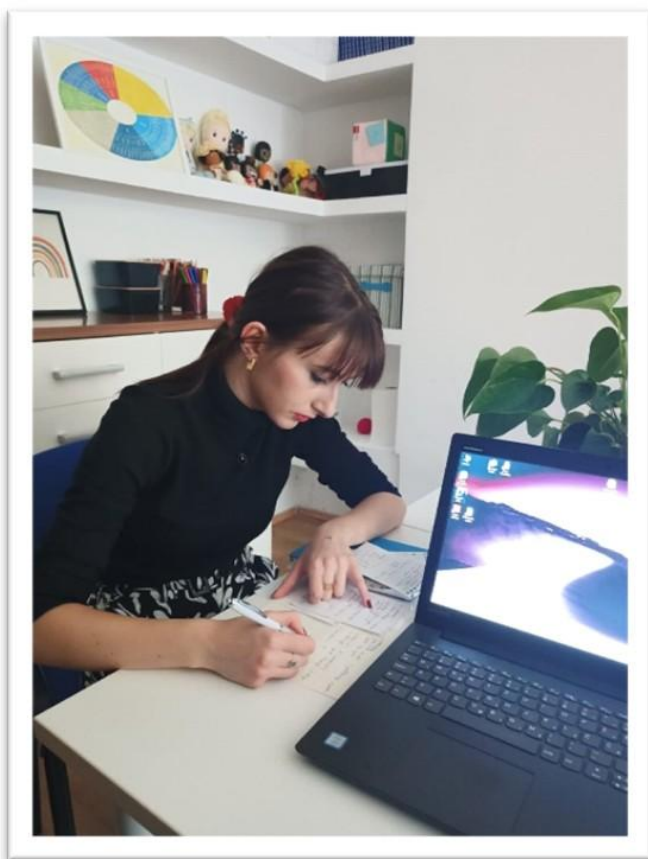
Slika 8: Provođenje prve radionice - prezentacija sadržaja



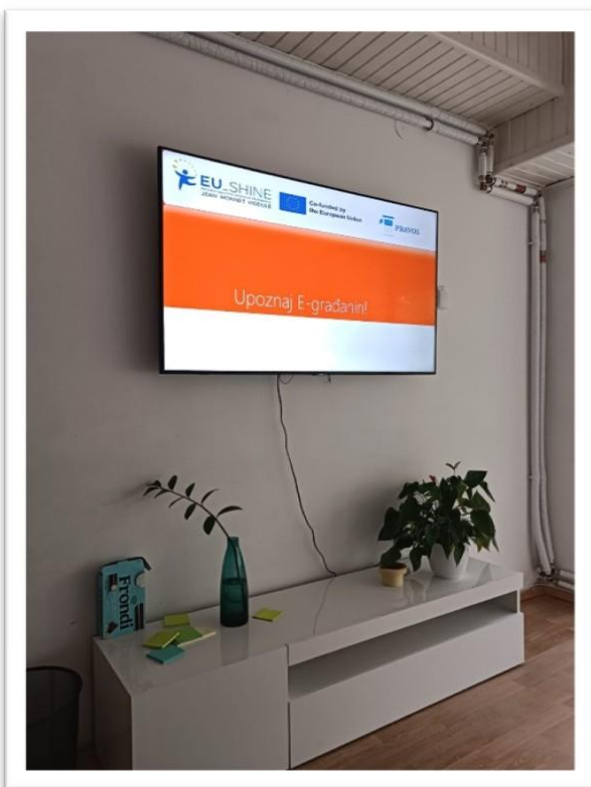
Slika 9: Provođenje prve radionice - uvođenje u sustav e-Građani



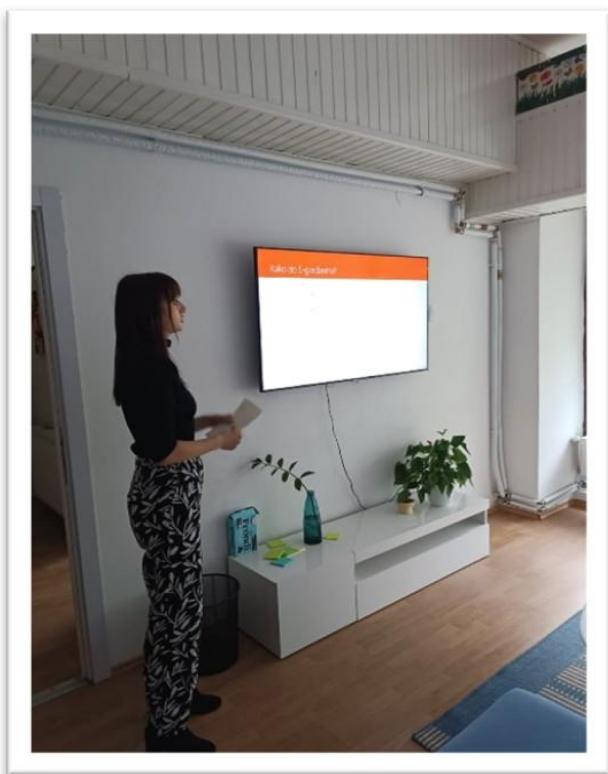
Slika 10: Individualni rad s korisnicima



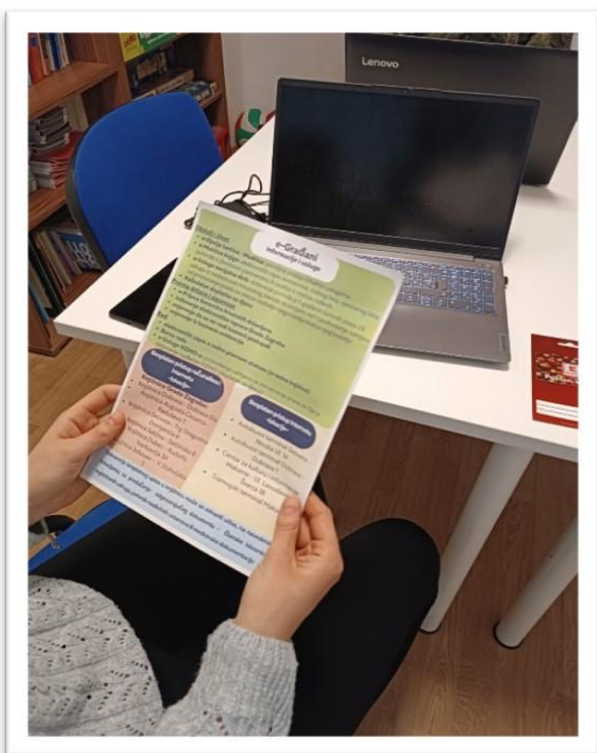
Slika 11: Priprema za provođenje druge radionice



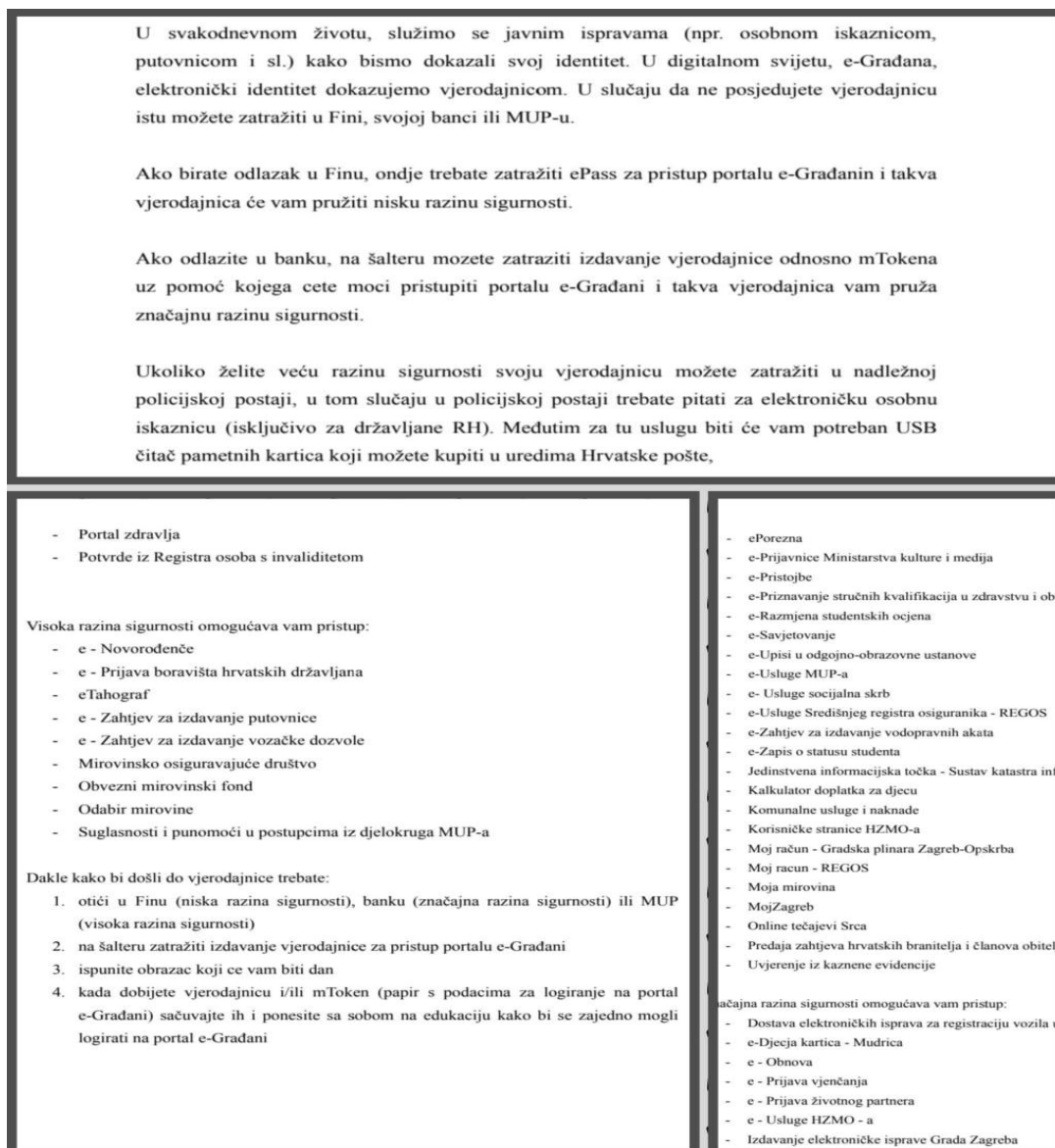
Slika 12: Projekcija prezentacije



Slika 13: Prezentacija sadržaja



Slika 14: Dobivanje informativnih materijala po završetku radionice



Slika 17: Izgled vjerodajnice

MEDIJSKA POPRAĆENOST:

1. <https://voxfordium.wordpress.com/#posts> (67- 69 str.)
2. HRT Radio Osijek ([Ljetna škola: Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva - HRT](#))
3. Regionalni dnevnik HRT ([https:// enz.hrt.hr/](https://enz.hrt.hr/) - Ponedjeljak, 2. rujna 2024.)
4. Regionalni Info-centar za mlade Osijek ([Ljetna škola "Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva"](#))
5. [Studentski.hr](#) (<https://studentski.hr/studenti/vijesti/studenti-na-medunarodnoj-ljetnoj-skoli-uce-kako-pomoci-djeci-ugrozenoj-siromastvom>)

6. Glas Slavonije (<https://www.glas-slavonije.hr/osijek/2024/09/01/pruzanje-podrske-djeci-u-riziku-od-siromastva-na-pravnom-fakultetu-568654/>)
7. DKolektiv - organizacija za društveni razvoj ([Ljetna... - DKolektiv - organizacija za društveni razvoj | Facebook](#))
8. Pravni fakultet Osijek (pravos.unios.hr/eushine/odrzana-ljetna-skola-pruzanje-podrske-djeci-u-riziku-od-siromastva/)

12. PREPORUKE

PREPORUKA I OBRAZLOŽENJE ZA DODJELU

REKTOROVE NAGRADE ZA STUDENTSKI RAD

Zagreb, 15. srpnja 2025.

Studentski rad pod naslovom *Digitalno opismenjavanje mladih u riziku od siromaštva: put prema ravnopravnom pristupu pravima i uslugama* autorski je rad studentica sveučilišnog prijediplomskog studija socijalnog rada, a to su Ana Krošl, Suzana Kegalj i Lana Hubak.

Radi se o studentskom radu koji je usmjeren na digitalnu isključenost kao nedovoljno prepoznat oblik socijalne isključenosti, budući je u razvijenim zemljama pristup digitalnim uslugama je potreba za svakodnevno funkcioniranje već duži niz godina. Studentice su u radu opisale intervenciju koju su provele s mladima u riziku od siromaštva u suradnji s udrugom Ambidexter klub u gradskoj četvrti Dubrava. Intervencija je bila usmjerena na jačanje digitalne pismenosti mladih korisnika navedene udruge, s posebnim naglaskom na korištenje sustava e-Građani. Intervencija, odnosno rad s mladima je uključivao konkretne radioničke aktivnosti kojima se mladima pružilo vođenje i osnaživanje za korištenje sustava e-Građani. Ovo iskustvo kod mladih u riziku od siromaštva je doprinijelo izgradnji vještina korištenja navedenog digitalnog sustava te samopouzdanja u vlastite kompetencije kada je riječ o digitalnim alatima. Ovo iskustvo je pokazalo da ciljana aktivnost kroz edukaciju u zajednici može osigurati konkretan doprinos u podizanju kvalitete života mladih u nepovoljnom položaju.

Obzirom na navedeno smatram da studentski rad studentica Ana Krošl, Suzana Kegalj i Lana Hubak *Digitalno opismenjavanje mladih u riziku od siromaštva: put prema ravnopravnom pristupu pravima i uslugama* udovoljava kriterijima izvrsnosti u kategoriji radova „Društveno koristan rad u akademskoj i široj zajednici“ budući su studenti socijalnog rada osmislili koncept akcije utemeljen na socijalnoj osjetljivosti i socijalnom aktivizmu te njihov rad predlažem za Rektorovu nagradu za ak. god. 2024./2025.

Srdačan pozdrav,



prof.dr.sc. Gordana Berc
Predstojnica Studijskog centra socijalnog rada
Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

PREPORUKA I OBRAZLOŽENJE ZA DODJELU
REKTOROVE NAGRADE ZA STUDENTSKI RAD

Zagreb, 15. srpnja 2025.

Studentski rad pod naslovom *Digitalno opismenjavanje mladih u riziku od siromaštva: put prema ravnopravnijem pristupu pravima i uslugama* autorski je rad studentica sveučilišnog prijediplomskog studija socijalnog rada, a to su Ana Krošl, Suzana Kegalj i Lana Hubak.

Radi se o studentskom radu koji je usmjeren na digitalnu isključenost kao nedovoljno prepoznat oblik socijalne isključenosti, budući je u razvijenim zemljama pristup digitalnim uslugama je potreba za svakodnevno funkcioniranje već duži niz godina. Studentice su u radu opisale intervenciju koju su provele s mladima u riziku od siromaštva u suradnji s udrugom Ambidexter klub u gradskoj četvrti Dubrava. Intervencija je bila usmjerena na jačanje digitalne pismenosti mladih korisnika navedene udruge, s posebnim naglaskom na korištenje sustava e-Građani. Intervencija, odnosno rad s mladima je uključivao konkretne radioničke aktivnosti kojima se mladima pružilo vođenje i osnaživanje za korištenje sustava e-Građani. Ovo iskustvo kod mladih u riziku od siromaštva je doprinijelo izgradnji vještina korištenja navedenog digitalnog sustava te samopouzdanja u vlastite kompetencije kada je riječ o digitalnim alatima. Ovo iskustvo je pokazalo da ciljana aktivnost kroz edukaciju u zajednici može osigurati konkretan doprinos u podizanju kvalitete života mladih u nepovoljnom položaju.

Obzirom na navedeno smatram da studentski rad studentica Ana Krošl, Suzana Kegalj i Lana Hubak *Digitalno opismenjavanje mladih u riziku od siromaštva: put prema ravnopravnijem pristupu pravima i uslugama* udovoljava kriterijima izvrsnosti u kategoriji radova „Društveno koristan rad u akademskoj i široj zajednici“ budući su studenti socijalnog rada osmislili koncept akcije utemeljen na socijalnoj osjetljivosti i socijalnom aktivizmu te njihov rad predlažem za Rektorovu nagradu za ak. god. 2024./2025.

Srdačan pozdrav,



prof.dr.sc. Gordana Berc
Predstojnica Studijskog centra socijalnog rada
Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Pravni fakultet Osijek
Stjepana Radića 13, Osijek
doc. dr. sc. Dinka Caha

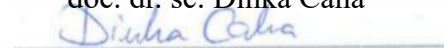
Potvrda

Potvrđujem kako je u sklopu projekta „European support for children at risk of poverty – EU_SHINE“, broj projekta 101127157, kojeg financira Europska izvršna agencija za obrazovanje i kulturu kroz program Erasmus+, Ambidekster klub studenticama-sudionicama ljetne škole „Pružanje podrške djeci u riziku od siromaštva“ (Lani Hubak, Suzani Kegalj i Ani Krošl) pružao podršku u organizaciji jedne intervencije u zajednici, a koja se realizirala kao sastavna aktivnost udruge u razdoblju od 8. rujna do 18. listopada 2024. godine. Povodom organizacije navedenih aktivnosti Pravni fakultet Osijek je temeljem ugovora o suradnji isplatio Ambidekster klubu naknadu u ukupnom iznosu od 125,00 EUR, a nakon što je zaprimio svu dokumentaciju o izvršenoj intervenciji (izvještaj i dokaze).

Potvrda se izdaje na zahtjev bivše polaznice Ane Krošl, a za potrebe prijave na natječaj za dodjelu Rektorove i Dekanove nagrade.

14.07.2025.godine

Voditeljica projekta
doc. dr. sc. Dinka Caha



IZJAVA O IZVORNOSTI RADA

Ovime potvrđujemo da smo osobno napisale rad: „Digitalno opismenjavanje mladih u riziku od siromaštva: put prema ravnopravnom pristupu pravima i uslugama" te da smo njegove autorice. Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koji su u radu citirani ili se temelje na drugim izvorima (bilo da je riječ o mrežnim izvorima, udžbenicima, knjigama, znanstvenim, stručnim ili popularnim člancima) jasno su označeni kao takvi te su adekvatno navedeni u popisu literature.

Lana Hubak
Suzana Kegalj
Ana Krošl

17.07.2025.