

# Digitální kompetence seniorů v domově s pečovatelskou službou

Bc. Kristýna Nováková, DiS.

---

Diplomová práce  
2024



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2023/2024

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Kristýna Nováková, DiS.
Osobní číslo:	H21325
Studijní program:	N0111A190013 Sociální pedagogika
Forma studia:	Kombinovaná
Téma práce:	Digitální kompetence seniorů v domově s pečovatelskou službou

### Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a odborné literatury.

Vymezení teoretických východisek z oblasti teorií stáří a stárnutí, informačních technologií a digitálních kompetencí.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu metodou případové studie.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

**Seznam doporučené literatury:**

- EGER, Ludvík a Dana EGEROVÁ, 2017. *Základy metodologie výzkumu*. Plzeň: Západočeská univerzita. ISBN 978802610735-4.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2012. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. Praha: Galén. ISBN 9788072629008.
- JANIŠ, Kamil a Jitka SKOPALOVÁ, 2016. *Volný čas seniorů*. Praha: Grada. ISBN 9788024755359.
- MUŽÍK, Jaroslav, 2005. *Didaktika vzdělávání dospělých*. Plzeň: Fraus. ISBN 8072382209.
- SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ, 2012. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada. ISBN 9788024738505.
- TOMCZYK, Lukasz, 2015. *Vzdělávání seniorů v oblasti nových médií*. Praha: Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR. ISBN 9788090453197.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Jana Martincová, PhD., MBA**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **11. prosince 2023**

Termín odevzdání diplomové práce: **19. dubna 2024**

---

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan



**doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**  
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 11. prosince 2023

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a).  
V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně .....

.....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výkladů obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

*(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě*

*pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, oписy nebo rozmnoženiny.*

*(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

*2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

*(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

*3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

*(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

*3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

*(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

*(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce s tématem „Digitální kompetence seniorů v domově s pečovatelskou službou“, se zabývá vztahem seniorů k digitálním technologiím a kompetencemi seniorů, které jsou nezbytné k využívání moderních technologií. V teoretické části práce je uveden přehled digitálních technologií; úvodní část se také věnuje volnému času seniorů a změnám, které stáří přináší. Dále teoretická část definuje digitální kompetence a snaží se přiblížit vztah mezi seniory a moderními technologiemi, včetně aktivit na internetu, vzdělávání v oblasti informačních technologií a popisuje výhody i nevýhody, které digitální prostor přináší. Praktická část cílí na malý vzorek respondentů z domu s pečovatelskou službou, kteří využívají PC a internet. V této části práce respondenti zevrubně popisují přínos moderních technologií ve svém životě a zároveň si otestují svou znalost digitálních kompetencí v jednoduchém testu.

Klíčová slova: senioři, digitální kompetence, technologie, internet

## **ABSTRACT**

The diploma thesis, titled "Digital Competence of Seniors in a Nursing Home," explores the relationship between seniors and digital technologies, focusing on the competences necessary for the effective use of modern technologies. The theoretical section provides an overview of digital technologies and delves into seniors' leisure time and the changes that aging brings. Additionally, it defines digital competence, elucidates the relationship between seniors and modern technologies, covering activities on the Internet and education in information technology. The section also discusses the advantages and disadvantages associated with the digital space. The practical portion of the thesis involves a small sample of respondents from nursing homes who utilize PCs and the Internet. In this segment, respondents provide detailed descriptions of the benefits they experience from modern technologies. Simultaneously, their digital competences are assessed through a simple test.

Keywords: seniors, digital competence, technology, internet

Velmi děkuji za pomoc a cenné rady své vedoucí diplomové práce, paní Mgr. Janě Martincové, Ph.D. MBA, dále bych ráda poděkovala svému muži a dcerám za jejich podporu a lásku.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>13</b>
<b>1 OBDOBÍ STÁRNUTÍ A STÁŘÍ.....</b>	<b>14</b>
1.1 PSYCHOLOGICKÉ A BIOLOGICKÉ ZMĚNY .....	16
1.2 VOLNÝ ČAS SENIORŮ A KVALITA ŽIVOTA.....	18
1.2.1 Volný čas.....	19
1.2.2 Kvalita života .....	20
<b>2 DIGITÁLNÍ TECHNOLOGIE .....</b>	<b>22</b>
<b>3 DIGITÁLNÍ KOMPETENCE, TECHNOLOGIE A SENIOŘI.....</b>	<b>24</b>
3.1 DIGITÁLNÍ KOMPETENCE .....	24
3.2 SENIOŘI V ROLÍCH UŽIVATELŮ DIGITÁLNÍ TECHNOLOGIE .....	27
3.2.1 Senioři a digitální technologie – zprávy z výzkumů .....	31
3.3 AKTIVITY NA INTERNETU A APLIKACE PRO SENIORY .....	37
3.4 VÝHODY A NEVÝHODY POUŽÍVÁNÍ INTERNETU .....	39
3.4.1 Výhody používání internetu seniory.....	39
3.4.2 Nevýhody používání internetu seniory .....	40
3.5 MOŽNOSTI A VÝZNAM VZDĚLÁVÁNÍ.....	43
3.5.1 Vzdělávací programy a instituce .....	47
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>49</b>
<b>4 METODOLOGIE VÝZKUMU .....</b>	<b>50</b>
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	50
4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE .....	51
4.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	51
4.4 POJETÍ VÝZKUMU .....	52
4.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	52
4.6 VÝZKUMNÉ NÁSTROJE.....	52
4.6.1 Případová studie .....	53
4.7 ZPŮSOBY ZPRACOVÁNÍ DAT.....	55
4.8 ANALÝZA DAT – OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	56
4.8.1 Kategorie: Časová dimenze .....	56
4.8.2 Kategorie: Zájem o PC ze strany klientů .....	56
4.8.3 Kategorie: Správa IT.....	57
4.8.4 Kategorie: Hodnocení PC personálem.....	57
4.8.5 Kategorie: Časová dimenze .....	57
4.8.6. Kategorie: Zájem o PC ze strany klientů .....	57
4.8.7 Kategorie: Hodnocení PC klienty.....	58

4.8.8. Kategorie: Hodnocení PC personálem.....	58
4.8.9 Kategorie: Časová dimenze .....	58
4.8.10 Kategorie: Mentální schopnosti, předpoklady .....	59
4.8.11 Kategorie: Využívání možnosti práce s PC .....	59
4.8.12 Kategorie: Důvody práce s PC .....	59
4.8.13 Kategorie: Hodnocení PC .....	59
4.8.14 Kategorie: Sebehodnocení digitálních kompetencí.....	59
4.9 AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ .....	60
4.10 SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ .....	60
<b>5 EVALUAČNÍ NÁSTROJ DIGITÁLNÍCH KOMPETENCÍ.....</b>	<b>62</b>
<b>6 VYHODNOCENÍ ZÍSKANÝCH DAT A JEJICH INTERPRETACE.....</b>	<b>65</b>
6.1 DISKUSE .....	67
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>69</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>72</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>77</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ.....</b>	<b>78</b>
<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>79</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>80</b>

## ÚVOD

*„Někteří lidé si myslí, že starší lidé nevědí, jak používat internet. Moje okamžitá reakce je: „Mám pro vás novinku, my jsme to vymysleli.“ (Cerf, 2016; vlastní překlad)*

Nedílnou součástí našich každodenních životů jsou digitální technologie. Drtivá většina lidí používá mobilní telefony a většina z těchto uživatelů má prostřednictvím telefonu přístup na internet. Počítače se staly neodmyslitelnou součástí našich, nejen pracovních životů.

Lidé narození na koncem dvacátého století na digitálních technologiích vyrůstají a již generace jejich rodičů zachytila nástup informačních technologií v takové podobě, že pro většinu z nich nebylo obtížné v rámci svých zaměstnání či v oblasti volného času osvojit si znalosti na minimálně uživatelské úrovni.

Podíváme-li se o generace zpět, k prarodičům dnešních mileniálů a dále, situace je odlišná. Poválečná generace zažila zejména děrnoštítkové počítače, ti mladší z nich pak první „osobní počítače“, v drtivé většině pouze v zaměstnání. Tyto generace vyrůstaly v kultuře tisku, rozhlasu a filmu. Nástup televize je zastihl v dospělosti, počítač a některé z nich internet až v závěru jejich ekonomicky aktivního života. Generace narozené po druhé světové válce jsou specifické, tito lidé zažili nejvíce společenských, politických i mediálních změn. Prudký nástup informačních technologií je tak zastihl v poslední dekádě jejich ekonomické aktivity. Konec dvacátého století je tak ve znamení rapidního přerodu ve společnost informačních technologií.

Nové postupy, měnící se obsluha počítačů a zvyšující se nároky na počítačovou gramotnost se projeví v různých způsobech přístupů této „pre-seniorské“ generace k digitálním technologiím. Ti, kteří postupně v zaměstnání celý život reflektovali vývoj výpočetní techniky, měli výhodu, obecně „kancelářské profese“ byly ve výhodě oproti manuálně pracujícím. Přesto mnoho seniorů počítače odmítalo, na informační technologie se neadaptovali. Vůči získání počítačové gramotnosti byli indiferentní. (Millward, 2003).

Senioři jsou věkovou skupinou nejvíce ohroženou tzv. digitální propastí. Zejména z tohoto důvodu je důležité se zabývat jejich vztahem k digitálním technologiím. Převážná většina výzkumů se zaměřuje na pozitivní potenciál digitalizace a zdůrazňuje očekávané výsledky digitální inkluze, např. lepší fyzické a duševní zdraví a kognitivní funkce, mobilitu, sociální propojení, bezpečnost, každodenní volnočasové aktivity, a to i pro starší osoby. Naopak digitální vyloučení může negativně ovlivnit různé sféry života a může mít za následek omezený přístup k informacím a sociálním kontaktům. Nevyužívání online služeb od

bankovníctví přes nakupování, především však zdravotnické služby, které pro seniory představují zvláště citlivou oblast vyloučení.

Navíc je digitální transformace klíčovým prvkem hospodářského rozvoje a strategické autonomie Evropské unie (EU). Po pandemii Covid 19 se proces digitalizace zrychlil a stala se klíčovou pro hospodářské oživení i pro odolnost zdravotnického odvětví. Tento impuls podporuje elektronické zdravotnictví, ulehčení administrativní zátěže, vzdělávání a vytváření nových pracovních míst. EU plánuje vytvořit pro občany a organizace bezpečný digitální prostor, který umožní digitální transformaci skrze inkluzivní přístup a dostupnost pro všechny. Politický program EU „Cesta k digitální dekádě“, který podporuje digitální transformaci, má jako jednu ze zásad uvedenou „solidaritu a inkluzivnost“. Dle této zásady by měla technologie občany spojovat a nikoliv rozdělovat. (Rada Evropské unie, 2024). Každý jedinec by měl mít přístup k rozvoji digitálních dovedností, k internetu, digitální veřejné službě apod. Výzkumy však dokazují, že většina seniorů není schopna se digitalizaci přizpůsobit. Chybí jim digitální kompetence, motivace a kvalitní formální vzdělávání. Přitom digitální gramotnost a kvalita života spolu úzce souvisí. Například podle průzkumu organizací Bill and Melinda Gates Foundation nebo World Internet Project má využívání informačních a komunikačních technologií vliv na úroveň kvality života.

Tato práce si klade za cíl zjistit, jaké jsou digitální kompetence seniorů. Bude se jednat o kvalitativní sondu do života vybraného vzorku seniorů a zjištění jejich zájmu a motivů při práci s digitálními a informačními technologiemi.

Teoretická část práce se bude opírat o koncepty stáří a stárnutí. Po uvedení do teoretického rámce práce zaměříme naši pozornost na vztah internetu a seniorů v informační společnosti. Pozornost bude také věnována znalostem seniorů s hardware osobních počítačů. V této části se také pokusíme představit závěry některých, již realizovaných zahraničních studií, které poukazují jak na pozitivní, tak negativní prvky, které přinesly informační technologie do života seniorů.

Empirická část si klade za cíl zjištění digitálních kompetencí a ovlivnění jejich života digitálními technologiemi.

V této části práce využijeme kvalitativní metodologii výzkumu; nástrojem sběru dat budou polostrukturované rozhovory s klienty seniorského věku v domě s pečovatelskou službou. Na malém vzorku informantů se pokusíme nalézt odpovědi na otázky: jak vnímají konkrétní aktivity, které provozují na internetu, co jim to přináší, jak obtížné pro ně bylo se učit novým věcem z této oblasti a co vše samostatně na internetu a obecně s osobním počítačem zvládají.

Analýza odpovědí informantů může pomoci rozšířit dosavadní informace v této oblasti a přispět k diskusi týkající se internetových uživatelů z generace současných seniorů v České republice.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 Období stárnutí a stáří

Na vysoký věk bylo v minulosti nahlíženo zpravidla pozitivně. Lidé si přáli dožít se vysokého věku, vysoký věk byl spojován s moudrostí. Po dobu několika staletí bylo vysoké stáří vzácné, a proto žádané. Být starý, stát se starým a „chvíli žít jako starý“, bylo však vysoce nepravděpodobné. Vysoká kojenecká úmrtnost umožnila přežít jen nejsilnějším. (Haškovcová, 2010)

„Každý člověk stárne. Toto elementární tvrzení je všeobecně známé a uznávané. Ostatně lidé říkávají, že stárnutí a stáří, stejně jako smrt, jsou jedinou spravedlivou jistotou, kterou máme“. (Haškovcová, 2010, str 33) Kalvach popisuje stárnutí jako nevyhnutelný a univerzální proces, který postihuje všechny bytosti. Tento proces probíhá již od početí, ačkoliv za skutečný projev stárnutí se považují viditelné změny a úbytek, snížení různých funkcí. (Zadák, Kalvach, Jiráček, Sucharda & Zavázalová, a kol., 2004)

Období stáří a stárnutí je přirozenou a nevyhnutelnou součástí životního cyklu člověka, stárnutí obvykle začíná kolem 50 roku života a pokračuje až do smrti. Jedince čeká poslední čtvrtina jeho života, která bývá nejhůře hodnocená. Obecně je období stáří a stárnutí komplexní a mnohostrannou etapou života, kterou lze charakterizovat jak výzvami, tak příležitostmi. Je třeba usilovat o podporu seniorů v udržení jejich zdraví, nezávislosti a celkové pohody v průběhu tohoto období života. (Vágnerová, 2007)

Populační stárnutí a jeho společenské důsledky jsou rámcem, který výrazně posiluje důležitost a aktuálnost tématu individuálního stárnutí a stáří; vytváří jeho významný kontext a v různé míře a mnoha způsoby ovlivňuje možnosti a postupy zachování osobní autonomie seniorů. Stárnutí člověka je přirozená součást běhu života a hranice stáří nelze taxativně vymezit, institucionalizovaný důchodový věk lze tedy považovat za nejobektivnější vymezení sociální skupiny seniorů.

Oficiální hranice stáří není nikde stanovena, ale většinou se uvádí věk 65 +. Převážně označujeme starým člověkem toho, který již není ekonomicky aktivní a vstoupil do starobního důchodu. (Janiš & Skopalová, 2016)

Výrazné stárnutí populace je zřetelněji vidět už od konce 20. století a na začátku století současného. Již před více jak dvaceti lety česká demografka Jitka Rychtaříková (Rychtaříková, s. 43-46, 2002) uváděla, že „podle dlouhodobých prognóz budoucího vývoje počtu a věkové struktury obyvatelstva bude podíl starších osob v populaci České republiky

i nadále výrazně narůstat, a to již po roce 2010, kdy budou do věkové skupiny 65 a více let vstupovat početné generace narozené po druhé světové válce.“

Příčinou demografického stárnutí je především pokles úrovně porodnosti, změny v úmrtnostních poměrech a prodlužování naděje dožití. Vzhledem k prodlužující se naději dožití při narození představuje stáří časově delší a tím i významnější fázi lidského života. Seniorský věk tak skýtá řadu možností, jak prožívat každý den aktivně a smysluplně. (Rabušic & Vohralíková, 2004) Jak ukazují data, v České republice bude podíl seniorů v populaci v roce 2050 dvojnásobný oproti roku 2000. Budeme tak brzy patřit k zemím s nejrychleji stárnoucí populací. To je mimo jiné způsobeno stále se zvyšující úrovní lékařské péče, zdravějším způsobem života, poklesem počtu narozených dětí atd. (Štěpánková, Höschl, & Vidovičová, 2014). Na základě aktuálních dat o počítačové gramotnosti dnešní mládeže (Digitální gramotnost, MPSV, 2017) se dá předpokládat, že tyto kohorty seniorů budou mít digitální gramotnost na vyšší úrovni.

Stáří je doprovázeno sociálními změnami ve vztazích, sociálních sítích v osobních biografiích a tyto změny se odehrávají na pozadí sociálně konstruovaných a často negativních významů připisovaných stáří a starým lidem. Tyto sociálně konstruované významy ovlivňují optiku nazírání mladých na starší generaci i sebepojetí seniorů a jejich nároky na autonomii. Stáří je přímočaře spojováno s nemocemi, ztrátou energie, pasivitou, chudobou, sociální izolací a závislostí na pomoci druhých, což často vede k sociální exkluzi seniorů. (Sýkorová, 2007)

Sýkorová tak upozorňuje na sociálně konstruované stereotypy a mýty, snaží se je vyvrátit, a ve své práci úspěšně konceptualizuje teorii autonomie seniorů, v kontrastu s paternalistickým paradigmatem medicalizace, která definuje stáří jako problém, vyžadující lékařskou intervenci. (Sýkorová, 2007)

V souvislosti s používáním počítače a internetu je pozoruhodný mýtus nesamostatných seniorů, kteří jsou pasivní a spoléhající se na pomoc druhých. Haškovcová (2010) popisuje mýtus schematismu a automatismu, charakterizovaný zautomatizovaným jednáním na základě celoživotní zkušenosti a praxe. Tento mýtus nepředpokládá motivaci učit se nové věci, pracovat s novými médii a měnit tak své naučené vzorce získávání informací.

Technologie internetu je fenomén konce 20. století, tedy období, kdy dnešní senioři byli již v produktivním věku a k poznání internetu nemohlo dojít systematicky ve škole nebo přirozeně při primární socializaci. Další vzdělávání lidí v produktivním a post produktivním

věku není systematicky mocensky institucionalizované jako u dětí a mládeže prostřednictvím systému školství – tedy je plně dobrovolné. Seznámení se s internetem u seniorů vyžaduje zpravidla jejich minimální motivaci a aktivní postoj. Významným faktorem formujícím vztah k médiím (potažmo k internetu) u starších lidí je ne/přítomnost generačního soužití a výše příjmu. Starší generace je otevřenější vůči nastupujícím komunikačním technologiím v tom případě, je-li k ní „přivedena“ mladší generací. Také vyšší příjem posiluje ochotu využívat nové komunikační technologie. Aktivita a další vzdělávání tvoří jeden ze základních pilířů osobní autonomie seniora. (Sýkorová, 2007) Vzdělávání u seniorů navíc přináší pocit důstojnosti a pomáhá ke spokojenosti se sebou samým, konzervuje fyzické a duševní zdraví, což zlepšuje orientaci v nových životních situacích stejně jako schopnost samostatně se rozhodovat. Fakt, že senioři ve svém věku stále pracují na svém sebevědomí a sebepojetí, že jim záleží, jak je vnímají druzí je v podstatě popřením mýtu pasivity. Citlivě vnímají projevy a důsledky negativních stigmatizačních předsudků o stáří a obecný předpoklad, že věk ovlivňuje pojetí starých lidí, jejich identitu a užitečnost a všeobecné místo ve společnosti. (Sýkorová, 2007)

Senioři, stejně jako všichni jednotlivci, mají právo na autonomii a respekt. Jsou důležitou součástí naší společnosti a jejich přínos by měl být oceněn a podporován. Předsudky a ageismus (viz níže) mohou vytvářet rozvraty a narušovat sociální soudržnost, což může mít negativní dopady na společnost jako celek. Co se týče seniorů, tak odmítání a exkluze má negativní vliv na jejich zdraví a pohodu, sociální soudržnost, ekonomickou produktivitu a mezigenerační vztahy. Senioři mohou obohatit digitální společnost sdílením znalostí a zkušeností, poskytnutím jedinečné perspektivy, přispěním k digitálnímu obsahu a také podporou digitální gramotnosti. Navíc se naplní koncept aktivního stárnutí. Přijetím technologií a udržením kontaktu s digitálním světem mohou senioři i nadále významně přispívat společnosti.

## 1.1 Psychologické a biologické změny

S životní etapou stáří souvisí neodmyslitelně určité změny zahrnující mentální a fyzickou oblast. Proměny fyzického rázu jsou velice individuální. Jelikož dochází k prodlužování lidského věku, tak mladší generace stárnou pomaleji, než tomu bylo za našich předků. (Benešová, 2014) Stáří přináší fyzické, kognitivní a sociální změny. Senioři jsou vystaveni většímu riziku různých zdravotních problémů, včetně chronických stavů, jako je cukrovka, srdeční onemocnění a artritida, a také změnou stavů duševního zdraví, jako je deprese

a úzkost. Prvním úkolem staršího člověka je přijmout počáteční signály stárnutí a přizpůsobit nové etapě své životní tempo. Později jde především o dosažení integrity a udržení si důstojného životního stylu. (Vágnerová, 2007)

Jak lidé stárnou, zažívají různé fyzické změny, včetně úbytku svalové hmoty, zhoršení zraku a sluchu a pomalejší metabolismus. Tyto změny mohou ovlivnit celkové zdraví a kvalitu života. Ztráta kvality zraku (někdy také nazývaná vetchozrakost) se projevuje v horší schopnosti zaostření z důvodů začínající ztráty pružnosti čočky. Další obtíží je zhoršené vidění za šera a v noci, vnímání světla a reakce přizpůsobení na nižší hladinu osvětlení. (Špaténková & Smékalová, 2015)

Další fyziologické změny se týkají sluchu, zde je nejčastější problém s nedoslýchavostí starších lidí = presbyakuze. Celkově jde o zhoršení vnímání vysokých tónů, poškozuje se transfer zvuku kvůli chorobným změnám na kostech středního ucha. Někteří jedinci mohou trpět na „pískání“ v uších (Janiš & Skopalová, 2016).

Asi nejvíce zřetelnou změnou je pak vzhled lidského těla, vzhledem k opotřebením plotének dochází ke snižování tělesné výšky, zmenšuje se hmotnost svalů a slábne svalová síla. S menší pohybovou aktivitou a slábnutím kosterních svalů dochází k celkovému shrbení těla. (Klevetová & Dlabalová, 2008)

Psychika seniorů se projevuje především změnami v poznávacích procesech, jako jsou vnímání, paměť, myšlení, pozornost a představy. I když se kognitivní schopnosti mohou u seniorů značně lišit, mnozí zaznamenají s věkem jejich celkový pokles a změnu v rychlosti zpracování. Oslabené smysly mají za následek nejistotu a strach, což může eskalovat v to, že se senior nechce vydávat ven, potkávat se s ostatními a je obezřetný. Často se po osmdesátém roku života u některých jedinců začínají objevovat poruchy paměti a rozhodovacích schopností, zvyšuje se výskyt Alzheimerovy choroby. Psychika každého člověka je jedinečná v tom, že se odvíjí od jeho osobnosti, z jeho životní dráhy, z jeho vztahu k hodnotám, lidem a k sobě samému. Jakým životem žil, kdo nasměroval jeho první kroky, kdo při něm stál v radosti i v pohodě. (Klevetová & Dlabalová, 2008)

Adaptace na prostředí je však u starých lidí podstatně omezená, což na druhou stranu neznamená, že senior musí být nutně degradován na okraj společnosti. (Šimíčková-Čížková, 2008)

Další velké změny se objevují v sociální oblasti. Jak lidé stárnou, často zažívají změny ve svých sociálních sítích, včetně ztráty přátel a rodinných příslušníků, odchodu do důchodu

a změn v životních podmínkách. Tyto změny s sebou přináší i nové sociální role na které není snadné si zvyknout.

Navzdory výzvám, které stárnutí přináší, mnoho seniorů zažívá v pozdějších letech pocit naplnění, cíle a vděčnosti, stejně jako větší moudrost a nadhled získanou celoživotními zkušenostmi. (Vágnerová, 2007)

Psychické a biologické změny, které stáří přináší, nejsou ve své podstatě negativní. Často jsou však vnímány jako negativní kvůli společenským stereotypům a ageismu, které vedou lidi ke spojování stáří s úpadkem a handicapem. Například fyzické změny, jako je snížená pohyblivost nebo smyslové poruchy, mohou starším dospělým ztížit provádění určitých úkolů nebo činností, což může být frustrující. Podobně lze kognitivní změny, jako je pokles paměti, vnímat jako ztrátu nezávislosti nebo kompetence, což může také přispívat k negativním postojům vůči stárnutí.

Je však důležité si uvědomit, že stárnutí je přirozenou a normální součástí života, a že mnoho lidí vede plnohodnotný a produktivní život i v pozdějších letech. Spíše než se zaměřovat na omezení, která mohou přijít s věkem, je důležité oslavovat silné stránky a zkušenosti, které starší dospělí do společnosti přinášejí. Jednou z možností, jak změnit pohled na vlastní stárnutí a pohled na celou společnost, je zpochybnit ageistické (viz níže) postoje a stereotypy. To může zahrnovat prosazování politik, které podporují starší dospělá, jako je dostupná doprava a cenově dostupná zdravotní péče, stejně jako podpora mezigeneračních aktivit a příležitostí pro starší dospělá zapojit se do jejich komunit.

Nakonec změna našeho pohledu na stárnutí vyžaduje změnu myšlení, které si váží a respektuje přínos starších dospělých a uznává, že stárnutí je přirozenou a pozitivní součástí lidské zkušenosti. Pro současnou společnost, která je zaměřená na úspěch a popírání známek stárnutí je těžké tento fakt přijmout.

## 1.2 Volný čas seniorů a kvalita života

„Celý lidský život je jen cesta ke smrti“, tvrdil římský filosof Seneca a nebyl sám, kdo na lidské putování od zrození ke smrti takto nahlížel. Nevyhne se tomu žádný člověk, stárneme všichni. Bohužel, někteří si to nechtějí, z různých důvodů připustit a tento jejich postoj jim znemožňuje vnitřně se vyrovnat se stářím a poprat se s tím. Stárnutí obecně totiž přináší změnu v mnoha ohledech, ať už v těch fyzických, psychických, či sociálních. (Haškovcová, 2010)

### 1.2.1 Volný čas

Volným časem se rozumí takový čas, kdy jedinec není zaneprázdněn prací, každodenními pracemi nebo jinými povinnostmi. Funkce volného času u seniorů zahrnuje tři oblasti: výchovně-vzdělávací, zdravotní a sociální. Z andragogického hlediska jsou prostředky k naplnění vzdělávacích funkcí volného času aktivity, mezi které patří formální, neformální a informální vzdělávání. Formální vzdělávání se odehrává například na Univerzitách třetího věku, tedy ve školském systému, na rozdíl od neformálního vzdělávání. Neformální vzdělávání je zájmové vzdělávání, které je organizované například v klubech pro seniory. Informální vzdělávání je neorganizované, nezáměrné, nezastupuje jej žádná instituce, patří sem sledování TV, čtení knih, učení se z každodenních činností.

Volný čas seniorů je nutné definovat více specificky, protože se liší od volného času pracujících lidí, studentů, v takovém případě je volný čas v opozici se studiem a prací. Ze základních definic volného času se vytrácí určité skupiny obyvatel (senioři, těhotné ženy nebo lidé bez domova). Definice primárně určená naší cílové skupině je: „Volný čas seniorů je takový čas, kdy jsou provozovány zájmové aktivity na základě fyzických, psychických, sociálních a zájmových aspektů jednotlivých osob, které jsou vykonávány mimo čas věnovaný péči o vlastní osobu, domácnost, rodinu a uspokojování základních potřeb jedince v seniorském věku. Jedná se o takové aktivity, které přinášejí radost, zábavu, spokojenost, potěšení a uspokojení.“ (Janiš ml., 2011, str. 694, podle Janiše & Skopalové, 2016)

Je to čas, který může člověk využít k volnočasovým aktivitám, relaxaci. Senioři mají obvykle více volného času ve srovnání s těmi, kteří pracují na plný úvazek. Mezi běžné způsoby trávení volného času seniorů patří:

- Věnování se koníčkům a zájmům
- Cestování nebo návštěvy rodiny a přátel
- Dobrovolnictví
- Vzdělávání
- Fitness a rekreační aktivity
- Kreativních činností.

Volný čas je pro seniory důležitý, protože jim poskytuje příležitost věnovat se činností, které je baví, věnovat se svým zájmům a zůstat v kontaktu s přáteli a rodinou. To může pomoci udržovat zdravý a plnohodnotný životní styl a předcházet pocitům osamělosti

a nudy. Účast na volnočasových aktivitách může mít navíc pozitivní dopad na fyzické a duševní zdraví, jako je snížení stresu a zlepšení kognitivních funkcí. (Janiš & Skopalová, 2016)

Pokud jde o volný čas, mohou mít senioři k dispozici více volného času než mladší dospělí kvůli odchodu do důchodu nebo zkrácení pracovní doby. To může poskytnout příležitosti k provozování koníčků a zájmů, cestování nebo trávení času s rodinou a přáteli. Někteří senioři však mohou čelit omezením ve schopnosti zapojit se do těchto aktivit kvůli mobilitě nebo zdravotním problémům, finančním omezením nebo nedostatečnému přístupu k dopravě.

Primárně je kvalita života a volného času seniorů utvářena složitou souhrou faktorů, včetně osobních, sociálních a environmentálních faktorů. I když neexistuje žádné univerzální řešení pro zlepšení kvality života a volného času seniorů, snahy o podporu sociálních vazeb, fyzické aktivity a přístupu ke zdrojům a aktivitám mohou pomoci podpořit pozitivní a naplňující prožívání stárnutí.

### 1.2.2 Kvalita života

Kvalita života je výsledkem působení sociálních, zdravotních a ekonomických podmínek, které se týkají lidského a společenského rozvoje. Tyto podmínky zahrnují dvě složky, na jedné straně objektivní podmínky pro život (sociální a kulturní potřeby, materiální dostatek), a na straně druhé subjektivní prožívání života (spokojenost, uspokojení atd.). Stáří a stárnutí je přirozený proces v životě každého člověka, ne všichni se s ním dokáží stejně vyrovnat. Výsledkem obav ze ztráty nezávislosti je snaha zmírnit, nebo ovlivnit projevy stárnutí. Na proces stárnutí má velkou měrou vliv životní způsob každého jednotlivce, péče o zdraví, psychickou pohodu a volba zájmových činností během celého života.

Odchod do důchodu je považován za jedno z nejnáročnějších období v životě člověka vůbec. V této době se zásadně mění celá organizace života, zmenšují se povinnosti, mění se struktura volného času. S věkem klesá fyzická výkonnost, mění se i jeho schopnosti duševní. Často provází stáří nemoci a nezanedbatelné jsou také změny finanční. Je mnoho determinantů, které ovlivňují prožívání života seniorů. (Antošová, Bédiová, Birčiaková, Kubíčková, & Rašticová, 2016)

Bohužel, současná společnost se svým důrazem na kult mládí, odsunuje svým způsobem seniory na vedlejší kolej. Odmítání stáří a starých lidí zachází někdy do takových extrémů,

že nepřátelské postoje ve společnosti přerůstají v někdy skrývaný, jindy dokonce otevřený boj proti starým lidem. V takovém případě pak hovoříme o ageismu: „Ageismus je ideologie založená v sdíleném přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského životního cyklu manifestovaná skrze proces systematické, symbolické i reálné stereotypizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku nebo na jejich příslušnosti k určité generaci". (Vidovičova, str. 6, 2005)

Zjednodušeně se jedná o věkově podmíněnou diskriminaci, která vychází z předpokladu o tom, že konkrétní věková skupina vykazuje rozdílné charakteristiky, ale i jinou lidskou a společenskou hodnotu. (Pokorná, 2010)

Hodnocení kvality života seniorů vychází z několika participujících aspektů, kde medicínský zvýrazňuje koncept multifaktorálně ovlivněn jedincovým fyzickým zdravím, psychickým stavem, osobním vyznáním, sociálními vztahy a vztahy ke klíčovým oblastem jeho životního prostředí. Kvalita života je totiž pojem širší než jen zdraví či nemoc. Je výsledkem vzájemného působení sociálních, zdravotních, ekonomických a environmentálních podmínek, které se týkají lidského a společenského rozvoje. Z psychologického aspektu jde především o subjektivní pohodu jednotlivců a spokojenost s vlastním životem (Hnilicová & Bencko, 2005)

Kvalita života a volného času seniorů se může značně lišit v závislosti na řadě faktorů, včetně jejich zdraví, sociální podpory, finančních zdrojů a přístupu ke zdrojům a aktivitám. Pokud jde o kvalitu života, výzkumy naznačují, že senioři, kteří si udržují silné sociální vazby a věnují se pravidelné fyzické aktivitě, mívají vyšší úroveň životní spokojenosti a pohody. K pocitu naplnění a spokojenosti v pozdějším životě může přispět i udržení smyslu a zapojení do smysluplných činností, jako je dobrovolnictví nebo provozování koníčků.

Senioři, kteří čelí sociální izolaci, finanční nejistotě a zdravotním problémům, však mohou pociťovat nižší kvalitu života. Tyto faktory mohou omezit jejich schopnost účastnit se společenských aktivit nebo přístupu ke zdravotní péči a dalším zdrojům, což může vést k pocitům osamělosti, depresi a úzkosti.

## 2 Digitální technologie

V této kapitole si představíme moderním (digitálním) technologiím na bázi výpočetní techniky, tzn. počítačům, mobilním telefonům, tabletům a internetu. Je třeba si uvědomit, že výpočetní technologie, s kterou se senioři (i nedobrovolně) setkávají zahrnuje například bankomat nebo informační kiosek. Populace stárne a informační technologie proniká do každodenního života. Bezpochyby celá řada digitální technologie může zlepšit kvalitu života seniorů, vyskytuje se však spousta problémů, kvůli kterým nejsou digitální technologie efektivně využívány. (Štěpánková, Höschl. & Vidovičova – Slavík, 2014)

Počítače jsou součástí našeho života, v naší práci hovoříme o PC (osobních počítačích), kam vedle zpravidla nepřenositelných stolních počítačů řadíme notebooky, tablety, smartphoney a veškeré další, „mobilní“ formy výpočetní techniky.

Osobní počítače jsou určeny k tomu, aby je obsluhoval přímo koncový uživatel, nikoliv počítačový odborník nebo technik.

Tradiční osobní počítače jsou v současnosti částečně vytlačovány mobilními zařízeními, jako jsou tablety, případně notebooky. Tablet je označení pro přenosný počítač ve tvaru desky s integrovanou dotykovou obrazovkou, která se používá jako hlavní způsob ovládní. Místo fyzické klávesnice se často používá virtuální klávesnice na obrazovce. Notebook je označení pro přenosný počítač. Notebooky mají stejné využití jako klasické počítače. Tato zařízení výborně poslouží pro prohlížení internetu, pro elektronickou komunikaci, pro hraní jednoduchých her, nebo pro jednoduché administrativní činnosti. To může mnoha uživatelům postačovat. Do této a hojně využívané kategorie zařadíme i smartphoney, což je mobilní telefon, který využívá pokročilý mobilní operační systém a aplikační rozhraní, jež umožní instalaci nebo úpravy programů a umožňuje přístup na internet.

Následující tabulka ukazuje počet českých domácností vybavených osobním počítačem a počet domácností s připojením k internetu. Jak z dat vyplývá, připojení na internet v domácnostech již osmým rokem předstihuje vybavenost domácností osobním počítačem, což ukazuje na využívání mobilních počítačů (notebooky, tablety, smartphony apod.)

Tabulka 1

*České domácnosti vybavené osobním počítačem a počet domácností s připojením k internet (v %).*

Rok	1989	1991	1996	2001	2006	2011	2016	2021
Osobní počítač	1,8 %	3,5 %	8,5 %	21,1 %	35,7 %	64,8 %	75,6 %	79,0 %
Internet	-	-	-	5,8 %	26,7 %	61,7 %	76,1 %	83,0 %

Zdroj: Český statistický úřad, 2021

Přístup seniorů ve vztahu k ICT je velmi individuální. Dá se to velmi dobře ilustrovat na příkladu výrobců mobilních telefonů, kteří část svého výrobního programu zacílili na seniory a nabízejí přístroje přímo pro ně. Telefony pro seniory se vyznačují kontrastním, dobře čitelným displejem, velkými tlačítky a několikadenní výdrží baterie. Soustřeďují se na ty nejzákladnější funkce – hovory a SMS. Jsou velmi jednoduché na ovládání a často nabízejí doplňující funkce v podobě svítilny, SOS tlačítka a fotoaparátu.

S využitím informačních a komunikačních technologií se v tomto případě pro seniory nepočítá. Lze tedy říci, že překážky ve vztahu k moderním technologiím jsou na obou stranách – u seniorů nedůvěra a strach z nového, neznámého a ze strany společnosti automatické „odsunutí“ seniorů z hlavního proudu zákazníků nabídkou neplnohodnotných přístrojů.

Moderní technologie nalezneme i v dalších přístrojích a běžných spotřebičích, např u tzv. chytrých televizí, které mohou mít v sobě zabudovaný operační systém a umožňují připojení na internet či automatické pračky s množstvím nastavitelných programů a velkou pamětí.

Boom ve využívání internetu v České republice nastal v prvním desetiletí tohoto století, příčinou bylo zavedení tzv. vysokorychlostního internetu. V roce 2005 stále používalo 63 % domácností vytáčené připojení pomocí telefonní linky (dial up), následující rok přišel zlom a převládlo vysokorychlostní připojení, vytáčené připojení již používalo jen 35 % domácností.

### 3 Digitální kompetence, technologie a senioři

Moderní technologie a zařízení umožňují seniorům lépe se orientovat v rychle se měnícím světě, digitální gramotnost se stává stejně důležitou jako ostatní druhy gramotnosti. I samotný proces stárnutí společnosti je doprovázen a ovlivněn existencí moderních technologií, se kterými všichni přicházíme do styku.

Z šetření, které realizovala Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR vyplývá, že více než polovina seniorů nemá přístup k internetu a neumí tyto technologie používat i přesto, že si to přejí. K tomu, aby mohli senioři využívat moderní technologie potřebují (včetně zařízení a internetu) digitální kompetence. Pro seniory, kteří nemají žádnou zkušenost s moderním zařízením a internetem, je dosažení těchto dovedností velkou výzvou. Ušetření nejsou ani zkušenější senioři, s rychlým vývojem technologií je nutné se neustále vzdělávat a prohlubovat své kompetence.

Mezi důvody, proč tato ohrožená cílová skupina nevyužívá moderní technologie patří neznalost – k čemu by je využívali a druhým důvodem je, že s nimi neumí pracovat. Určitá část seniorů se tak dobrovolně vyhýbá moderním technologiím a tím více se marginalizuje od společnosti.

Moderním technologiím se dá vyhnout jen obtížně a ti senioři, kteří chtějí naučit je využívat, nejsou tolik adaptabilní jako mladší generace a potřebují větší podporu, motivaci a vzdělávání. Příkladem může být rychlost s jakou se naučí ovládat tablet dítě, v opozici s učením seniora. (Štěpánková, Höschl. & Vidovičova – Slavík, 2014)

#### 3.1 Digitální kompetence

Termín digitální kompetence zjednodušeně označuje znalost a dovednost používat digitální technologie. Dle dokumentu nesoucí název „The Digital Competence Framework 2.0“ z výzkumného centra evropské komise se zmíněná kompetence dá pojmut jako schopnost využívat technologie ve všech aspektech lidského života. Týká se schopnosti používat digitální technologie, komunikační nástroje a sítě, vyhodnocování a vytváření informací za účelem dosažení konkrétních cílů. Zahrnuje dovednosti, jako je informační a mediální gramotnost, digitální bezpečnost, řešení problémů a spolupráci (liší se dle autorů).

Digitální kompetence nabízí možnosti pro vlastní vzdělávání a poskytují dovednosti k tomu, abychom se mohli v online prostředí sami učit. V českém školním prostředí se můžeme setkat s termínem „informační gramotnost“, která s digitální kompetencí souvisí, jedná se o pomyslný první pilíř zmíněné kompetence. Označení informační gramotnost (schopnost

zpracovávat a pracovat s informacemi) může být zavádějící, protože se dá snadno zaměnit s počítačovou gramotností, ačkoliv se jedná o dva rozdílné pojmy. (Černý, 2019)

Důležitost digitální kompetence by se dala shrnout do několika bodů:

- Jsou nezbytné pro osobní a profesní rozvoj v dnešním digitálním světě.
- Pomáhá jednotlivcům přistupovat k technologiím a efektivně je využívat pro komunikaci, informace a řešení problémů.
- Umožňuje lepší zapojení do digitální ekonomiky a společnosti.
- Podporuje rozvoj nových dovedností a pracovních příležitostí.
- Může zlepšit kvalitu života a zlepšit přístup ke službám a informacím.

U prvního bodu, který souvisí s aktuálností a obstáním v dnešním digitálním světě, chvílku zůstaneme. Technologie a digitalizace se neustále vyvíjejí a stále více se integrují do každodenního života. Být digitálně gramotný je čím dál tím více jedním z hlavních požadavků pro mnohá pracovní místa a je to zásadní dovednost pro kariérní růst. Pandemie COVID-19 urychlila digitální transformaci mnoha průmyslových odvětví, a ještě více zdůraznila důležitost digitální kompetence. Schopnost orientovat se a využívat digitální technologie je zásadní pro osobní a profesionální úspěch ve světě založeném na technologiích. Mimo jiné je digitální kompetence také zásadní pro to, abyste zůstali v bezpečí online a vyhnuli se digitálním hrozbám (viry, podvodníci atd).

Pro seniory může být digitální kompetence důležitým nástrojem, jak zůstat ve spojení s blízkými, získat přístup k důležitým informacím a službám, díky čemu mohou zůstat v kontaktu se světem. Mnoho seniorů může čelit překážkám při dosahování digitální kompetence, jako je nedostatečný přístup k technologiím, neznalost digitálních nástrojů nebo potíže s určitými fyzickými či kognitivními úkoly. K překonání těchto překážek mohou seniorům pomoci rozvinout jejich kompetence a plně se zapojit do digitálního světa iniciativy, jako jsou různé vzdělávací programy v oblasti technologií, komunitní workshopy a mnohé další. Digitální kompetence mohou také pomoci seniorům udržet si nezávislost, například tím, že jim umožní přístup k online zdravotnickým službám.

Digitální transformace mnoha odvětví také vytváří nové pracovní příležitosti pro seniory, kteří disponují zmíněnou kompetencí. (Štěpánková, Höschl. & Vidovičova – Slavík, 2014) Včetně různých vzdělávacích institucí se můžou inspirovat i na portáleDigi, který spadá pod

operační program Zaměstnanost. Ministerstvo práce a sociální věcí (MPSV) ASSP vytvořilo po vzoru dokumentu z Evropské komise „DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use“, rámec digitálních kompetencí, který zahrnuje 5 kompetenčních oblastí:

- Informační a datová oblast
- Komunikace a spolupráce
- Tvorba digitálního obsahu
- Bezpečnost
- Řešení problémů.

Do informační a datové oblasti patří vyhledávání a prohlížení dat, hodnocení a správa obsahu. Uživatel by měl být schopný formulovat, co chce najít, zvládnout to vyhledat, porovnat a kriticky posoudit spolehlivost zdrojů, dokázat zpracovat data.

Komunikace a spolupráce zahrnuje interakce a sdílení skrze digitální technologie, využití digitálních technologií v rámci občanských aktivit, správu digitální identity, spolupráci a netiketu. V tomto případě jsou nutné klíčové schopnosti jako je komunikace prostřednictvím různých technologií, sdílení dat, citování, respektování norem chování v digitálním prostředí nebo využití soukromých či veřejných digitálních služeb k sebeuplatnění a aktivnímu občanství.

Třetí z kompetencí, tvorba digitálního obsahu, se člení na tvorbu obsahu, autorská práva a licence, integrace a přepracování digitálního obsahu a v neposlední řadě na programování a infromatické myšlení. Včetně tvorby a úprav digitálního obsahu by měl uživatel zvládnout vylepšit stávající obsah o své poznatky, respektovat autorská práva a vytvářet pokyny pro výpočetní systémy.

Bezpečnost je při využívání internetu velmi důležitá. Patří sem ochrana zařízení, osobních dat a soukromí, životního prostředí a zdraví. První je logicky ochrana vlastního zařízení proti škodlivým rizikům v podobě různých virů apod. Uživatel internetu by měl znát bezpečnostní rizika a opatření, stejně jako si chránit vlastní soukromí a nesdílet citlivé informace.

Poslední z kompetencí, řešení problémů zahrnuje řešení technických problémů, identifikace potřeb, nedostatků a kreativní využívání digitální technologie. (Digcomp 2.1, 2019)

Sociologové nazývají současnou společnost jako „informační společnost“; je založena na integraci komunikačních a informačních technologií do všech oblastí společenského života

a zásadním způsobem mění společenské procesy a vztahy. Zatímco mnoho seniorů je technicky zdatných a rádi používají digitální technologie, stále existuje značný počet seniorů, kteří postrádají digitální kompetence. Některé z běžných problémů, kterým senioři v této oblasti čelí, zahrnují strach z technologií, fyzické omezení, ale nejčastěji je důvod nedostatek digitálních kompetencí.

### 3.2 Senioři v rolích uživatelů digitální technologie

Senioři stále více využívají digitální technologie a internet, ačkoli míra využití se liší v závislosti na faktorech, jako je věk, finanční příjem, úroveň vzdělání a místo, kde žijí. V této kapitole si charakterizujeme některé klíčové trendy a úvahy týkající se seniorů jako uživatelů digitálních technologií. Ačkoliv internet už není žádnou novinkou, stále se vyvíjí a nabízí čím dál větší spektrum možností a zaměřuje se na různé věkové skupiny. Včetně internetu se taktéž mění i digitální technologie a s pokrokem jde ruku v ruce i osvěta a vzdělávání seniorů k tomu, aby mohli tyto média využívat.

U seniorů roste míra přijetí digitální technologie a snaha udržet krok s mladší generací. Stále více seniorů používá digitální technologie, zejména chytré telefony a tablety, aby zůstali v kontaktu s rodinou a přáteli, měli přístup k informacím a zapojili se do online aktivit. Na druhou stranu i přes tento trend jsou senioři jednou z ohrožených skupin digitální propastí. Navzdory zvyšující se míře uživatelů internetu, i nadále určité skupiny obyvatel stále čelí překážkám při používání digitálních technologií, včetně omezeného přístupu k internetové infrastruktuře, nedostatku technických dovedností a finančních omezení. Skupiny obyvatel, kteří nejsou připojeni k informační infrastruktuře jsou v naší společnosti znevýhodnění oproti zbytku aktivních uživatelů. (Lupač, 2015)

Ministerstvo práce a sociálních věcí ve své zprávě o digitální gramotnosti uvádí, že vnika nový sociální rozdíl, který závisí na úrovni digitální gramotnosti. Absence digitální gramotnosti se promítá do horšího přístupu k informacím a ke vzdělávání. Ohroženou skupinou této nerovnosti jsou senioři, více než dvě třetiny neuživatelů internetu jsou osoby starší 65 let. Jedná se o generace lidí, u kterých je zkušenost s počítačem a internetem ovlivněna tím, jestli ho používali v práci. Zajímavé je, že i zkušenější senioři jsou v online prostředí vyloučeni, protože obsah není uzpůsoben jejich věkové skupině. Tento fakt se dá ověřit na základě dosažených kompetencí, a především z toho, jaké služby na internetu využívají. (MPSV, 2017)

ICT gramotnost se progresivně stává čím dál potřebnější sadou dovedností, která se stává z výhody jakýmsi společenským předpokladem pro každodenní život, relativně nízká

uživatelská základna mezi seniory je způsobena multifaktorově, jedním z důvodů může být například technologická bariéra, neochota či obava se naučit pracovat se počítačem nebo aplikací. Dále pak překážky přicházející po překonání technických problémů, kterými mohou být například nedostatek zajímavého obsahu pro seniory či důležité téma bezpečnosti na internetu.

Dalším zajímavým poznatkem je, že se digitální propast prohlubuje – respektive vytváří nejohroženější skupiny, a tou jsou senioři. Tímto faktem se zabývá dvojice autorů z finské univerzity ve své studii. Věnují se výzkumu a poznatkům v jakých oblastech jsou senioři nerovností nejvíce zasaženi a možnými návrhy řešení. Cílem studie je navázat na existující výzkumy a popsat šedou digitální propast („grey digital divide“), která se rychle objevuje jako hlavní výzva v období stárnutí.

Autoři zkoumali literaturu o šedé digitální propasti, data byla filtrována podle relevance a aktuálnosti. Do studie se promítla i pandemie Covid-19, která by měla sehrát klíčovou roli v poukázání na existující exkluzi především ve zdravotní oblasti, která se rovněž digitalizuje a je pro seniory důležitá.

Včetně zdravotní péče se studie zabývá vzděláváním, sociálním vyloučením nebo službami, které přecházejí na úroveň digitálních platform. Autoři vidí řešení šedé digitální propasti jako víceúrovňové. K navrhování digitální inkluze pro seniory je zapotřebí spolupráce mezi akademickými, zdravotnickými a průmyslovými odborníky. (Mubarak & Suomi, 2022)

Senioři, kteří jsou „dobrovolně“ digitálně vyloučení, internet a jeho využití považují za neatraktivní ve srovnání se stávajícími možnostmi, na které jsou zvyklí – jako je telefon, pošta nebo reálné setkávání. Digitální kompetence jsou stále více vnímány jako klíčové životní dovednosti srovnatelné se základní gramotností nebo matematickou gramotností. Umět si poradit s digitálními technologiemi patří mezi požadavky společnosti, nadneseně se dá říct, že se z této schopnosti stává dovednost k přežití v současném světě. Samozřejmě senioři, kteří tyto možnosti nevyužívají, nejsou předurčeni ke zkáze, ale jsou značně znevýhodněni a ochuzeni o mnoho výhod, které digitální technologie přináší. Přitom klíčem k úspěšnému začlenění do digitální společnosti a podpoře v získání požadovaných kompetencí, může být osvěta a velmi dobře promyšlené vzdělávací programy. (Rose, Holgersson, & Söderström, 2020)

Podle všeho se potřeby starších lidí na internetu až příliš neodlišují od potřeb mladší generace. Mezi hlavní činnosti, které senioři vykonávají na internetu, patří vyhledávání informací, kontrola a odesílání e-mailů, čtení zpráv, kontrola předpovědi počasí, nakupování online, udržování kontaktu s blízkými, a dokonce i používání sociálních médií.

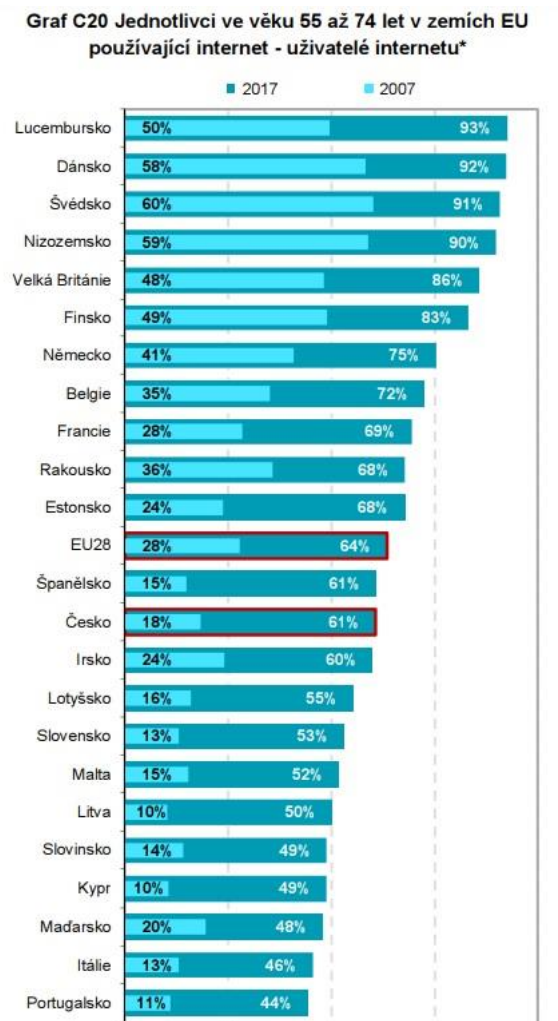
Používání internetu seniory je rozprostřeno na různé kanály a platformy. Internet již není výhradní doménou mládeže. Včetně vyhledávání potřebných informací seniory baví sledovat politiku a aktuální zprávy. Senioři jsou online až 6 hodin denně nebo alespoň několikrát za týden a vlastní i několik digitálních zařízení. (Twohig, 2021)

Český statistický úřad (ČSÚ) popsal vzrůstající trend internetu mezi seniory. Mezi seniory věkové kategorie 65 let a více, se za posledních 10 let zvýšil počet uživatelů internetu ze 4 % na jednu třetinu. Rok 2017 hlásí 660 tisíc seniorů. Ředitel odboru statistik rozvoje společnosti ČSÚ Ing. Martin Mana očekává i další zájemce z řad seniorů: „I do budoucna lze očekávat, že se počty uživatelů internetu z řad seniorů budou výrazně zvyšovat. Do důchodového věku se dnes totiž dostávají lidé, kteří jsou zvyklí automaticky využívat internetové technologie jak v pracovním, tak v osobním životě. Vloni používaly internet tři čtvrtiny lidí v předdůchodovém věku 55 až 64 let.“ (Český statistický úřad, 2018)

Z údajů českého statistického úřadu vyplývá, že seniorů na internetu přibývá, ačkoliv stále zaostáváme oproti ostatním zemím EU. V roce 2017 vedlo Lucembursko a hned za ním dva skandinávské státy. U České republiky je vidět vývoj zájmu, který s každým rokem stoupá a internet je u starší generace stále populárnější. (Český statistický úřad, 2018)

Obrázek 1

*Uživatelé internetu v zemích EU*

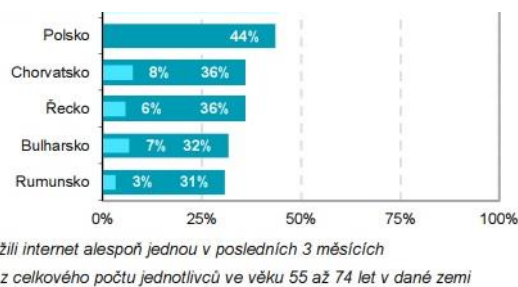


Zdroj: Eurostat, 2018

Mezi země s menším zájmem seniorů o internet pak patří balkánské státy a Polsko.

Obrázek 2

*Uživatelé internetu v zemích EU*



Zdroj: Eurostat, 2018

Celkově mohou senioři velmi těžít z používání digitálních technologií a internetu. V tomto ohledu je třeba zajistit, aby všichni senioři měli přístup k nástrojům a zdrojům, které potřebují, aby zůstali ve spojení a zapojeni do digitálního světa. Na závěr je dobré si uvědomit, že současní senioři jsou první generací (nejspíš i poslední), která se individuálně učí ovládat digitální technologie z vlastního zájmu mimo vzdělávací systém. Na rozdíl od nás, kteří se s technologií vyrůstáme a máme možnost se s ní seznámit ve školách. (Sak & Kolesárová, 2012)

Proto je i v zájmu mladších generací, aby v rámci mezigenerační solidarity byli seniorům nápomocní také v oblasti informačních technologií a v přístupu do virtuálního světa. Kromě toho mohou mladí lidé obhajovat potřeby a obavy seniorů v digitálním věku, jako jsou otázky související s jejich soukromím, bezpečností a dostupností digitálních technologií. Mohou také pomoci překlenout digitální propast podporou přístupu k technologiím a připojení k internetu pro seniory, kteří nemusí mít prostředky nebo zdroje k jejich získání.

### 3.2.1 Senioři a digitální technologie – zprávy z výzkumů

Problematika vztahu starších generací a digitálních technologií byla tématem řady výzkumů, z nichž některé představujeme v následující podkapitole.

#### **„Trénink počítačových schopností pro odborníky před důchodovým věkem v rámci národního projektu "Senior Generation"“**

Výzkum studentů z Volgogradské státní univerzity z národního projektu „Senior Generation“ se zaměřil na školení v oblasti výpočetní techniky zaměřené na lidi (odborníky) v před důchodového věku.

Takzvanými „odborníky“ zde autoři označují účastníky kurzu, kteří ve svém profesním životě pracují s výpočetní technikou. Přestože v současné době se klade důraz na kontinuální vzdělávání zaměstnanců po celý jejich život, článek popisuje, že ačkoliv mají pracovníci bohaté zkušenosti a kvalifikaci, jejich úroveň znalostí je zastaralá. Věda a moderní technologie se neustále vyvíjí a je potřeba se jejímu tempu přizpůsobit, aby nevznikala digitální propast, a to i mezi odbornými pracovníky.

Problém nízké digitální gramotnosti se tedy netýká pouze laiků, které postihuje nejčastěji. Pracovníci v pokročilém věku, kteří mají předchozí zkušenosti s moderními technologiemi ze svých zaměstnání, tak často nedrží krok s pozdějším vývojem digitálních technologií po odchodu do důchodu.

Autoři výzkumu vytvořili rekvalifikační program v celkovém součtu 252 hodin pro uchazeče v před důchodovém věku zaměřený na rozvoj jejich digitálních kompetencí v odborné činnosti. Učební plán byl rozdělen do 4 modulů zakončený na závěr zkouškou získaných kompetencí. Školení probíhalo v učebnách i samostudiem účastníků. Moduly byly následující:

- I. Operační systém Windows a aplikace MS Office
- II. Základy práce s obrázky v MS Office
- III. Multimediální technologie
- IV. Internetové technologie

Autoři poukazují na odlišný přístup ke starším studentům, který musí zohlednit jejich věk a psychologické vlastnosti. Účastníci potřebují více času na pochopení probírané látky, výuka je podrobná a obsahuje vizualizaci snímků obrazovky a jednotlivých kroků.

Software pro výuku nebyl vybrán náhodně. Jedná se o produkty, které jsou v práci hodně využívány, takže účastníci mají zkušenosti s jejich využíváním a nemusí se obávat něčeho úplně nového. Naopak jsou motivovaní prohloubit své znalosti a zdokonalit se v jejich používání. Rekvalifikace přinesla pozitivní výsledky – včetně toho, že uchazeči splňují požadavky zaměstnavatelů, tak snížili svou úzkost a rozvinuli kognitivní zájem o využívání počítačových technologií na pracovišti. (Filippova, Rybanov, Abramova & Sviridova, 2023)

### **„Mohou digitální technologie zlepšit sociální propojenost mezi staršími dospělými?“**

Studie zkoumá, zda je možné za pomoci nové komunikační technologie (aplikace na tabletu) posílit sociální propojenost mezi staršími lidmi v institucionálních zařízeních. Navazuje na předešlou zkušební studii ze zařízení dlouhodobé péče. Výzkum naznačuje, že technologie mohou vytvářet příležitosti k sociální propojenosti a pomáhají zmírňovat sociální izolaci a samotu.

Data byla sbírána po dobu tří měsíců u 12 respondentů v domově pro seniory v Severní Americe, a to metodami polostrukturovaných rozhovorů s účastníky, jejich příbuznými či přáteli, psychometrickými škálami a pozorováním v terénu. Studie popisuje přijatelnost aplikace (přijetí a využívání respondenty) a její účinnost (výsledky).

Aplikace se používala přes iPad a byla uzpůsobená pro seniory, u kterých věkem dochází ke snížení vizuálních a motorických schopností. Rozhraní nabízelo velké netextové dotykové ikony (na které uživatel pouze kliknul a zvolil si funkci, kterou potřebuje) a s její pomocí

bylo možné využívat běžné funkce, jako je odesílání a přijímání fotografií, audia, spustit video hovor nebo psát textové zprávy.

Během studie prokázali účastníci středně pokročilou úroveň digitálních kompetencí (konkrétně porozumění této aplikaci) i přesto, že někteří neměli žádnou předchozí zkušenost s využíváním podobné technologie. Většina funkcí byla pochopena a využívána správně, nejobtížnější byla pro účastníky funkce videohovorů s jejíž realizací musel pomáhat personál. Studie potvrdila, že se u deseti účastníků zvýšila sociální interakce; co se týče sociální propojenosti, tak ta byla nejvíce vnímaná u účastníků, jejichž příbuzní bydlí například v zahraničí.

V minulosti byla jejich komunikace do značné míry omezená, ale s moderními technologiemi se tento problém vyřešil. Dle slov jedné z účastnic studie bylo skvělé mít možnost s rodinou komunikovat kdykoliv, a nejen při výjimečných příležitostech jako tomu bývalo kdysi (Vánoce apod.). Tento přínos pozitivně ovlivnil jejich vzájemné vztahy. Tato aplikace může být účinným nástrojem pro sociální propojenost, pokud se dle autorů zohlední pět prvků proveditelnosti:

- Aktivní zapojení druhé osoby (někdo z rodiny, přátel) bylo klíčové pro přijetí aplikace, dynamiku učení a kontinuitu jejího používání. Ti, kteří měli příbuzné nebo přátele opravdu zapojené do procesu studie, byli ochotnější se aplikaci naučit a používat, i když neměli digitální kompetence. Jak ukazuje teorie sociálního kapitálu a perspektivy sociální propojenosti, nejde o kvantitu, ale o kvalitu a typy vztahů.
- Vnímaná užitečnost a funkčnost aplikace je spojena s úrovní akceptovatelnosti a účinnosti.
- Všichni účastníci (i ti s vyšší úrovní digitální gramotnosti) potřebovali nějaký čas k tomu, aby se naučili aplikaci používat. Toto období zahrnovalo další školení, čas na praktické cvičení a čas na zjištění preferencí uchazečů – tzn. na jaké typy komunikace se spíš zaměří.
- Správou různých mezigeneračních preferencí, norem a očekávání. Například příbuzní preferovali obrázky nebo video, zatímco účastníci hlasové zprávy. Naneštěstí je dokázáno, že se senioři snadněji přizpůsobí preferenci svých blízkých.
- Důležitou roli v motivaci hrála i geografická vzdálenost blízkých. (Neves, Franz, Judges, Beermann & Baecker, 2017)

### **„Digitální dovednosti pro seniory: Základy přežití“**

Trojice autorů ze švédské univerzity se zabývalo otázkou: „Jaké kompetence švédští senioři chápou jako nezbytné pro začlenění se do digitální společnosti?“. To, jaké schopnosti považují za základní a důležité jim popsali samotní senioři, kteří se účastnili vzdělávacího programu Mer Digital 1. Program byl realizován společností Nordic telecommunications company Telia Sonera AB ve spolupráci se švédskými obcemi. Švédsko patří mezi nejvíce digitalizované země na světě. V této zemi 98 % lidí používá mobilní telefon a internet, 93 % občanů má doma počítač, avšak 430 tisíc obyvatel (většinou seniorů) internet vůbec nepoužívá. Autoři výzkumu shromažďovali data od respondentů v obcích po celém Švédsku až dospěli k finální podobě rámce digitálních kompetencí, který se specializuje na inkluzi seniorů. Kompetence rozdělili do 4 oblastí:

- Informační a datová gramotnost
- Komunikace a spolupráce
- Transakce – používání služeb
- Bezpečnost

Tři oblasti se shodují s obecným kompetenčním modelem, kterým se autoři inspirovali z dokumentů Evropské komise. Informační a datovou gramotnost švédští senioři popisují jako potřebu držet krok s okolním světem ve kterém existuje spousta zpravodajských zdrojů, které jsou různorodé a především online. Komunikace a spolupráce je pro ně důležitá kvůli nejbližší rodině, která je geograficky vzdálená a kvůli vnoučatům, kteří jsou vzdálení i tím, že se z nich stávají „digitální“ občani. Senioři tak mají potřebu se učit komunikovat přes internet, aby této generaci mohli být blíží. Transakce a používání služeb se senioru dotýká kvůli tomu, že někteří poskytovatelé se z úsporných opatření stahují do online prostředí. Bezpečnost a pocit bezpečí je pro seniory důležitý, protože se obecně cítí zranitelní vůči novým věcem a velkou hrozbu pro ně představují digitální podvody. Další obava je ze sociální izolace, bojí se, že když budou trávit na internetu hodně času, aby se ho naučili používat, že naopak budou odtrženi od reálného kontaktu a v neposlední řadě se obávají závislosti „na obrazovkách“, kterou vidí u mladší generace. (Rose, Holgersson, & Söderström, 2020).

### **„Starší dospělí v éře digitálního zdraví: poznatky o znalostech, zvycích a postojích populace ve věku 65 let+“**

Výzkum se uskutečnil v Maďarsku v době po odeznění pandemie Covid 19, vzhledem které se zvýšil počet seniorů, kteří začali využívat internet. Během pandemie značná část respondentů měla kupříkladu možnost si vyzkoušet elektronický recept nebo se přes internet objednat k lékaři.

Cílem výzkumu bylo prozkoumat vzorce a postoje populace od 65let a starších k digitálnímu zdravotnictví prostřednictvím reprezentativního vzorku. Respondenti byli osloveni telefonicky s žádostí o účast v dotazníkovém šetření.

Výzkum potvrdil jednak zvýšený zájem, ale i znevýhodnění určitých skupin seniorů. Kompetence a přístup k technologiím mají především lidé s vyšším vzděláním, častěji jsou to muži a lidé z hlavního města a velkých měst. Podle studie z roku 2018, kterou zveřejnil Národní úřad pro média a informace, je v Maďarsku uživatelem internetu téměř každý člověk mladší 40 let, zatímco u osob starších 70 let je to pouze 30 % uživatelů.

Zajímavé je, že u mladších lidí finanční situace neovlivňuje používání internetu – mezi lidmi s různým ekonomickým postavením není žádný rozdíl. U starších osob však hraje významnou roli úroveň vzdělání a ekonomická situace. Vzdělanější starší lidé a lidé v lepší finanční situaci používají internet mnohem více než ostatní senioři. To znamená, že používání internetu mezi seniory je ekonomickým a kulturním problémem, čímž vzniká nerovnost, která lze řešit tím, že jim budou poskytnuty příležitosti ke školení, uživatelsky přívětivé programy a dotované technologie. (Gyórfy, Boros, Döbrössy & Girasek, 2023)

### **„Jak „základní“ je základní digitální gramotnost pro seniory? Postřehy lektorů digitálních kurzů.“**

Autoři belgického výzkumu se na problematiku digitální gramotnosti snaží podívat z jiného úhlu pohledu, a to pohledem seniora.

Výzkum je doplněn zkušenostmi lektorů, kteří vyučují kurzy základů pro tuto specifickou cílovou skupinu. Ideály digitální inkluze, o které se stále častěji mluví a o jejíž realizaci se snaží různé organizace včetně vlád, akademické definice "digitální gramotnost" nebo "digitální kompetence" mají tendenci v sobě zahrnovat kromě technického porozumění také další, širokou škálu kompetencí.

Problém je, že očekávání ohledně toho, co digitální gramotnost běžně obnáší, jsou příliš vysoká pro seniory, kteří nemají žádné předchozí zkušenosti s počítači, internetem, chytrými telefony nebo tablety. Dokonce i to, co je považováno za základní digitální kompetence nebo

základní dovednosti, může být pro starší generaci s omezenými nebo žádnými předchozími znalostmi a praxí s digitálními technologiemi velmi náročné. Navíc, pokud starší člověk na sobě začne pozorovat fyzické i kognitivní stárnutí, tak o sobě může začít pochybovat a ztrácí důvěru ve svou schopnost učit se. Podle výzkumu mají senioři největší problém s těmito oblastmi:

- Jazyk ICT – spousta termínů je v anglickém jazyce, kterou většina seniorů neovládá a doslovný překlad postrádá logiku.
- Hardware – tlačítka, připojení, rozhraní apod. Úplní začátečníci neznají ani tlačítko pro vypnutí/zapnutí zařízení, navíc každé zařízení ho může mít umístěné jinde a seniory to může mást. Stejně tak i příslušenství (nabíječky atd) pro každou značku jsou jiné. Notebooky mají klávesnici a trackpad, někdy externí myš, které vyžadují jinou obratnost než dotykové obrazovky smartphonů a tabletů. Dotyková tlačítka na menších zařízení se seniorům hůře hledají než klasická klávesnice. Pro úplné začátečníky je problém psát na klasické i dotykové klávesnici, a to výuku velmi zbrzdí. U seniorů, kteří mají zkušenost s myší i klávesnicí může být naopak frustrující přejít na dotykovou obrazovku.
- Software – aby to bylo pro začátečníky ještě horší, každý software má svůj vlastní obchod s aplikacemi a některé aplikace fungují pouze na konkrétním operačním systému. Už i samotná terminologie (co je to aplikace, stahování, instalace) představuje pro začátečníky problém.
- Internet – každý o něm slyšel, ale někteří vůbec neví, co všechno nabízí. Internet a digitalizace přináší velkou nejistotu v podobě různých účtů, a především hesel k nim. Aby si uživatel mohl pořídit účet, musí mít zřízenou emailovou adresu a umět elektronickou poštu používat. Co se hesel týče, tak pamatovat si všechny je náročné nejen pro seniory, pro ně je ovšem obtížné si zapamatovat i jen jedno heslo, které často z bezpečnostních důvodů musí obsahovat různé znaky, číslice atd. Dalším velkým problémem jsou aktualizace, které mění funkčnost a rozhraní. Je těžké motivovat začátečníka, který se učí něco, co za pár týdnů bude zastaralé a už se bude muset učit opět něco jiného. Senior, který se naučí ovládat nějakou aplikaci rutinním způsobem, pak opět stojí na začátku a neví, co má dělat. Aktualizace znepokojují i lektory, protože je potřeba často měnit materiály kurzů.

Stěžejním bodem výzkumu je, že ani ty nezákladnější principy digitálních technologií nejsou pro seniory triviální, zejména pro ty, kteří ve svém profesním životě nikdy nepoužívali počítač – což je bod, který různé rámce a okleštěné definice digitálních dovedností/gramotnosti/kompetencí dostatečně neřeší.

Autoři se shodují, že kromě formálního učení a kurzů na míru pro seniory jsou neméně důležité „podpůrné sociální sítě“ – rodina, přátelé a blízcí, kteří s výukou a motivací mohou seniorům být nápomocní při osvojení digitálních kompetencí. (Vercruyssen, Schirmer & Mortelmans, 2023)

### 3.3 Aktivity na internetu a aplikace pro seniory

Internet v roli globální sítě propojených počítačů umožňuje lidem sdílet informace a komunikovat mezi sebou. Existuje mnoho internetových aktivit a aplikací, které mohou senioři používat k tomu, aby zůstali ve spojení, informováni a zlepšili si celkovou kvalitu života. V této kapitole si některé z nich představíme:

Informace: Internet je obrovským zdrojem informací o jakémkoli tématu, které si lze představit. Kdokoli může k těmto informacím přistupovat pomocí jednoduchého vyhledávání, které uživatelům umožňuje dozvědět se o nových tématech, výzkumných projektech a další. Senioři si mohou vyhledat informace o různých receptech, o lékařské péči, jízdní řády, zájmových klubech, mohou číst zprávy a zajímat se o aktuální dění apod.

Komunikace: Díky internetu mají senioři možnost vyzkoušet si různé způsoby komunikace, od e-mailu přes sociální média až po videochat, což lidem dává možnosti, jak zůstat v kontaktu s kýmkoliv ve světě. Nejdříve se podíváme na nejznámější a nejstarší komunikační prostředek na internetu, a to je e-mail. Jedná se o jednoduchý a široce používaný komunikační nástroj, který mohou senioři využít k tomu, aby zůstali v kontaktu s rodinou a přáteli. E-mail, zkráceně mail je elektronická pošta, díky němu se dají odesílat, přijímat zprávy přes elektronické komunikační systémy. Dostupný mail se v podobné podobě, jak jej známe dnes využíval od druhé poloviny 90. let 20. století. V současnosti existují různé podoby emailu, firemní i volně přístupné (Seznam, Google atd). Včetně Skypu je mezi seniory nejčastěji používaným digitálním komunikačním prostředkem. Ke komunikaci slouží i videochat. Aplikace, které se k jeho realizaci dají použít, jsou Hangouts, Zoom nebo zmíněný Skype a další; mohou seniorům poskytnout způsob, jak vést rozhovory tváří v tvář s blízkými. Na mobilních telefonech a tabletech existují další stejné aplikace a

mnoho dalších, které splňují stejný účel (Viber, Whatsapp). Dále ke komunikaci slouží i sociální média, která v posledních letech zažívají velký úspěch především mezi mladší generací, ale dobře mohou posloužit i seniorům. Platformy sociálních médií, jako je Facebook, Instagram a Twitter, mohou seniorům poskytnout způsob, jak se spojit s ostatními, sdílet fotografie, aktualizace a připojit se ke skupinám na základě jejich zájmů. Sociální sítě slouží především pro komunikaci a sdílení. Díky Facebooku se můžou pokusit najít své přátele, spolužáky a kolegy z minulosti, spojit se s rodinou, přidat se do různých zájmových skupin. (Král & Král, 2016)

Zábava: Možnosti nepřeborného množství zábavy, včetně streamovacích služeb, her. Mezi oblíbenou zábavu patří například iVysílání nebo různé hry k procvičení paměti, šachy, mohou být pro seniory zábavným způsobem, jak trávit čas a udržovat svou mysl aktivní. Zábavné ale především užitečné jsou aplikace pro zdraví a kondici. K dispozici je celá řada těchto aplikací, jako jsou aplikace pro sledování cvičení nebo pro připomenutí léků, které mohou pomoci seniorům udržovat své zdraví a zůstat aktivní.

Elektronický obchod: Senioři se sníženou hybností nebo ti, co mají obchod daleko určitě ocení nakupování přes internet a doručení až domů. Na internetu je spousta e-shopů poskytující veškerý sortiment a služby, umožňuje lidem nakupovat a prohlížet si produkty z pohodlí jejich domova. Obchody nabízejí různé slevové akce, dopravu zdarma při nákupu nad určitou částku a také možnost zvolit si metodu platby. Pro seniory, kteří se bojí platit předem přes internet je možnost zaplatit dobírkou kurýrovi.

Vzdělávání: Na internetu se dají vyhledat různé vzdělávací možnosti, od online kurzů přes velkou škálu výukových programů až po výzkumné databáze, což lidem usnadňuje učení se novým dovednostem a prosazování jejich zájmů. Výhodou je, že se mohou vzdělávat z pohodlí domova, v čase, který se jim nejvíce hodí.

Práce: Na internetu je mnoho portálů, které jsou zaměřené na hledání práce. Senioři si mohou snadno najít přivýdělek přes filtrování na zaměstnaneckých portálech.

Celkově má internet hluboký dopad na způsob, jakým lidé žijí, pracují a komunikují. Internet se dále vyvíjí a utváří svět, ve kterém žijeme. Senioři z této situace mohou čerpat, ale potřebují k tomu pomoc a specifické vzdělávání. Ačkoliv internet a moderní technologie

přináší spousty výhod, nachází se zde i nevýhody, které jsou častým důvodem, proč se někteří senioři internetu vyhýbají.

Počítače se začínají stávat prostředkem komunikace s nejrůznějšími službami, které se dotýkají i seniorů – komunikace s úřady, bankovníctví, rezervační systém k lékařům atd. Tyto služby stále přibývají, ale jak již bylo několikrát zmíněno díky digitální propasti jsou od nich někteří senioři odříznutí. Je možné že časem přestanou nedigitální služby postupně existovat. (Štěpánková, Höschl. & Vidovičova – Slavík, 2014)

Jak již bylo zmíněno v závěru předchozí kapitoly, senioři vedle naší pomoci při uvedení do světa informačních technologií potřebují nejenom radu, ale také toleranci a laskavý přístup, aby pro ně byly digitální služby vždy jen dobrým pomocníkem.

### **3.4 Výhody a nevýhody používání internetu**

Informační a komunikační technologie jsou fenoménem, který se neustále dynamicky rozvíjí a nepřestává překvapovat, zejména pokud jde o internet. Za posledních deset let se stal web v populaci téměř nepostradatelný a vše nasvědčuje, že tomu tak bude i nadále, jeho používání však vyvolalo diskuse o výhodách a nevýhodách internetu, které uvádíme níže. Právě vztah seniorů a internetu může být v mnohých ohledech zrádný právě s ohledem na zranitelnost skupiny, kterou senioři představují.

#### **3.4.1 Výhody používání internetu seniory**

Existuje mnoho výhod, které mohou senioři získat používáním internetu. První z nich, která je velmi důležitá, nabízí možnost zůstat ve spojení s rodinou a přáteli. Senioři mohou používat internet k tomu, aby byli v kontaktu s blízkými, kteří bydlí daleko, prostřednictvím e-mailu, sociálních médií, videochatu a dalších online komunikačních nástrojů. Přestože takové spojení nenahradí reálný kontakt, je to výhodné pro osoby, které se mohou cítit osaměle, protože se s rodinou nevidají denně, mohou už žít bez partnera atd.

Přístup k informacím a zdrojům je bezesporu druhá výhoda. Internet je obrovským zdrojem informací a zdrojů a senioři jej mohou používat k učení se novým věcem, zkoumání zajímavých témat a hledání užitečných informací a služeb.

Aktivizace a učení se novým věcem je další z výhod, která má především pozitivní vliv na kognitivní funkce. Tyto funkce je důležité procvičovat po celý život a ve stáří by se neměly opomíjet. Různé vzdělávací kurzy jako přidanou hodnotu samozřejmě přináší možnost se seznámit a být se svými vrstevníky. Tato výhoda skrze socializaci a udržování kontaktů

může seniorům pomoci jako prevence proti depresi, která je u starých lidí častá právě z důvodu jejich izolace.

Další výhodou je nezávislejší životní styl v každodenních aktivitách jako je placení účtů, komunikaci s úřady, rezervace výletů, kurzů, nakupování. Internet může podporovat inkluzi a měnit pohled na mladé lidi, ale i na seniory a odstranit stigma a předsudky. (Benefits Of The Internet For Elderly People, 2016)

Pokud senioři se ocitnou v těžké situaci mohou využít online poradenství. Spousta organizací zaměřená na pomoc seniorům má včetně telefonní linky možnosti i další podpory na dálku. Online poradenství poskytují sociální pracovníci, odborní poradci a psychologové. Pakliže je pro někoho těžké o svém problému hovořit a preferuje písemnou komunikaci určitě tuto výhodu využije. Poradenství je poskytováno anonymně a bezplatně. (Horská, Lásková & Ptáček, 2010)

Internet způsobil revoluci ve způsobu, jakým lidé komunikují a přistupují k informacím. Stal se nedílnou součástí moderního života a senioři z něj mohou těžit mnoha způsoby. Jak již bylo zmíněno, internet může pomoci seniorům zůstat v kontaktu s rodinou a přáteli, zejména s těmi, kteří žijí daleko. To může pomoci snížit sociální izolaci a osamělost, které jsou u seniorů běžné. Další výhodou je možnost celoživotního učení skrze vyhledávání informací a dalších aktivit. Senioři se nejčastěji zabývají otázkami ohledně svého zdraví, a i v tomto případě může být internet nápomocný a dovoluje naší cílové skupině podnikat různé kroky, jak o své zdraví pečovat.

Stručně řečeno, internet může seniorům nabídnout mnoho výhod, včetně lepšího sociálního spojení, přístupu k informacím a zdrojům a lepší péči o zdraví. Nezbytnou podmínkou k využívání těchto výhod jsou digitální kompetence. Je potřeba poskytnout seniorům dovednosti a znalosti potřebné k efektivnímu a bezpečnému používání digitálních technologií. Senioři se tak mohou stát více propojenými a zplnomocněnými členy svých komunit a mohou vést zdravější a šťastnější život.

### **3.4.2 Nevýhody používání internetu seniory**

I když používání internetu seniory přináší mnoho výhod, je třeba si uvědomit i některé potenciální nevýhody. V případě seniorů i ostatní populace to mohou být spamy, pop-upy (vyskakovací reklamy), nevyžádané emaily, inzerce a pornografické materiály. A stejně tak, jako u všech ostatních uživatelů, hrozí seniorům velký počet fyzických problémů.

První z nevýhod, kterou jsme už popisovali je digitální propast. Tento fenomén se objevil s rychlým rozvojem technologie, který zasahuje do mnoha sfér každodenního života. Možnost přístupu k internetu a informačním technologiím začala ovlivňovat ekonomickou, kulturní, sociální a také politickou integraci jedinců do společnosti. Někteří senioři nemusí mít přístup k internetu kvůli finančním omezením, nedostatku technických dovedností nebo omezené dostupnosti internetové infrastruktury v jejich oblasti, a z mnoha dalších důvodů. V současnosti je v České republice největší problém nerovnosti v digitálních kompetencích, mnoho seniorů postrádá schopnosti efektivně nové technologie využívat. (Zadražilová, 2017)

Velkou nevýhodou a odstrašením potencionálních uživatelů z řad seniorů jsou podvody. Senioři patří do obzvláště zranitelné skupiny vůči online podvodům a podvodníkům, protože mohou být méně obeznámeni s internetovými podvody a bezpečnostními pravidly. S podvody na internetu souvisí nakupování online, ale i bankovníctví nebo nabídky na seznámení. V poslední době se na internetu rozmohly časté podvody na bazarech jako jsou Bazoš, Sbazar, Marketplace na Facebooku apod. (Prevence kriminality, 2023)

Lidé, kteří chtějí prodat věci přes bazar jsou od určité peněžní hodnoty, kterou za předmět požadují opakovaně kontaktováni až několika podvodníky najednou. Podvodníci se neustále „zlepšují“ a snaží se vypadat co nejvěrohodněji a počet obětí značně přibývá. Pod výmluvou, že si nemohou zboží osobně vyzvednout a že na své vlastní náklady zařídí vyzvednutí kurýrní službou (PPL, DHL, Zásilkovna atd) pošlou své oběti falešný odkaz přepravce na kterém se po rozkliknutí objeví požadavek na zadání údajů k platební kartě. Podobně fungují i podvody zaměřené na internetové bankovníctví. Oběti se může doručit falešný email, nebo se ve vyhledávači objeví falešná, podvodníky věrohodně napodobená stránka banky. Výše popsanému fenoménu se říká „Phishing“. Na internetu čeká bohužel více nástrah v podobě ransomwarů nebo spywarů (trojských koní). První z nástrah je zašifrování různých souborů a trojský kůň označuje škodlivý program, který špehuje uživatele a krade data (např do bankovníctví). (Král, 2015)

Naštěstí existují různé kurzy zabývající se bezpečností na internetu pro seniory. Senioři mohou nově využít vzdělávací pomůcku SENIOR od Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, kterou více přiblížíme v další kapitole.

Nevýhodou můžou být i zdravotní rizika, což se týká všech věkových skupin. Pro mladé lidi, kteří u počítačů, telefonů tráví hodně času a mají sedavé zaměstnání to platí obzvlášť. Dlouhodobé sezení u počítače může vést k namáhání očí, bolestem hlavy a dalším fyzickým nepříjemnostem. Nadměrné používání internetu může navíc vést k sedavému životnímu

stylu, který může přispívat ke zdravotním problémům, jako je obezita, cukrovka a kardiovaskulární onemocnění.

Další z nevýhod je přetížení informacemi. S tolika informacemi dostupnými na internetu může být pro seniory obtížné odfiltrovat, co je relevantní a přesné a co ne. Tento problém může vést k určité roztržitosti a frustraci, která vyústí do neschopnosti zpracovávat další informace.

Každá mince má dvě strany. I když internet může poskytnout způsob, jak se spojit s ostatními, může také vést k sociální izolaci, pokud se senioři příliš spoléhají na online interakce a odstoupí od osobních interakcí. Navíc se ve stáří prohlubují povahové vlastnosti, to znamená, že jedinec, který po celý život preferoval klid a určitý styl samotářství může být ve stáří opuštěný až osamělý. Na internetu se dá komunikovat neustále, ale nic nenahradí opravdový lidský kontakt.

Je důležité, aby si senioři byli vědomi těchto potenciálních nevýhod a podnikli kroky k jejich zmírnění, jako je používání spolehlivých zdrojů informací, přestávky v práci s počítačem a udržení společenské angažovanosti v offline světě. Bezpečnost souvisí i se zvyšováním počítačové gramotnosti seniorů. Lektoři jsou většinou mladí lidé, takže zde dochází k mezigeneračnímu setkání, což je rozhodně vítaným bonusem. (Ondrušová & Krahulcová, 2019)

Řešení popsanych nevýhod se přímo nabízí. Východiskem v boji proti technickým potížím může být užitečné zjednodušit technologie používané staršími lidmi. Například klávesnice s velkým písmem, zjednodušená rozhraní nebo hlasově aktivovaná technologie mohou starším lidem usnadnit práci. Důležitým krokem je vzdělávání, speciálně přizpůsobené starším lidem a primárně zaměřené na základy, aby senior zvládl použít počítač a internet. Jakmile si osvojí základní dovednosti je nutné do vzdělávání zahrnout problematiku bezpečnosti. Do výuky by mělo být zahrnuté, jak rozpoznat phishingové podvody a další online hrozby.

Co se týče prevence zdravotních problémů tak může být užitečné monitorovat množství času, který starší jedinci tráví na internetu a dbát na pravidelné přestávky. Kromě toho může být užitečné poskytnout jim ergonomická zařízení, jako jsou nastavitelné židle a stoly, které pomohou minimalizovat fyzické nepohodlí.

### 3.5 Možnosti a význam vzdělávání

Podle Šeráka vychází vzdělávání seniorů především z potřeby být stále aktivní a užitečný. Při edukační práci se seniory jde o saturaci potřeb, které můžeme rozdělit na následující části:

- Nezávislost (především přístup ke vzdělávání a ke službám),
- participace (možnost zapojení do procesů rozhodování, předávání vlastních poznatků, zakládání spolků a sdružení),
- seberealizace (plný rozvoj potenciálu, přístup ke vzdělávacím, kulturním, duchovním a rekreačním zdrojům),
- důstojnost (problémy vykořisťování a zneužívání, slušné zacházení),
- dostupnost péče (přístup ke zdravotnickým, sociálním a právním službám, systém ústavní péče). (Šerák, 2009)

Stáří začíná být chápáno jako přirozená a integrální součást životního cyklu, a jedním z primárních úkolů společnosti je proto zajištění důstojných podmínek pro život v seniorském věku (Haškovcová, 2010).

Zaměření veřejných politik se postupně koncentruje nejen na ekonomické aspekty, ale zdůrazňována je i nutnost aktivní integrace seniorů ve všech oblastech sociální reality. V návaznosti na postupující demografické stárnutí populace jsou na úrovni mezinárodních organizací i v kontextu národních systémů diskutovány koncepty a strategie, jejichž ambicí je na tuto skutečnost adekvátně reagovat. Rozvíjeny jsou především koncepty aktivního, úspěšného a zdravého stárnutí. Ačkoli jde do velké míry o teoretické konstrukty, jsou zároveň široce reflektovány v rámci politického diskursu. Jednou z oblastí sociální reality, v jejímž rámci jsou východiska uvedených konceptů naplňována, je i sféra vzdělávání starších dospělých a seniorů. (Šerák, 2018)

Vzdělávání v oblasti digitálních technologií pro seniory je stále aktuálnější, protože technologie se čím dál více integrují do našeho každodenního života. Senioři by měli zvážit učení se ovládat moderní technologie převážně z důvodů jako je prevence izolace, přehled o aktuálním dění, přístup k informacím, usnadnění každodenního života (online nakupování, internetové bankovníctví) apod.

Vzhledem k těmto výhodám (ale i nevýhodám a nástrahám internetu) je důležité, aby senioři měli přístup ke vzdělávání v oblasti digitálních technologií. Toto vzdělávání má především podobu kurzů, které mohou seniorům pomoci naučit se základy používání počítače, navigace

na internetu a používání běžných softwarových programů. Některé organizace také nabízejí specifické vzdělávání v oblasti digitálních technologií pro seniory, které se může týkat témat, jako je online bezpečnost a soukromí nebo zacházení s konkrétním zařízením – například tabletem. Tím, že seniorům poskytneme vzdělání v oblasti digitálních technologií, jim můžeme pomoci zůstat ve spojení, informovanosti a nezávislosti i v pozdějších letech.

Jednou z možností vzdělávání seniorů jsou univerzity třetího věku (U3V), což specifický program celoživotního vzdělávání zájmově orientovaným.

Jedná se o koncepci celoživotního vzdělávání pro zájemce v každém věku, nejčastěji pro seniory, protože ty označuje termín "třetí věk".

Základním posláním U3V je otevření univerzitních zdrojů poznatků, vědomostí a dovedností osobám v postproduktivním věku a mezigenerační učení.

Cílem těchto programů je poskytnout seniorům možnost, aby se kvalifikovaně a na univerzitní úrovni mohli systematicky seznamovat s nejnovějšími poznatky v oblasti vědy, historie, politiky, kultury apod.

Důvod ke studiu v tomto věku spočívá především v radosti ze vzdělávání a ve snaze udržet si duševní svěžest.

Podstatou univerzity třetího věku je:

- přihlásit se může každý (přednost mají ti, kterým byl přiznán nárok na starobní důchod)
- platí se zápisné (řádově stovky korun za semestr)
- požadavkem je dokončené středoškolské vzdělání (v některých případech stačí základní škola)
- absolvent nezíská klasický akademický titul, ale osvědčení o absolvování konkrétního kurzu

Univerzita třetího věku má také výrazný socializační dopad. Slouží jako smysluplná výplň volného času seniorů. Lidé toužící po dalším vzdělávání se na kurzech setkávají se svými vrstevníky, se kterými mohou sdílet nové poznatky, zkušenosti a zážitky.

Základní myšlenkou Univerzity třetího věku je podle Haškovcové (2010) vytvoření druhého životního programu pro seniory. Jsou určeny především pro ty seniory, kteří se nechtějí spokojit jen s činností typu různých koníčků, hobby apod.

Co se týká digitálních technologií, tak ne všichni senioři se odhodlají udržet krok s dobou a vydat se vstříc vzdělávání a znalostem, jak digitální technologii používat ve svůj prospěch. Pro ty, kteří se nebojí využívat a osvojovat moderní technologie, je určen projekt Virtuální univerzity třetího věku, který je od roku 2007 realizován Provozně ekonomickou fakultou ČZU. Jeho založen na digitalizovaných přednáškách lektorů zprostředkovaných moderními technologiemi (internet, diaprojektor), takže realizace výukové aktivity je možná v rámci jakékoli instituce i needukačního charakteru. Těmito tzv. regionálními konzultačními středisky jsou nejčastěji knihovny, kulturní domy apod.

Vzdělávání osob v postproduktivním věku tak představuje výzvu. Ve společnosti jako celku lze v posledních desetiletích zaznamenat narůstající zájem o participaci na dalším vzdělávání, takže stále větší počet jedinců má osobní zkušenosti s edukačními aktivitami (profesního i zájmového charakteru), což se zcela zákonitě projektuje do jejich očekávání i celkového přístupu.

Zároveň se kontinuálně mění struktura zmiňované cílové skupiny. Svou roli hraje především stále vyšší vykazovaná úroveň vzdělání a míry funkční gramotnosti seniorské populace jakožto následek měnící se demografické křivky obyvatelstva a stavu, kdy důchodového věku aktuálně dosahují silné poválečné ročníky (tzv. baby boomers), které nikoliv nevýznamnou část svého pracovního života již prožily v akcelerujících podmínkách nastalých po roce 1989. Tato generace se od svých předchůdců odlišuje jinými pracovními i životními návyky, strukturou svých znalostí a dovedností (např. úroveň funkční gramotnosti, včetně technologické, znalost cizích jazyků apod.), osobní akceptací konceptu celoživotního učení, jakož i zvýšenými požadavky na kvalitu svého života. (Šerák, 2018)

Podle šetření z roku 2021, které proběhlo v Praze v organizaci SenuCura až 60 % seniorů neumí používat internet nebo k němu nemají ani přístup. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (APSS) realizuje program EU Erasmus+ jehož cílem je zvýšit digitální gramotnost seniorů. Šetření přineslo tyto výsledky:

- 79 % seniorů využívá internet pro psaní, videohovory a volání, 71 % ho využívá pro čtení zpráv, 36 % pro sledování filmů;
- 50 % účastníků nemůže některé služby a aplikace využívat. Především kvůli omezeným znalostem;
- 79 % účastníků si přeje více využívat digitální technologie a internet;

- 71 % účastníků se chtějí vzdělávat a mají zájem o školení nebo instruktáž;
- 77 % účastníků nezkoumá důvěryhodnost zdroje.

Evropský program „Promoting ICT knowledge for the elderly people“ si klade za cíl připravit vzdělávací aktivity nejen pro seniory, ale i pro pečovatele a další pečující osoby. (socialnropolitika.eu, 2021)

Z národní zprávy APSS vyplývá, že podíl seniorů, kteří vlastní digitální technologie a používají internet, stále roste. I přesto velké procento seniorů technologii nepoužívá. Důvodem je technologická bariéra. Dotazovaní respondenti ve věkovém rozmezí 60-79 let jako hlavní důvody uvádějí, že s internetem mají špatné zkušenosti, nemají na to čas, neví, jak ho používat nebo jaké činnosti na internetu mohou dělat. (Matějková, 2021)

Jak již bylo několikrát zmíněno, vzdělávání seniorů je důležité z několika důvodů.

Za prvé může seniorům pomoci držet krok s rychle se měnícím technologickým prostředím a umožnit jim nezávislost a ve spojení se svými blízkými.

Za druhé, může pomoci seniorům zůstat duševně aktivní a zdraví, což je zásadní pro prevenci kognitivního poklesu a udržení celkové pohody.

A konečně, vzdělávání seniorů může pomoci seniorům věnovat se osobním zájmům a koníčkům, což vede k naplňujícímu a příjemnějšímu trávení volného času.

Možností, jak a kde se vzdělávat mají senioři dostatek až se zdá, že bariérou je i slabá motivace. Motivace ke vzdělávání však může seniorům chybět z několika důvodů. Tyto důvody mohou zahrnovat pocit přemožení nebo zastrášení novou technologií, nedostatek důvěry ve schopnost učit se či fyzická nebo kognitivní omezení. Senioři mohou mít navíc pocit, že jejich čas je lepší věnovat jiným aktivitám, jako je trávení času s rodinou nebo volnočasové aktivity.

Abychom pomohli seniorům změnit tento postoj, je důležité jim poskytnout osobní podporu a povzbuzení. To může zahrnovat nabízení individuálních školení, poskytování snadno srozumitelných výukových materiálů a vytváření podpůrné komunity, kde senioři mohou sdílet své zkušenosti a učit se jeden od druhého. Kromě toho může být užitečné zdůraznit výhody seniorského vzdělávání, jako je větší nezávislost, lepší duševní zdraví a příležitost věnovat se osobním zájmům a koníčkům

### 3.5.1 Vzdělávací programy a instituce

V této kapitole si představíme několik základních institucí, které nabízí vzdělávání digitálních kompetencí pro seniory. Začneme u online vzdělávání a e-learningů. Do této kategorie patří výše zmíněná vzdělávací pomůcka SENIOR. Jedná se o veřejně dostupný kurz, který seniora připraví na rozpoznávání podvodů a nástrah internetu. Název pomůcky je akronym složený ze slov: S – soubory, E – emoce, N – nátlak, I – instrukce, O – odkazy, R – reputace. Včetně kurzu je na webu zkrácená verze se spoustou příkladů a možnost stáhnout si „tahák“, který si senior může vytisknout a v případě pochybností do něj nahlédnout a lépe se zorientovat. (Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost, 2022)

Vzdělávání se často věnují kluby pro seniory, městské knihovny a neziskové organizace. Do této kategorie spadá Diakonie českobratrské církve evangelické, konkrétně sociálně aktivizační služba Lifetool. Tato služba je určena pro seniory, zdravotně postižené a pro ty, kteří potřebují pomoci s komunikačními schopnostmi. Využívají se zde alternativní, augmentativní i digitální pomůcky komunikace. Včetně výuky a osvěty, kterou pracovníci nabízí terénní i ambulantní formou, Lifetool nabízí vyzkoušení a zapůjčení pomůcek. Aktivizační služba pořádá tzv. Digi kluby pro seniory ve kterých školí účastníky ovládání tabletu. Školení obsahuje základní obsluhu, bezpečnost na internetu, sdílení, úpravu fotografií apod. Další z kurzů, které Lifetool nabízí je Virtuální realita pro seniory.

Cílem kurzu je především zábava a poznávání druhých lidí. (Lifetool)

Vzdělávání seniorů může být i součástí městských plánů či edukačních plánů městských čtvrtí velkých českých měst. Například v Praze v rámci Akademie pro seniory v projektu Zelená pro vzdělávání seniorů uskutečnili v loňském roce již 5. ročník vzdělávacího projektu pro zvýšení občanských kompetencí seniorů využitelných v praktickém životě, zejména v oblastech počítačových technologií, občanskoprávních a komunikačních kompetencí. (Zelená pro vzdělávání seniorů, 2021)

Senioři, kteří se nerozhodnou využít online vzdělávání ani reálnou instituci, a přesto potřebují poradit můžou zkusit projekty. Jedním z nich je „Moudrá Síť“. Tento projekt mezigeneračně propojuje seniory s dobrovolníky, kteří mají úlohu digitálních asistentů. Pakliže senior potřebuje pomoci se svým zařízením může na webový portál projektu popsat svůj problém, vyplnit kontaktní údaje a brzy ho přijede navštívit dobrovolník z okolí. Včetně

řešení technických problémů aplikace rovněž informuje o vzdělávacích akcích a poskytuje online materiály k prostudování. Služba je zdarma pro seniory 60+. (Moudrá síť)

Janiš a Skopalová (2016) se domnívají, že počítačové kurzy pro seniory v budoucnosti zaniknou. Argumentem je stárnutí generace, která se do rozvoje ICT narodila a pro kterou je ovládání moderní technologie přirozené. Co se týče vzdělávání, tak nejspíš bude rozšířena forma e-learningu na konkrétní problematiku. Touto prognózou však předbíháme, pro současné seniory je vzdělávání v oblasti moderní technologie důležité. Mladší generace učí ty starší, jak funguje svět skrze mobilní telefony, internet a globalizaci. Přestože se někteří senioři vysloveně brání využívání moderní technologie, měla by jim být poskytnuta šance se dále vzdělávat.

Vlády po celém světě si stále více uvědomují důležitost zlepšování digitálních kompetencí seniorů. Mezi nejčastější nástroje k plnění cíle zvýšení kompetencí patří poskytování školení. Nabídka školicích programů v oblasti užívání digitálních kompetencí jsou programy speciálně navržené pro seniory. Tyto programy poskytují seniorům potřebné dovednosti pro používání digitálních technologií a internetu. Lektoři mají průpravu, jakým způsobem učit seniory, kteří potřebují pomalejší tempo, častější opakování, motivaci a aktivní zapojení. Je více než vhodné, aby měl lektor alespoň jednoho asistenta, který může seniorům průběžně pomáhat. Dalším krokem je ve spolupráci s odborníky vytváření online školení, kde se mohou senioři učit z pohodlí domova. Webové stránky obsahují instruktážní videa nebo online výukové programy, aby pomohly seniorům naučit se používat digitální technologie. Velmi častá je také spolupráce s komunitními organizacemi. Vlády často spolupracují s komunitními organizacemi, jako jsou seniorská centra nebo knihovny, aby seniorům poskytly přístup k technologiím a digitálním školicím programům.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 Metodologie výzkumu

Volba výzkumu závisí na povaze výzkumné otázky, dostupných zdrojích, typu potřebných dat a požadovaných výstupech. Praktická část si klade za cíl seznámit čtenáře s procesem výzkumu od jeho naplánování, přes sběr dat až po jejich zpracování.

V této kapitole formulujeme výzkumný problém, design výzkumu, stanovíme výzkumné otázky a výzkumný soubor společně s výzkumnými nástroji a způsobem zpracování dat.

V závěrečných kapitolách se zaměříme na analýzu a interpretaci získaných dat.

### 4.1 Výzkumný problém

„Přes zhoršené úmrtnostní podmínky v roce 2020 počet seniorů ve věku 65 a více let dále rostl a zvýšil se i jejich podíl v populaci. Seniori tvořili již více než pětinu obyvatelstva České republiky,“ uvádí Terezie Štyglerová, vedoucí oddělení demografické statistiky ČSÚ. (Seniori v ČR v datech – 2021)

V roce 2018 bylo ve věkové kategorii 65+ 19,2 % obyvatel (v roce 2019 to bylo 19,9 %), v roce 2025 to bude 22,3 % a v roce 2050 již 29 % (téměř každý třetí). (Strategický rámec přípravy na stárnutí společnosti 2021–2025, MPSV)

Vzdělávání hraje klíčovou roli pro adaptaci na změny prostředí, občanské a osobní kompetence, flexibilitu na trhu práce a účast na dalším rozvoji a růstu v průběhu života, stejně jako udržení nezávislosti a dobrého zdravotního stavu v seniorském věku. Představa, že vzdělání je doménou dětství a mládí, by již měla být překonána. (Strategický rámec přípravy na stárnutí společnosti 2021–2025, MPSV)

Vlastnictví a používání informačních a komunikačních technologií je ovlivněno především věkem. Na rozdíl od mladších generací, které používají tyto technologie buď celý život anebo jeho velkou část, se k nim dnešní seniori dostali až v pozdějším věku. I přes to, že většinu života žili seniori bez informačních technologií, si tyto technologie postupně osvojují a podíl osob v seniorském věku, které berou informační technologie jako běžnou součást svého života, se rok od roku zvyšuje.

Technologií, kterou si osvojili již téměř všichni seniori, je mobilní telefon. V roce 2021 ho používalo 96 % osob starších 65 let. Mezi muži v seniorském věku nalezneme významně více takových, kteří používají internet než mezi ženami. Konkrétně mezi muži seniory používá internet 47 % a mezi seniorkami je to pouze 39 %. Seniori používají internet nejčastěji ke čtení zpravodajství (39 % seniorů), zaslání e-mailů (37 %), vyhledávání

informací o zdraví (35 %) a vyhledávání informací o zboží či službách (34 %). (Senioři v ČR v datech – 2021).

Téma senioři a jejich vztah k informačním technologiím je tím více aktuální, čím tyto technologie pronikají do téměř všech sfér lidského bytí. Tato relace se pak stává námětem nespočtu více či méně úspěšných prací, studií a knih. Společným tématem je pak schopnost učení se ve vyšším věku. Naše studie pak navazuje na tuto mentální linku s tím, že chce přispět k poznání originálně právě mikro pohledem do života několika seniorů.

Vzdělávání seniorů v oblasti informačních technologií není systematicky institucionalizované, jako je tomu u dětí a mládeže prostřednictvím školní docházky, je tedy plně dobrovolné. Přesto se senioři sami vzdělávají v oblasti počítačové techniky a internetu. Naší snahou je prozkoumat malý kousek sociální reality a poznat, jaké jsou digitální kompetence seniorů v sociálním zařízení, kde jim v oblasti informačních technologií vyšli vstříc. V rámci našeho výzkumu zjišťujeme, jaké jsou digitální kompetence seniorů.

## 4.2 Výzkumné cíle

### Hlavní výzkumný cíl (dále HVC):

Popsat digitální kompetence klientů, kteří možnosti počítačové pracovní vyžívají.

### Dílčí výzkumné cíle (dále DVC):

**DVC1:** Zjistit a popsat realitu sociálního zařízení, kde je klientům umožněno pracovat s výpočetní technikou.

**DVC2:** Porozumět tomu, zda a jak počítače ovlivňují životy klientů v Domě s pečovatelskou službou.

## 4.3 Výzkumné otázky

### Hlavní výzkumná otázka (dále HVO):

Jaké jsou digitální kompetence klientů, kteří možnosti počítačové pracovní vyžívají?

### Dílčí výzkumné otázky (dále DVO):

**DVO1:** Jakým způsobem funguje sociální zařízení, kde je klientům umožněno pracovat s výpočetní technikou?

**DVO2:** Jakým způsobem počítače ovlivňují životy klientů v Domě s pečovatelskou službou?

#### 4.4 Pojetí výzkumu

Pro naplnění cílů našeho výzkumu byl zvolen kvalitativní výzkum. Pro hlubší porozumění výzkumného problému jsme zvolili cestu kvalitativní metodologie, která umožňuje porozumět zkušenostem, perspektivám a chování jednotlivců v jejich přirozeném prostředí. Nevýhodou je časová náročnost i to, že není vždy možné získané výsledky zobecnit na celou populaci. (Hendl, 2016)

Kvalitativní výzkumný přístup definujeme také jako proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat jejich komplexní obraz, který je založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a participanty. (Švaříček & Šedřová, 2014)

#### 4.5 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem v našem výzkumu byli jednak klienti Domu s pečovatelskou službou (DPS), a pak sociální pracovníce, které jsou s klienty v kontaktu; dotazována byla také vedoucí střediska. Výběr byl záměrný, hlavním kritériem výběru u klientů bylo, že navštěvují počítačovou místnost a pracují s počítačem. Dalšími předpoklady pak byla ochota účastnit se našeho výzkumu, tzn. že souhlasí jak s rozhovorem, tak testováním v programu Evaldo. V případě sociálních pracovníc, a také u vedoucí střediska bylo nastaveno výše uvedené kritérium – ochota zúčastnit se výzkumu. U sociálních pracovníc navíc jejich přímá zkušenost s klienty, kteří navštěvují počítačovou místnost. Výzkumné šetření této diplomové práce bylo realizováno v DPS, přičemž rozhovory byly vedeny s šesti respondenty – třemi klienty, dvěma sociálními pracovníci a vedoucí střediska. Ve výzkumu je značíme R1 – R6.

#### 4.6 Výzkumné nástroje

Výzkumným nástrojem diplomové práce byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, který se vyznačuje předem připravenými otázkami. Tazatel se může od pořadí otázek odklonit, či se respondenta doptat na informace, které považuje za důležité. Jedná se o metodologický postup kvalitativního sociologického výzkumu. (Hendl, 2016).

Individuálních rozhovorů bylo využito proto, že prostřednictvím pozorování sice můžeme nahlížet na situace v jejich reálné podobě, ale neznáme motivace aktérů k jednání a tím klíčem k poznání je právě individuální rozhovor.

Základem jsou rozhovory s aktéry výzkumu – klienty DPS. Avšak nedílnou (a nezbytnou) součástí chodu organizace jsou pečovatelé a vedení DPS. Proto byly do výzkumu zařazeny i rozhovory s jejich zástupci.

Rozhovory byly pořizeny s následujícími respondenty: vedoucí střediska, dvěma pečovatelkami a třemi klienty. Osnova otázek je různá podle toho, s kým je zrovna rozhovor veden.

Dalším výzkumným nástrojem, použitým v diplomové práci, bylo zúčastněné pozorování ve smyslu pozorovatele jako participanta, kdy výzkumník je v sociální interakci se členy skupiny, ale nepředstírá, že je skutečným participantem (Disman, 2002), probíhalo po celou dobu výzkumu a zejména při závěrečném testování programem Evaldo. Tento evaluační program MPSV můžeme považovat za třetí nástroj sběru dat v našem výzkumu.

Důvodem pro zařazení pozorování byl předpoklad, že se nestačí participanta pouze zeptat na to, co a proč to dělá, protože aktéři sami mohou jednat neuvědoměle, případně své pohnutky nedokážou ozřejmit. (Švaříček & Šedřová, 2014) Výhodou této techniky je, že výzkumník dokáže zachytit i takové situace, které aktéři výzkumu v rozhovoru nemusí vůbec zmínit.

Sběr dat probíhal od února 2023 do května 2023 a bylo provedeno celkem šest polostrukturovaných rozhovorů; většina rozhovorů proběhla přímo v sociálním zařízení. Rozhovor s jednou pracovnící probíhal mimo zařízení z důvodu jejich osobních a časových možností. Pro všechny rozhovory byla připravena osnova s otázkami, které se lišily podle toho, s kým byl rozhovor veden. Všichni účastníci výzkumu byli obeznámeni s účelem výzkumu a tím, že je vše plně anonymizováno. A to jak prostřednictvím ústním, tak následným informovaným souhlasem, jenž všichni účastníci podepsali. Zároveň byli informováni, že mohou rozhovor kdykoli ukončit, anebo vynechat některá témata.

#### **4.6.1 Případová studie**

Ke zkoumání tohoto sociálního zařízení jsme využili konceptu případové studie, která námi umožňuje nahlížet na zařízení komplexně. Tento přístup nám pomůže komplexně zachytit jisté společenské jevy (Štrach, 2007) na jednom specifickém případě, kterým je využívání počítačové učebny. Značnou předností případové studie je také její výpovědní hodnota – umožňuje nám zodpovědět otázky, proč a jak se v případě odehrávají určité specifické reakce a jevy. A dává nám možnost jim porozumět.

Dům s pečovatelskou službou je pobytové sociální zařízení, které vlastní město. Malé bytové jednotky v domě jsou určeny osobám (s trvalým bydlištěm v dané lokalitě) se zdravotním postižením a osobám starším 65 let, které jsou schopny samostatného bydlení.

Domy jsou bezbariérové a mají společenskou místnost. Sociální situace, věk a zdravotní stav žadatele o umístění vyžaduje pomoc, kterou mu nemohou poskytovat rodinní příslušníci a kterou mu v tomto případě poskytuje pečovatelská služba. Další podmínky pro uzavření nájemní smlouvy může stanovit samo město.

V domě je 20 bytových jednotek o velikosti 1+1 a garsoniéry. K úhradě nájemného pak musí sloužit příjem sociálního charakteru (zejména tedy starobní důchod); ten pak slouží také k úhradě základních životních potřeb žadatele.

Když je bytová jednotka obsazena dvojicí, vztahuje se výše uvedené alespoň na jednoho z nich. K ubytování pak DPS nabízí i další služby, které si však klienti hradí zvlášť.

DPS je plně obsazen a na uvolněné bytové jednotky se čeká v pořadníku i několik let.

Vedoucí střediska měla ze začátku jasnou představu, co by měla počítačová místnost splňovat.

- Využít možnosti získat zdarma použitou výpočetní techniku
- Využít zájmu klientů o práci s počítačem
- Využít možnosti vzdělávání klientů studenty místních středních škol a dobrovolníky
- Využít možnosti servisu počítačů za výhodné ceny/zdarma od dobrovolníků

V první fázi využili jednak zkušeností, které měli se starým počítačem ve společenské místnosti. Ten byl čas od času používán, ale klienti se chtěli práci s počítačem naučit a na to nebyl prostor ani další počítače. Situace se změnila jednak s možností využít místnost, která dříve sloužila jinému účelu; a zejména možnost získat zdarma vyřazené a repasované počítače.

Otevření místnosti klientům bylo spojeno s očekáváním, které se v pozitivním smyslu naplnilo. Klienti překonali počáteční nedůvěru, vlastnímu učení se počítačům pomohly i praxe studentů, kteří spontánně klientům ukázali, co všechno počítače umí a že jejich obsluha není složitá.

Vedení střediska si přesně definovalo své potřeby, resp. potřeby klientů a ty dokázalo zrealizovat.

Klienti tak přijali počítače za své a stává se, že sami přichází s nápady, jak některé věci vylepšit. Software, resp. licenci na nejpoužívanější balíček Microsoft office zaplatilo město,

stejně tak i internetové připojení. Spolupráce s městským úřadem a taktéž s firmou, která se stará o technické zabezpečení počítačové místnosti, je hodnocena velice pozitivně.

Vizí do budoucna je pak rozšíření počítačové místnosti, instalace dalších počítačů a také organizace specifických vzdělávacích kurzů, kde se naučí s počítači základní operace; a ti zkušenější efektivněji ovládat počítač a více využívat možností, které nabízí.

#### **4.7 Způsoby zpracování dat**

Po přepisu rozhovorů byla zařazena technika otevřeného kódování, kterou získáváme strukturovaná data. Otevřené kódování se váže k prvnímu průchodu textem. Cílem této fáze je tematické rozkrytí analyzovaného textu (Hendl, 2016). Přepsaný rozhovor je rozdělen na části, ke kterým jsou přiřazeny kódy. Ty jsou pak rozděleny podle tematické souvislosti do kategorií. Poté jsme využili axiálního kódování – byla provedena analýza vztahů mezi kategoriemi. Snažili jsme se postihnout kategorii, která propojuje všechny ostatní, poskytuje přehled o vztazích kategorií v textu. V závěru výzkumu jsme využili selektivní kódování, které vychází z axiálního kódování a jehož cílem je stanovení hlavních kategorií (Hendl, 2016).

Zařazení testu v programu Evaldo mělo dvě roviny. Jednak jsme chtěli otestovat míru znalostí a digitálních kompetencí našich klientů a také jsme chtěli být v bezprostředním kontaktu s klienty při jejich práci s počítačem. Nezakrývali jsme, že jejich testování je součástí výzkumu, ale zúčastněným pozorováním jsme chtěli blíže porozumět tomu, co se v terénu odehrává a nebýt odkázáni pouze na zprostředkovaná data z rozhovorů. S klienty jsme byli v kontaktu během našich návštěv DPS, pozorovali jsme jejich chování v počítačové místnosti i mimo ni, hovořili s nimi, sledovali běžný chod a režim DPS. Přesto testování ukázalo, jak si doopravdy při práci s počítačem vedou, jak reagují, a jak řeší překážky, které s sebou testování přináší.

## 4.8 Analýza dat – otevřené kódování

Rozhovor s vedoucí střediska jsme v rámci otevřeného kódování zpracovali následujícím způsobem:

Kategorie	Kódy
Časová dimenze	Délka fungování PC místnosti
Zájem o PC ze strany klientů	Reakce/ohlasy klientů, Počty klientů, kteří PC místnost navštěvují
Správa IT	Výuka PC, logistika
Hodnocení PC personálem	Klady/zápory PC, plány do budoucna

Tabulka 2: Rozhovor s vedoucí střediska – kategorie a kódy

### 4.8.1 Kategorie: Časová dimenze

Tato kategorie určuje rámec, kdy je v provozu počítačová místnost, je základem pro popis všech ostatních kategorií.

Ke kategorii „časová dimenze“ byl vytvořen kód „délka fungování PC místnosti“.

#### 4.8.1.1 Kód: délka fungování PC místnosti

Tento kód se vztahuje k časové ose, po kterou jsou v DPS k dispozici počítače. Vedoucí střediska sama dodává, že v současné podobě fungují tři roky. Impulsem pro její založení byl pak hlavně zájem klientů.

### 4.8.2 Kategorie: Zájem o PC ze strany klientů

#### 4.8.2.1 Kódy: Reakce/ohlasy klientů, Počty klientů, kteří PC místnost navštěvují

Klienti měli o zřízení místnosti s počítači zájem. Někteří klienti DPS mají své notebooky a když to ostatní viděli, chtěli si práci s počítačem také vyzkoušet. Reakce byly veskrze pozitivní, vlastně žádný negativní ohlas nezaznamenali. Počty klientů jsou víceméně stabilní, v otevírací době je místnost skoro vždy zaplněna, někdy se musí využívat i pořadník.

### 4.8.3 Kategorie: Správa IT

#### 4.8.3.1 Kódy: Výuka PC, logistika

Výuku na PC pro klienty zajišťovali studenti v rámci dobrovolnických aktivit. A někdy člověk s IT firmy, která se stará o servis počítačů a sítě. Navíc se po dohodě s vedením starají také o antivirovou ochranu a blokaci některých webových stránek a portálů.

### 4.8.4 Kategorie: Hodnocení PC personálem

#### 4.8.4.1 Kódy: Klady/zápory PC, plány do budoucna

Projekt počítačové místnosti se dobře „uchytil“ a dnes si už v DPS nedovedou představit, že by zde počítače neměli. Senioři místnost využívají a jsou s ní spokojeni. Do budoucna chtějí počet počítačů navýšit a s tím souvisí i otevření další místnosti.

V případě pečovatelek jsme vytvořili tyto kategorie a kódy:

Kategorie	Kódy
Časová dimenze	Přístupnost PC místnosti, vytíženost
Zájem o PC ze strany klientů	Počty klientů, kteří PC místnost navštěvují
Hodnocení PC klienty	Stížnosti/připomínky klientů
Hodnocení PC personálem	Klady/zápory PC

Tabulka 3: Rozhovor s pečovatelkami střediska – kategorie a kódy

### 4.8.5 Kategorie: Časová dimenze

Stejně jako v rozhovoru s vedoucí střediska, tato kategorie určuje rámeček, kdy je v provozu počítačová místnost, a jak dlouho je v provozu.

#### 4.8.5.1 Kód: Přístupnost PC místnosti, vytíženost

Respondentky shodně uvádějí tři – čtyři roky v současné podobě. Vytíženost je velká, místnost je otevřena odpoledne, po obědě a vždy má své návštěvníky.

### 4.8.6 Kategorie: Zájem o PC ze strany klientů

#### 4.8.6.1 Kód: Počty klientů, kteří PC místnost navštěvují

Zpočátku zvědavost, dnes plno, shodují se respondentky. Stálých návštěvníků je šest až osm. Na počítače je vypisován harmonogram, aby se klienti prostřídali.

#### 4.8.7 Kategorie: Hodnocení PC klienty

##### 4.8.7.1 Kód: Stížnosti/připomínky klientů

Někdy nejasnosti, ohlášení závady klienty. Počítače se občas zavirují, pak jsou pomalé. Klienti chtěli pracovat s počítači i ve večerních hodinách, což není možné.

#### 4.8.8. Kategorie: Hodnocení PC personálem

##### 4.8.8.1 Kód: Klady/zápory PC

Obě respondentky se shodly na faktu, že počítače klientům jednoznačně pomáhají, jsou pro ně zábavou, den jim lépe uteče. Jako výhodu počítačů lze také označit to, že pečovatelkám „usnadní práci“, klienti mají méně požadavků a tráví čas u počítačů.

Pro účely otevřeného kódování dat z rozhovorů s klienty DPS jsme vytvořili tyto jednotlivé kategorie a kódy:

Kategorie	Kódy
Časová dimenze	Pobyt v DPS, věk klientů
Mentální schopnosti, předpoklady	Vzdělání respondentů, profese respondentů, zkušenost ze zaměstnání
Využívání možnosti práce s PC	Frekvence návštěv PC místnosti
Důvody práce s PC	Zábava, pošta, informace
Hodnocení PC	Klady a zápory, zbytnost počítačů
Sebehodnocení digitálních kompetencí	Míra sebevědomí klientů

Tabulka 4: Rozhovor s klienty – kategorie a kódy

#### 4.8.9 Kategorie: Časová dimenze

Stejně jako v předchozích rozhovorech, tato kategorie určuje časový rámec.

##### 4.8.9.1 Kód: Pobyt v DPS, věk klientů

Klienti byli v DPS od dvou do sedmi let. V průměru se všichni dotazovaní blížili hranici vyššího seniorského věku neboli hranici „pravého stáří“ (Ondrušová, 2011).

#### **4.8.10 Kategorie: Mentální schopnosti, předpoklady**

##### *4.8.10.1 Kód: Vzdělání respondentů, profese respondentů, zkušenost ze zaměstnání*

Všichni naši respondenti z řad klientů měli ukončené středoškolské vzdělání s maturitou a bez výjimky měli zkušenost s počítači ze svých zaměstnání.

„*Manuál a THP*“ – to jsou velice zhruba profese, které respondenti v době své ekonomické aktivity vykonávali.

#### **4.8.11 Kategorie: Využívání možnosti práce s PC**

##### *4.8.11.1 Kód: Frekvence návštěv PC místnosti*

Respondenti se shodují, že počítačovou místnost využívají od počátku, od otevření a prakticky denně.

#### **4.8.12 Kategorie: Důvody práce s PC**

##### *4.8.12.1 Kód: Zábava, pošta, informace*

Počítače představují pro klienty kontakt se světem, elektronickou poštu, zdroj informací, počítače jsou pro ně zabavením.

#### **4.8.13 Kategorie: Hodnocení PC**

##### *4.8.13.1 Kód: Klady a zápory, zbytnost počítačů*

Klienti hodnotí počítače jako výbornou, nezbytnou věc, kamaráda a pomocníka v jednom.

#### **4.8.14 Kategorie: Sebehodnocení digitálních kompetencí**

##### *4.8.14.1 Kód: Míra sebevědomí klientů*

V otázce sebehodnocení vlastních schopností byli respondenti vůči sobě „kriticky optimističtí“, tzn. připouštěli, že nejsou v ovládní počítače ti nejlepší, ale uživatelskou znalost ovládají.

## 4.9 Axiální kódování

Otevřené kódování je prvním seznámením s textem, je to seznam kategorií a konceptů, které nám pomáhají se orientovat ve vynořujících se tématech. Je to popis získaných dat. V dalším kroku by mělo následovat axiální kódování, které koncepty získané v otevřeném kódování slučuje do kategorií.

Vzhledem k rozsahu našeho výzkumu (počtu respondentů a délce rozhovorů) jsme byli skeptičtí k možným výsledkům, přesto jsme získaná a již popsána data podrobili této analýze a využili paradigmatického modelu (Švaříček & Šed'ová, 2014), který umožní postihnout základní analytickou linku a provázat jednotlivé kategorie a jejich dimenze mezi sebou navzájem.

<b>Příčinné podmínky</b>	<b>Jev</b>	<b>Kontext</b>	<b>Intervenující podmínky</b>	<b>Strategie jednání a interakce</b>	<b>Následky</b>
Časová dimenze	Využívání možnosti práce s PC	Důvody práce s PC	Mentální schopnosti, předpoklady	Sebehodnocení digitálních kompetencí	Hodnocení PC

Tabulka 5: Paradigmatický model

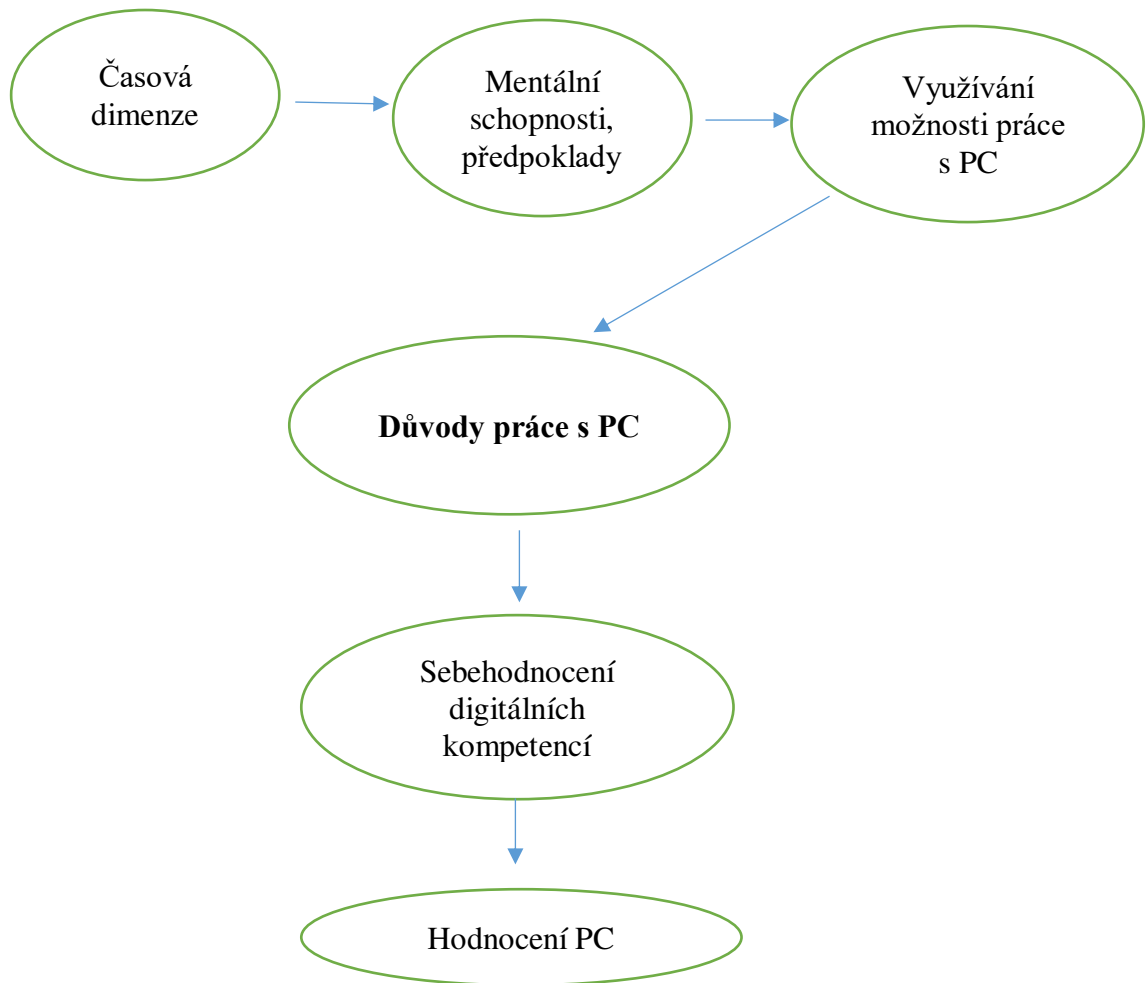
## 4.10 Selektivní kódování

K využití závěrečného kroku analýzy – selektivního kódování, jsme přistoupili s vědomím, že z omezeného množství dat není možno udělat platnější závěry, než představuje výzkumná sonda, kterou jsme si na začátku výzkumu stanovili. Stejně tak nemožné je tyto závěry generalizovat například na celou populaci seniorů.

Podíváme-li se touto optikou na námi získaná data rozdělená do kategorií, vidíme dominanci kategorie – „Důvody práce s PC“, resp. využívání počítačů převážně k zábavě, oddechu, vyplnění volného času. Jevem našeho modelu je využívání možnosti práce s PC. Základním předpokladem pro práci na počítačích je pak především již nabytá zkušenost ze zaměstnání a s tím spojená menší nedůvěra s počítači pracovat (spíše jistota, že to není nic těžkého, viz sebehodnocení digitálních kompetencí), a také určitá erudice daná středoškolským vzděláním. Časová dimenze je pak příčinnou podmínkou předcházejících kategorií.

Sebehodnocení digitálních kompetencí a hodnocení počítačů obecně pak vychází ze samotné práce s nimi.

Lze tedy konstatovat, že alfoou a omegou vztahu seniorů a výpočetní techniky ve sledovaném DPS je snaha o příjemné vyplnění volného času. Dotazovaní senioři mají chuť se s počítači učit novým věcem, ale v první řadě používají informační technologie k zábavě, komunikaci a jako zdroj informací.



Obrázek 3: Kauzální model

## 5 Evaluační nástroj digitálních kompetencí

PortálDigi z operačního programu Zaměstnanost (MPSV) je místem pro rozvoj digitálních kompetencí, čtenář zde najde metodiky a studie, data o digitální gramotnosti českého obyvatelstva, slovník, zpravodaj a spousty dalších informací. Nás ovšem zajímá evaluační nástroj, který je na portále dostupný. Nástroj se jmenuje „Evaldo“, a slouží k ohodnocení digitálních kompetencí. Ohodnotit své digitální kompetence může kdokoli, stačí mít připojení k internetu, Evalda využívají zaměstnavatelé, zaměstnanci i běžní občané. Evaldo simuluje reálné prostředí, ve kterém si uživatel otestuje svou úroveň kompetencí. Své výsledky mohou uživatelé následně porovnat s ostatními uživateli a dále je rozvíjet skrze online kurzy a edukační videa, která program taktéž nabízí. To, co by měl uživatel zlepšit Evaldo vyhodnotí individuálně pro konkrétního uživatele, který si test vyzkoušel a doporučí mu další postup pro zlepšení dosavadních digitálních kompetencí.

Klienti v našem výzkumu si vyzkoušeli test pro běžného občana. Po spuštění program simuluje běžné situace, které občani řeší s využitím digitálních technologií. Situace jsou rozděleny do třech částí: vyřízení občanského průkazu, nákup pračky z e-shopu a platba přes platební kartu a naplánování oslavy narozenin s využitím sociálních sítí.

Klientům byl představen program Evaldo a vysvětlen náš záměr využít tento nástroj k ohodnocení jejich digitálních kompetencí. Klienti byli upozorněni, že se nemusí stresovat, protože test není časově limitován a žádné osobní údaje vztahující se k výsledkům nebudou prezentovány. Testu se zúčastnili všichni tři respondenti (R4, R5 a R6). Po celou dobu testu měli klienti včetně nápověd samotného programu k dispozici i realizátora výzkumu.

Jak již bylo uvedené výše, první část obsahuje vyřízení občanského průkazu. Jde celkem o komplexní záležitost, kde si respondenti vyzkouší hned několik věcí, s kterými mají zkušenosti a které dělají skoro denně, mezi tyto dovednosti patří například: uložit si stránku do záložek v prohlížeči, zorientovat se na různých webových stránkách, stáhnout si soubory, zmenšit fotografii, kopírovat a vkládat, odesílat a přijímat email. V aplikaci se zobrazilo i vyskakovací okno s aktualizací antiviru, což všechny respondenty vyvedlo z míry. Test končil tím, že emailem přišlo heslo k objednání se online na úřad a heslo bylo pak použito na úřadu v kiosku. Klienti znají podobný postup z pošty, takže nikomu nedělal problém. Na závěr první části pokládá aplikace několik dotazů (autorská práva, ochrana očí, klávesové zkratky). Druhá část testuje, jak respondenti zvládnou objednat zboží z e-shopu. Úvodní úloha zobrazuje porovnání tří obchodů a vybízí k vybrání správné odpovědi skrze

kladné recenze. Aplikací se včetně ovládní počítače prolíná i ovládní mobilního telefonu, konkrétně zpráv, naštěstí respondenti umí zacházet i s tímto zařízením. Další dovednosti, které si respondenti mají možnost ověřit jsou: opětovné načtení stránky při chybě, využití zákaznického podpory, online nákup, platba kartou, registrace uživatele, ohodnocení obchodu. Třetí část testu je úkol v podobě uspořádání oslavy narozenin pro kamaráda. První z úkolů je seřazení kroků oslavy (oznámení, pozvánky, rezervace apod) podle priority. Další úkoly zahrnují kompetence jako je vytvoření události přes sociální síť, vyhledávání a využívání klíčových slov, oprava údajů v online dokumentu, nasdílení ho ostatním.

Začneme respondentem R4, první část testu zvládl na výbornou. Občas se zarazil, nebo omylem někam klikl do prostoru (což Evaldo hned vyhodnotil za chybnou odpověď), ale orientoval se rychle, když si něco nepamatoval využíval nápověd aplikace. V druhé části se občas pozastavil, zmátlo ho vyhledávání v e-shopu nebo úkol, který zahrnoval zkontrolování zpráv v aplikaci v telefonu. Ve třetí části si respondent nevedl už tak dobře jako v předchozích částech. Sociální síť nevyužívá, takže některé úkoly přeskočil. Evaldo jeho úroveň kompetencí ohodnotil jako pokročilého uživatele. Mezi oblasti, které respondent umí ovládat patří informační gramotnost, komunikace, tvorba digitálního obsahu a bezpečnost. Konkrétní úkony těch oblastí jsou: tvorba digitálního obsahu, prohlížení, vyhledávání, ochrana zařízení, řešení technických problémů, infromatické myšlení, správa dat apod. Drobné chybičky jsou v oblasti řešení problémů, ve které dosahuje úrovně mírně pokročilý. Tato oblast zahrnuje úkony jako je spolupráce, hodnocení dat, identifikace (výbrání vhodné digitální technologie), správa digitální identity. Nejslabších výsledků dosáhl v úkonech sdílení, kreativní využívání digitální technologie a ochrana životního prostředí. Na závěr aplikace nabízí pro respondenta šest vzdělávacích programů.

V první části bylo hned několik věcí, které respondentce R5 dělalo potíže. První z nich byla rozeznat soubor s nejmenší velikostí obrázku. Poté byl kámen úrazu zmenšení obrázku nebo orientace se ve složkách, kam si uložila stažené soubory. Druhá část byla pro klientu obtížná, nemá zkušenosti s objednáváním věcí přes e-shop, s nákupy ji pomáhá rodina nebo zběhlejší přátelé. Poslední část byla pro respondentku taktéž problematická, na sociálních sítích se neorientuje. Úkoly, které neuměla vyřešit přeskočila nebo se na to snažila přijít a zkoušela různé možnosti. Aplikace ji ohodnotila jako mírně pokročilého uživatele. Úroveň mírně pokročilý dosáhla v oblasti informační a datová gramotnost, komunikace a spolupráce a tvorba digitálního obsahu. Sem patří úkony jako je vyhledávání, prohlížení, správa dat, výběr vhodných technologií. Slabších výsledků dosáhla v bezpečnosti a řešení problému,

kde byla Evaldem ohodnocena jako začátečník. To zahrnuje úkony jako je ochrana zařízení, tvorba digitálního obsahu, sdílení, hodnocení dat, spolupráce a přepracování digitálního obsahu. Taktéž pro respondentku program vybral šest vzdělávacích kurzů na zlepšení digitálních kompetencí.

Respondent R6 si vedl velmi dobře, občas udělal nějakou chybičku, ale i přesto se orientoval celkem rychle. Stejně jako R5 měl problém rozeznat soubor s nejmenší velikostí. V druhé části se orientoval také celkem dobře, problém byl na emailu odhlásit se s odběrem reklamy, nebo hledání zákaznické podpory. Ve třetí části si klient vedl dobře, na sociálních sítích se celkem orientuje, problém byl s nasdílením online dokumentu přes prohlížeč a povolit úpravy tohoto dokumentu. Evaldo jej celkově ohodnotil jako pokročilého uživatele. Klient umí ovládat oblasti řešení problémů, bezpečnost, komunikaci a informační gramotnost. Jako předchozí dva respondenti umí prohlížet a vyhledávat, dále zvládá používat digitální nástroje, chránit své zařízení, sdílet, hodnotit data. Úrovně mírně pokročilý získal z tvorby digitálního obsahu. Na konci vyhodnocení aplikace doporučuje vzdělávací materiály.

## 6 Vyhodnocení získaných dat a jejich interpretace

V následující kapitole si shrneme a interpretujeme výsledky podle stanovených dílčích výzkumných cílů, které nám naplňují hlavní výzkumný cíl.

Hlavním výzkumným cílem naší práce bylo popsat digitální kompetence klientů, kteří možnosti počítačové pracovny využívají.

### **DVC1: Zjistit a popsat realitu sociálního zařízení, kde je klientům umožněno pracovat s výpočetní technikou.**

Dům s pečovatelskou službou se v podstatě v ničem neliší od podobných ubytovacích zařízení sociálních služeb. Impulsem pro založení počítačové místnosti byl zájem klientů a pak také to, že zaměstnanci viděli zájem klientů o výpočetní techniku, kteří s ní chtěli zkusit pracovat.

Prvotním impulsem byl, z našeho pohledu správný, odhad vedoucí střediska, která si všímala klientů, kteří již měli vlastní notebooky. Zjistila zájem ostatních o počítače a také možnost, že by DPS mohl získat několik vyřazených počítačů z kanceláří. Odtud byl jen krůček k otevření, v té době provizorní počítačové místnosti. Ukázalo se, že počítače klienty baví a že s jejich provozem/výukou pomůžou studenti zdejších středních škol a pomocnou ruku se správou nabídla také místní IT firma.

Financování celého projektu je pak z rozpočtu organizace, kam také na provoz počítačů přispívá částkou město. Do budoucna pak DPS plánuje rozšíření počtu počítačů a tím pádem otevření další místnosti. Důvodem je jednak zvyšující se zájem o práci s počítačem a také další aspekty – zvyšující se počet lidí s počítačovou gramotností a celková digitalizace společnosti. Obchodování přes internet, obsluha bankovního účtu, nákup léků...to vše je dnes již standardem, který nelze ignorovat.

Naše dotazování personálu DPS jsme zaměřili víceméně na technickou stránku využívání počítačové místnosti, tedy návštěvnost a připomínky na její provoz z řad klientů.

Dozvěděli jsme se o silicím zájmu o práci s počítači ze strany klientů, kteří si dokonce stanovili rozvrh pro jednotlivé počítače. Ze stížností řešili paradoxně rychlost počítačů (rychlost připojení?), což je požadavek, který bychom očekávali u lidí, kteří používají počítače na profesionální úrovni. Veškeré stížnosti na hardware/software počítačů řeší buď studenti, kteří zde vykonávají praxi či dobrovolnickou činnost, nebo technik místní IT firmy.

Pečovatelky také závěrem našich rozhovorů zhodnotily význam počítačů a zřízení místnosti v DPS. Obě přidaly kladné hodnocení ve smyslu zábavy a rozptýlení pro klienty a také to, že jim to vlastně „ušetří práci“, když jsou klienti v počítačové místnosti.

**DVC2: Porozumět tomu, zda a jak počítače ovlivňují životy klientů v DPS s pečovatelskou službou.**

Dle slov vedoucí střediska, klienti na otevření počítačové místnosti reagovali vcelku pozitivně, žádné negativní ohlasy nezaznamenali. Když se to někomu nelíbilo, tak tam prostě nechodil. Ale převládla zvědavost a ti, kteří se to chtěli naučit, to prostě s počítačem zkusili.

Dnes už je jasné, že projekt PC místnosti se dobře uchytil a už si to zde bez počítačů nedovedou představit. Senioři se naučili na počítače chodit i podle harmonogramu, mají zde vyhrazené hodiny základů s počítačem, s výukou jim pomáhají studenti – dobrovolníci z místních středních škol.

Když klienti hovořili o svém životě a zkušenostech s počítači, ukázalo se, že se s počítači setkali již během své pracovní kariéry. Žádný z respondentů nebyl v DPS nováčkem, vyjma jednoho jsou všichni v DPS delší dobu a zažili situaci, kdy počítačová místnost ještě nefungovala, což považujeme za důležité z hlediska porovnání. Možnost používat počítače přijali s pozitivně, místnost maximálně využívají od jejího otevření. Přesto, že se v průměru všichni dotazovaní blížili hranici vyššího seniorského věku, používají počítač denně a shodli se, že bez počítačů „by to už šlo těžko“.

S jistotou lze říci, že práce s počítačem a internet je vnímána pozitivně, negativní reakce byla zaznamenána pouze na sociální síť.

Všichni dotazovaní klienti měli ukončené středoškolské vzdělání a všichni měli před vstupem do DPS s počítači zkušenost, a to v zaměstnání. Přístup k počítačům v době ekonomické aktivity považujeme proto za velmi významný aspekt celkového vztahu seniorské generace k výpočetní technice.

Důvody používání počítače jsou různé, často se prolínají a z našich rozhovorů vyplynulo, že emailová komunikace z velké části nahrazuje sociální kontakt; důležitý je také aspekt obecného rozhledu – senioři využívají internet k četbě deníků, jako zdroj informací a také k rozptýlení, při sledování videa a podobně.

Práce s počítačem není prací, respondenti uváděli, že se jedná o zábavu a k tomu nutno podotknout, že tato zábavu jim ubírá z jejich volného času každý den část, pro kterou by jinak neměli využití. Počítač s možností připojení na internet je pak také brán jako vhodná výplň volného času seniorů.

Právě využití volného času, aktuální informovanost a kontakt „se světem“, to vše bylo našimi respondenty uváděno jako nesporná výhoda práce s počítačem.

Počítač byl našimi respondenty hodnocen jako výborný pomocník, jak se objevilo ve výzkumu, jako „kamarád“. Naši respondenti bez rozdílu navštěvovali počítačovou místnost každý den. Svůj denní program bez použití počítače si umí jen těžko představit. Své schopnosti při práci s počítačem hodnotí realisticky, v rolích běžných uživatelů.

## 6.1 Diskuse

Hlavním cílem výzkumu bylo popsat digitální kompetence klientů, kteří možnosti počítačové pracovny využívají.

Výsledky potvrzují význam počítačů pro seniorskou generaci. Podařilo se nám zjistit, jaké důvody používání počítačů seniory jakožto i míru jejich digitálních kompetencí.

Výzkumná část naší práce se zaměřila jednak na zkušenosti vedení a pečovatelek s provozem počítačové místnosti a pak zejména na seniory samotné, jakým způsobem počítače využívají a jak je obecně vnímají. Naše otázky směřovaly také k sociodemografickým údajům a životní historii seniorů, abychom mohli zasadit jejich výpovědi do širšího kontextu.

V našem výzkumu jsme našli spojovací kategorii mezi koncepty vzdělání – vykonávané profese a s tím související zkušenost ze zaměstnání. Ta byla shodná pro všechny dotazované respondenty – středoškoláky a i přesto, že každý pracoval v jiném oboru, měli možnost s počítači v rámci své profese pracovat a tuto zkušenost si uchovali. V otázce svých schopností měli pak všichni dotazovaní pozitivní „self assessment“ v otázce svých digitálních kompetencí.

Dalšími parametry byla četnost využívání počítačové místnosti (maximálně a denně), počítač je hodnocen kladně (kamarád, pomocník, bez počítače těžko) a jeho využití spíše k volnočasovým aktivitám.

Počet našich informantů byl limitován jednak velikostí sociálního zařízení a pak také tím, že ne všichni klienti počítačovou místnost využívají.

V testování a v průběhu našeho pozorování si klienti vedli dobře, jejich výpovědi ohledně digitálních kompetencí korespondovaly s úrovní znalostí v testu Evaldo. To pro nás představuje důležitou zprávu, a to, že klienti jsou si přes veškeré „sebevědomí“ vědomi svých limitů a chtějí se nadále v této oblasti vzdělávat.

Rozhovor s vedoucí střediska byl zaměřen na impulsy a důvody zřízení místnosti jakožto i na technickou stránku a ohlasy, které vzbudila tato aktivita u klientů.

V závěru rozhovoru vyjádřila paní vedoucí velkou spokojenost, že se tento nápad podařilo „přetvořit“ v dobře fungující projekt s velkým potenciálem do budoucna.

Jsme si vědomi, že nízký počet našich respondentů brání generalizaci a není možné výsledky zobecnit na všechny seniory. Námi realizované rozhovory a z nich získaná data nám však umožnily naplnit cíl našeho výzkumu.

## ZÁVĚR

V diplomové práci jsme se zaměřili na využívání digitálních technologií seniory a jejich digitální kompetence.

V teoretické části práce jsme opírali o aktuální koncepty stáří a stárnutí. Zaměřili jsme se na biologické a zejména psychosociální změny v životě seniorů, které mají vliv na kvalitu jejich života a také trávení volného času po skončení ekonomicky aktivní etapy života. Druhá kapitola se věnovala zevrubnému popisu digitálních technologií a následující kapitola se pak již věnovala digitálním kompetencím seniorů a jejich rolím jakožto uživatelů digitálních technologií. S tím souvisí také aktivity internetu zaměřené na seniory a internetové aplikace vytvořené přímo pro seniory. V samostatné části se pak věnujeme výhodám a nevýhodám používání internetu v případě seniorů. Ne všichni senioři jsou obeznámeni s riziky, které pohyb na internetu může přinášet, a tak poslední kapitola teoretické části se zabývá možnostmi a významem vzdělávání pro seniory. Jsou zde zmíněny univerzity třetího věku a také konkrétní, zpravidla neziskové organizace, které se vzděláváním a osvětou mezi seniory zabývají.

Cílem diplomové práce bylo formou případové studie zjistit, jaké jsou digitální kompetence seniorů, jak senioři žijící v sociálním zařízení využívají digitální technologie ve svém životě. Specifickým případem pro naši případovou studii pak byla počítačová místnost Domu s pečovatelskou službou, tedy pobytového sociálního zařízení ve vlastnictví města. Dali jsme si za úkol popsat realitu zařízení, kde mají senioři možnost využívat počítače k soukromým účelům, co jim to přináší, jak to sami hodnotí a jak tyto aktivity hodnotí zaměstnanci a vedení sociálního zařízení.

V empirické části diplomové práce jsme zvolili formu kvalitativního výzkumu, konkrétně polostrukturované rozhovory pro sběr dat a také zúčastněné pozorování. Do designu případové studie jsme pak také využili evaluační nástroj „Evaldo“, kterým jsme zjišťovali úroveň digitálních kompetencí jednotlivých klientů a zároveň ho využili pro intenzivnější formu pozorování v terénu. Program „Evaldo“ simuluje běžné situace uživatelů v každodenním používání digitálních technologií. Konkrétně osobního počítače, internetu a chytrého telefonu.

Celkem byly rozhovory provedeny se šesti respondenty, v případě klientů záměrně s těmi, kteří využívají počítačovou místnost.

Výzkum potvrdil naše předpoklady o vnímání digitálních technologií seniory jako o nezbytné součásti současného života. S názory, odsuzujícími počítače jako zbytečný výtvarný produkt moderní doby, jsme se nesešli. Konkrétně jsme se respondentů ptali, k čemu počítače využívají. Ze získaných výpovědí můžeme konstatovat, že vzhledem k připojení na celosvětovou síť představuje počítač možnost spojení se světem, bránu k informacím, ale také k mezilidským vztahům. Podzim života, jak bývá také někdy nazýván seniorský věk, se vyznačuje mimo jiné oslabením či ztrátou kontaktů, zejména těch pracovních. A využívání internetu tuto ztrátu pomůže zmenšit, kompenzovat.

Pomocí internetu pak senioři mohou překonávat vzdálenosti, jejich příbuzní, známí žijí často daleko a skrze internet mohou s nimi denně komunikovat. Navíc také seniory sužují mnohdy zdravotní problémy, které jim znesnadňují cestování. Jak vyplynulo z rozhovorů, právě tato vlastnost celosvětové sítě – posilování sociálních vazeb, je považována za velkou výhodu.

Práce s počítačem také posiluje u seniorů jemnou motoriku – ovládnutí myši, psaní na klávesnici apod.; posiluje také paměť – zadávání emailových adres, přístupová hesla, odkazy na jednotlivé webové adresy či aplikace. Ač to v rozhovorech nebylo explicitně zmíněno, senioři docházející denně na počítač vlastně procvičují svoje mentální a kognitivní schopnosti. V součtu to pak má pozitivní vliv na jejich zdraví i přesto, že jak již bylo uvedeno v teoretické části práce, brouzdání na internetu s sebou nese i určitá rizika.

Z výpovědí seniorů však vyplývá, že i přes zmíněná rizika je počítače a zejména prostor internetu baví. Usnadňuje jim život a je také vítanou výplní jejich, mnohdy velkého množství volného času.

Zhodnotíme-li výsledky naší sondy do života seniorů s počítačovou gramotností, musíme konstatovat, že počítače a pohyb na síti již dávno není záležitostí mladé a střední generace. Z našich dat je patrné, že všichni oslovení senioři přišli do kontaktu s výpočetní technikou (a okrajově i internetem) již během své ekonomicky aktivní části života, tedy v zaměstnání. Výsledky, které vyhodnotila aplikace Evaldo jsou uspokojivé. Počty lidí, kteří používali počítače a internet (minimálně ve své práci) a odchází do důchodu, poroste geometrickou řadou. V blízké budoucnosti se můžeme dočkat situace, že „mladší“ senioři budou učit (lépe) ovládat a využívat výpočetní techniku „starší“ seniory, s horší počítačovou gramotností. Rostoucí výskyt technologií v každodenním životě spolu s pokračující digitalizací různých služeb naznačuje, že počítače a internet se v budoucnu pravděpodobně stanou běžnějším vybavením především domácností seniorů a jinak tomu nebude ani v sociálních zařízeních.

Pro některé zařízení je jeden počítač umístěný ve společenské místnosti běžnou záležitostí, avšak je škoda, že kvůli nízkému zájmu klientů to stále není standardní vybavení, to samé platí i pro internet. Otázka, zda by senioři v domech s pečovatelskou službou či v domovech pro seniory měli mít přístup k počítačům a internetu, je mnohostranná, přičemž úvahy sahají od potenciálních výhod až po individuální preference a výzvy spojené s používáním technologií u starší populace. Rozhodně lze říci, že by se k digitálním technologiím s touto cílovou skupinou ještě v tak specifických ústavech mělo přistupovat s pečlivým zvážením individuálních preferencí, digitální gramotnosti a trvalé podpory, aby byla zajištěna pozitivní a smysluplná zkušenost jak seniorů, tak obecně chodu zařízení.

V současné době mohou výsledky a závěry této diplomové práce využít například sociální pedagogové, kteří cílí na oblast seniorů či aktivizační pracovníci pracující s touto cílovou skupinou. Práce seniorů s počítači má svoje specifika (nejenom rychlost ovládnutí počítače, ale třeba i zvětšené písmo a bohužel také horší schopnost rozpoznat podvodné emaily a nabídky), do budoucna by se mělo s tímto faktem počítat a zaměřit tímto směrem výukové programy, například v klubech pro seniory či domech s pečovatelskou a podobně.

Na začátku této práce jsme si vytkli několik cílů a po zhodnocení výsledků se domníváme, že se nám je podařilo naplnit. Naše sonda do života klientů domu s pečovatelskou službou, kteří ve svém volném čase využívají počítače, nám ukázala, že věk zde není limitou, ale pouze číslem.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- Benešová, Dana. (2014). *Gerontagogika: vybrané kapitoly*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského.
- Bohuslava H., Lásková, A. & Ptáček, L. (2010). *Internet jako cesta pomoci – Internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: SLON.
- Černý, M. (2019). *Digitální kompetence v transdisciplinárním nahlédnutí: mezi filosofií, sociologií, pedagogikou a informační vědou*. Brno: Masarykova univerzita.
- Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum
- Eger, L. & Egerová, D. (2017). *Základy metodologie výzkumu*. Plzeň: Západočeská univerzita.
- Filippova, E., Rybanov, A., Abramova, O. & Sviridova, O. (2023). *Computer-oriented Training of Pre-retirement Aged Specialists within the Framework of the National Project "Senior Generation"*. 3rd International Conference on Technology Enhanced Learning in Higher Education. Russia.
- Györffy, Z., Boros, J., Döbrösy, B. & Girasek, E. (2023). *Older adults in the digital health era: insights on the digital health related knowledge, habits and attitudes of the 65 year and older population*. BMC Geriatr. Hungary.
- Haškovcová, H. (2010). *Fenomén stáří*. Praha: Havlíček Brain Team.
- Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Hnilicová, H. & Bencko, V. (2005). *Kvalita života vymezení pojmu a jeho význam pro medicínu a zdravotnictví*. Praktický lékař, roč. 85, č. 11.
- Janiš, K. & Skopalová, J. (2016). *Volný čas seniorů*. Praha: Grada.
- Klvetová, D. & Dlabalová, I. (2008). *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada.
- Král, M. (2015). *Bezpečný internet: Chraňte sebe i svůj počítač*. Praha: Grada.
- Král, M. & Král, D. (2016). *Komunikace na počítači pro seniory*. Praha: Grada.
- Lupač, P. (2015). *Za hranice digitální propasti: Nerovnost v informační společnosti*. Praha: Univerzita Karlova.
- Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). *Elderly Forgotten? Digital Exclusion in the Information Age and the Rising Grey Digital Divide*. INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing Volume 59: 1–7.

- Ondrušová, J. (2011) *Stáří a smysl života*. 1.. vyd. Praha: Karolinum.
- Ondrušová, J. & Krahulcová, B. a kol. (2019). *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Karolinum.
- Pokorná, A. (2010). *Komunikace se seniory*. Praha: Grada.
- Rabušic, L. & Vohralíková, L. (2004). *Čeští senioři včera, dnes a zítra*. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno.
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.
- Rose, J., Holgersson, J. & Söderström, E. (2020). *Digital Inclusion Competence for Senior Citizens: The Survival Basics*. International Federation for Information Processing. Switzerland: Springer Nature.
- Rychtaříková, J. (2002). *Úspěšné stárnutí – leitmotiv 21. století*. Demografie, roč. 44 (1), s. 43–46.
- Sak, P. & Kolesárová, K. (2012). *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada.
- Sýkorová, D. (2007). *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie*. Praha: Slon.
- Šerák, M. (2009) *Zájmové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál.
- Šimíčková-Čížková, J. (2008). *Přehled vývojové psychologie*. 2. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Špaténková, N. & Smékalová, L. (2015). *Edukace seniorů: geragogika a gerontodidaktika*. Praha: Grada.
- Štěpánková, H., Höschl, C. & Vidovičova, L., a kol. (2014). *Gerontologie: současné otázky z pohledu biomedicínských a společenských věd*. Praha: Univerzita Karlova.
- Štrach, P. (2007). *Tvorba výukových a výzkumných případových studií*. Acta Oeconomica Pragensia, roč. 15, č. 3.
- Švaříček, R. & Šeďová, K. (2014). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- Vágnerová, M. (2007). *Vývojová psychologie II. - Dospělost a stáří*. Praha: Karolinum.
- Vercruyssen, A., Schirmer, W. & Mortelmans, D. (2023). *How “basic” is basic digital literacy for older adults? Insights from digital skills instructors*. Frontiers in Educations. Volume 8. Belgium.
- Zadák, Z., Kalvach, Z., Jiráček, R., Sucharda, P. & Zavázalová, H., a kol. (2004). *Geriatric a gerontologie*. Praha: Grada.
- Zdražilová, I. (2017). *Information Literacy of Elderly People: Bridging the Digital Gap. Information Literacy in the Workplace*. France: Springer.

**Seznam elektronických zdrojů:**

Antošová, V., Bédiová, M., Birčiaková, N., Kubičková, L. & Rašticová, M. (2016).

*Analýza kvality života seniorů v České republice*. Brno. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/Kvalita\\_zivota\\_senioru\\_-\\_finalni\\_verze.pdf/47641324-d8b7-56ac-2e78-b7ab3b83fb5a](https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/Kvalita_zivota_senioru_-_finalni_verze.pdf/47641324-d8b7-56ac-2e78-b7ab3b83fb5a)

Benefits Of The Internet For Elderly People. (2016, June 27). Heritage independent living.

Dostupné z: <https://heritageliveincare.co.uk/blog/benefits-of-the-internet-for-elderly-people/>

Cerf, V. (2016). *The Man Behind the Internet*. Interview by David Frank in AARP

Bulletin, Vol. 57, No. 10, p. 30. Dostupné z: <https://www.aarp.org/home-family/personal-technology/info-2016/vint-cerf-internet-pioneer-video.html>

Česká republika od roku 1989 v číslech. (2021). Český statistický úřad. Dostupné z:

[https://www.czso.cz/documents/10180/143522130/32018121\\_0803.pdf/72245f04-f23b-44d1-b9ef-fabb17407a94?version=1.1](https://www.czso.cz/documents/10180/143522130/32018121_0803.pdf/72245f04-f23b-44d1-b9ef-fabb17407a94?version=1.1)

Informační společnost v číslech. (2018). Český statistický úřad. Dostupné z:

<https://www.czso.cz/csu/czso/na-internetu-pribyva-senioru>

Lifetool. Diakonie českobratrské církve evangelické. Dostupné z:

<https://lifetool.diakonie.cz/kdo-jsme/>

Matějková, S. (2021). *Promoting ICT knowledge for the elderly people*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. Dostupné z:

<https://www.apsscr.cz/media/sluzby/projekty/ict4elders/ict4elders-national-report-czech-republic-v02-final-eng.pdf>

Millward, P. (2003). The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people. *First Monday*, 8(7). Dostupné z:

<https://doi.org/10.5210/fm.v8i7.1066>

MPSV. (2017). *Digitální gramotnost. Zpráva o stavu a výuce digitální gramotnosti a komparace se zahraničím*. Dostupné z: [chrome-](chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjpcgiclfndmkaj/https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Digitalni_gramotnost_-)

[extension://efaidnbmninnibpcapjpcgiclfndmkaj/https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Digitalni\\_gramotnost\\_-](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Digitalni_gramotnost_-)

[Zprava o stavu a vyuce digitalni gramotnosti a komparace se zahranicim.pdf/f633d0f-e5df-c19f-7cfa-38291b31ceb4](#)

Na internetu přibývá seniorů. (2018, březen 28). Český statistický úřad. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/na-internetu-pribyva-senioru>

Neves, B., Franz, R., Judges, R., Beermann, Ch. & Baecker, R. (2017). *Can Digital Technology Enhance Social Connectedness Among Older Adults? A Feasibility Study*. Journal of Applied Gerontology. Volume 38, Issue 1. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0733464817741369>

Prevence kriminality. (2023). Jak být v bezpečí před podvody na internetu v každém věku. Dostupné z: <https://prevencekriminality.cz/jak-byt-v-bezpeci-pred-podvody-na-internetu-v-kazdem-veku/>

Projekt Moudrá síť. Hubálek, T. & Hubálková, M. Dostupné z: <https://moudrasit.cz/o-projektu/>

Rada Evropské unie. (2024). Digitální budoucnost pro Evropu. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/cs/policies/a-digital-future-for-europe/#digital%20services>

SENIOR proti internetovým padouchům? (2022). Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost. Dostupné z: <https://osveta.nukib.cz/course/view.php?id=140#section-0>

Senioři v ČR v datech – 2021 (2022). Český statistický úřad. Dostupné z: <https://csu.gov.cz/produkty/seniori-v-cr-v-datech-2021>

Strategický rámeček přípravy na stárnutí společnosti 2021-2025 (2020). Ministerstvo práce a sociálních věcí. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/strategicky-ramec-pripravy-na-starnuti-spolecnosti-2021-2025>

Šerák, M. (2018). *Role univerzit třetího věku v širších edukačních i sociálních kontextech*. Národní pedagogický institut – Metodický portál. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/G/21747/role-univerzit-tretiho-veku-v-sirsich-edukacnich-i-socialnich-kontextech.html>

Twohig, K. (2021, July). *Why marketers' picture of seniors is getting old*. Think with Google. Dostupné z: <https://www.thinkwithgoogle.com/consumer-insights/consumer-trends/digital-seniors/>

Vidovičová, L. & Rabušic, L. (2005). *Věková diskriminace – ageismus: úvod do teorie a výskyt diskriminačních přístupů ve vybraných oblastech s důrazem na pracovní trh*. Brno:

Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. Dostupné z:

[https://www.academia.edu/58890590/V%C4%9Bkov%C3%A1\\_diskriminace\\_ageismus\\_%C3%BAvod\\_do\\_teorie\\_a\\_v%C3%BDskyt\\_diskrimina%C4%8Dn%C3%ADch\\_p%C5%99%C3%ADstup%C5%AF\\_ve\\_vybran%C3%BDch\\_oblastech\\_s\\_d%C5%AFrazem\\_na\\_pracovn%C3%AD\\_trh](https://www.academia.edu/58890590/V%C4%9Bkov%C3%A1_diskriminace_ageismus_%C3%BAvod_do_teorie_a_v%C3%BDskyt_diskrimina%C4%8Dn%C3%ADch_p%C5%99%C3%ADstup%C5%AF_ve_vybran%C3%BDch_oblastech_s_d%C5%AFrazem_na_pracovn%C3%AD_trh)

Vzdělávání seniorů – projekt Zelená pro vzdělávání seniorů. (2021). Akademie řemesel Praha. Dostupné z: <https://www.zelenypruh.cz/vzdelavani-senioru>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

APSS Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

ČSÚ Český statistický úřad

DPS Dům s pečovatelskou službou

ICT Informační a komunikační technologie

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

PC Osobní počítač

U3V Univerzita třetího věku

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1.....	30
Obrázek 2.....	30
Obrázek 3.....	61

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 .....	23
Tabulka 2 .....	56
Tabulka 3 .....	57
Tabulka 4 .....	58
Tabulka 5 .....	60

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Informovaný souhlas (vzor)

## **PŘÍLOHA P I: INFORMOVANÝ SOUHLAS (VZOR)**

### INFORMOVANÝ SOUHLAS

Informovaný souhlas týkající se diplomové práce na téma: „Digitální kompetence seniorů v domově s pečovatelskou službou“

Byl/a jste požádán/a o spolupráci k rozhovoru, audio nahrávce ..... za účelem získání dat a informací pro potřeby zpracování diplomové práce.

Důraz je kladen na:

- (1) Anonymitu informantů – v prepisech rozhovorů – budou odstraněny identifikující údaje.
- (2) Mlčenlivost studenta/tky ve vztahu k osobním údajům o účastnících výzkumu (s tím, že se získanými daty a informacemi budu pracovat výhradně já).
- (3) Jako informant/informantka máte právo kdykoli odstoupit od výše uvedené spolupráce.

Děkuji za pozornost věnovanou těmto informacím a žádám Vás tímto o poskytnutí souhlasu s Vaší spoluprací v intencích výše uvedených.

.....

Jméno a příjmení studenta/tky (e-mail, resp. tel studenta/studentky).

Podpis studenta/tky: .....

Udělují souhlas s mou spoluprací/účastí ve výše uvedeném smyslu.

(Jméno) Podpis informanta/tky: .....

V ..... dne .....