


odborný časopis 

# sociální služby

cena: 69 Kč / 3 €

Lilian Malkina nejen  
o natáčení virtuální reality

APSS ČR slaví  
30. narozeniny

Psychologie

Sendvičová generace:  
starají se o děti, o staré rodiče,  
chodí do práce a mají toho zkrátka moc



# Digitální gramotnost seniorů stoupá, problém jim činí dodržovat pravidla bezpečného chování na internetu

**V červenci roku 2021 připravila APSS ČR Národní zprávu v rámci projektu Promoting ICT knowledge for the elderly people<sup>1</sup> (reg. č. 2020-1-CZ01-KA204-078197). Cílem bylo poskytnout hlubší porozumění tomu, jak senioři v České republice dokáží v současné době používat informační a komunikační technologie a jaké jsou jejich potřeby, pokud jde o využívání digitálních technologií a aplikací.**

■ **Text: Mgr. Ivana Vlnová,**  
zástupkyně šéfredaktorky

**N**árodní zpráva k projektu Promoting ICT knowledge for the elderly people se podrobně zaměřuje na to, zda v dnešní době, kdy se IT gramotnost stává stále důležitější součástí našich životů, dokáží senioři držet krok s novými technologiemi. Výzkum, na jehož podkladě Národní zpráva vznikla, odpovídá na otázky, zda lidé v pokročilém věku dodržují zásady bezpečného chování na internetu, zda dokáží rozpoznat fake news (klamné/podvodné zprávy) či zda umí informační a komunikační technologie (ICT – z anglického Information and Communication Technologies) využít při objednávání zboží, placení či vzdělávání se. Opomenuta nebyla ani otázka možného sociálního vyloučení starších lidí kvůli nevyužívání ICT. Národní zpráva sestává ze čtyř částí. Provedena byla

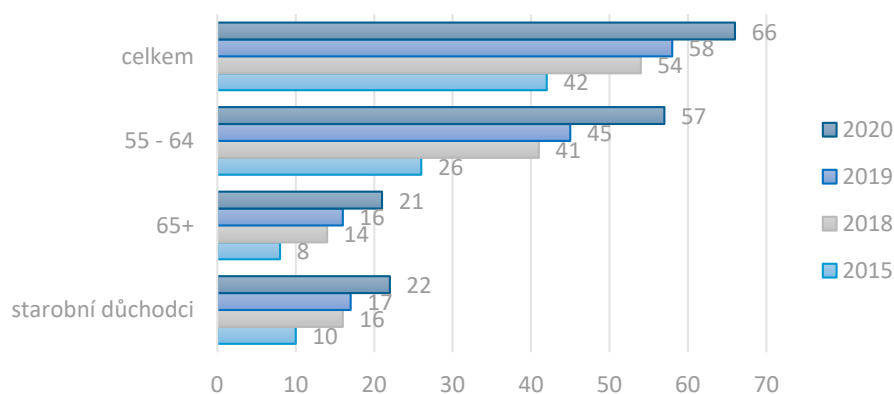
analýza **současného stavu, rozhovory se seniory**, následovalo **dotazníkové šetření**, jehož se účastnili pracovníci se seniory a členové rodiny, a **sociální experiment se seniory**. V prvním dílu článku o Národní zprávě se zaměříme na výsledky, které přinesla analýza současného stavu a rozhovory se seniory.

## ➤ Seniorům ICT nejsou cizí

Z analýzy současného stavu vyplývá, že senioři jsou ve využívání ICT stále aktivnější. Dokládají to i data Českého statistického úřadu. Zatímco v roce 2015 nakupovalo přes internet 8 % Čechů ve věku 65 a více let, v roce 2020 už si takto nakoupilo 21 % seniorů v dané věkové kategorii<sup>2</sup> (viz graf č. 1).

Starší lidé využívají internet ve velké míře ke komunikaci se svými blízkými, například ve věkové skupině 75+ poslalo e-mail v roce 2020 za období tří měsíců celých 83 % lidí.<sup>2</sup>

## Nákupy na internetu v posledních 12 měsících, srovnání v čase (v %)



**Graf č. 1:** Nákupy na internetu v posledních 12 měsících, srovnání v čase (v %)<sup>2</sup>, zpracování Simona Matějčková (APSS ČR).

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## ➤ Rozhovory se seniory

Že ICT nejsou pro starší lidi velkou neznámou, ukázaly i rozhovory se 16 seniory (v průměrném věku 82,1 let), které byly provedeny ve spolupráci s organizacemi Senecura SeniorCentrum Klamovka a Život Plus v březnu roku 2021. Kromě e-mailu (který používaly více než tři čtvrtiny respondentů) využívali starší lidé hojně také psaní zpráv či volání přes internet (79 % respondentů), na síti se navíc dozvídali nejnovější zprávy (71 % respondentů). Nejméně účastníci využívali služby internetového bankovníctví (viz graf č. 2). **Senioři mohli díky digitálním zařízením zůstat v kontaktu se svými nejbližšími. Tento benefit se stal ještě cennějším v době, kdy svět zachvátila pandemie covidu-19.**

Technologická zařízení denně používá více než 78 % respondentů, téměř 90 % dotazovaných nějaké zařízení vlastní (např. počítač, tablet či smartphone). Zde je však nutné dodat, že většina respondentů před odchodem do starobního důchodu vykonávala zaměstnání vyžadující vysokoškolské vzdělání či pracovala v kanceláři. Více než čtvrtina účastníků rozhovorů by se bez digitálních technologií nedokázala obejít, 50 % by se bez nich obešla, ačkoliv jsou pro ně velmi důležité, a pouze pro 21 % dotazovaných nejsou důležité vůbec.

Většina ze seniorů, kteří se účastnili rozhovorů, by chtěla více využívat příležitosti, které digitální technologie a internet nabízejí (konkrétně více jak tři čtvrtiny respondentů). Senioři by kupříkladu rádi více využili možnosti, které nabízí internetové vyhledávače (71 % respondentů) (viz graf č. 3). Zajímavé je, že žádný z účastníků nezmínil, že by chtěl rozšířit své znalosti používání internetového bankovníctví.

Stále také existují bariéry, které starším lidem znesnadňují nebo přímo znemožňují použití informačních a komunikačních technologií. Přibližně polovina účastníků rozhovorů uvedla, že některé služby či

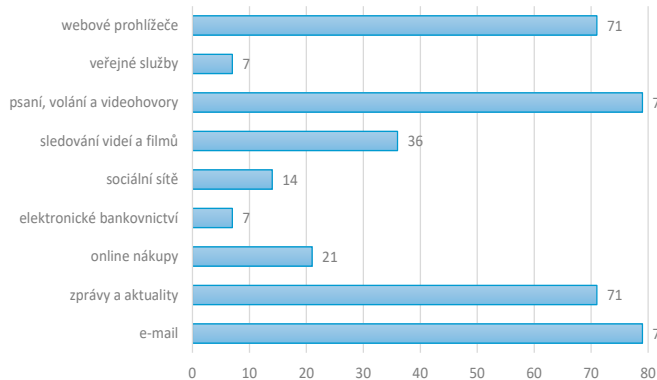
<sup>1</sup> Podpora znalostí informačních a komunikačních technologií seniorů.

<sup>2</sup> Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci: za období 2020. Český statistický úřad [online] 2020. <https://1url.cz/uzcf>.

<sup>3</sup> Firewall je technologický nástroj. Na internetu je součástí každodenního života, komunikace a předávání dat mezi několika zařízeními prostřednictvím sítě. Firewall slouží ke kontrole této komunikace mezi různými sítěmi, které se mohou lišit tím, do jaké míry jsou zabezpečeny a jak důvěryhodně vystupují.

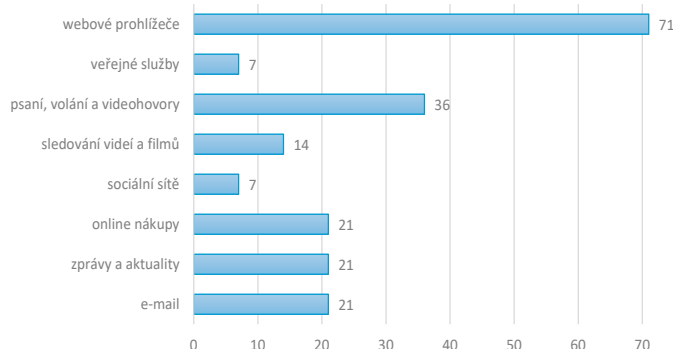
<sup>4</sup> Phishing je forma útoku s pomocí technik sociálního inženýrství, kdy se útočník vydává za důvěryhodnou autoritu s cílem získat citlivá data oběti. Nejčastějším phishingem je pokus o získání citlivých informací o kreditní kartě nebo internetovém bankovníctví oběti za pomoci podvodného e-mailu.

Účel využívání internetu (v %)



**Graf č. 2:** Účel, pro který senioři využívali internet. Zdroj: Národní zpráva k projektu Promoting ICT knowledge for the elderly people – rozhovory se seniory, autor: APSS ČR, Senecura SeniorCentrum Klamovka, Život Plus.

Druhy služeb a aplikací, které chtějí účastníci více využívat (v %)



**Graf č. 3:** Druhy služeb a aplikací, které chtějí senioři více využívat. Zdroj: Národní zpráva k projektu Promoting ICT knowledge for the elderly people – rozhovory se seniory, autor: APSS ČR, Senecura SeniorCentrum Klamovka, Život Plus.

60

aplikace nemohou kvůli omezeným znalostem využívat, a jeden účastník zmínil, že má kvůli nižší úrovni znalostí omezený přístup ke zprávám a aktualitám na internetu. Nicméně žádný z účastníků neuvěděl, že by se jednalo o významné omezení života.

Výzkum se také zaměřil na otázku využití internetového bankovníctví. Polovina účastníků uvedla, že používání internetového bankovníctví považují za bezpečné. Druhá polovina respondentů si myslí, že bezpečné není (43 %) nebo nemá na tuto problematiku názor (7 %). Největší výhodu ve využívání internetového bankovníctví vidí účastníci v úspoře času. Nevýhody internetového bankovníctví účastníci spatřují při platbě a problémech s vrácením peněz u podvodných e-shopů. Také vnímají riziko krádeže přístupových údajů k bankovnímu účtu.

Dále byli účastníci dotázáni, zda zkoumají důvěryhodnost online zdrojů, které využívají. Většina účastníků (77 %) důvěryhodnost zdrojů vůbec nezkontroluje. Co se týče nepravdivých či falešných zpráv

často zveřejňovaných online, tzv. fake news, více jak čtvrtina respondentů neměla o takovém problému informace (viz graf č. 4).

S ohledem na online hrozby byli účastníci dotazováni, jaká bezpečnostní opatření využívají při používání internetu. Nejvyšší podíl účastníků využívá ochranu heslem (58 %). Nicméně řada aplikací nebo webů vyžaduje k používání uživatelský účet s přístupovým heslem. Je tak pravděpodobné, že ve skutečnosti heslo využívá vyšší podíl účastníků, ale mají nastavené například automatické přihlašování se zapamatováním hesla od svých blízkých, a ochranu heslem tak nevnímají. Dle odpovědí účastníků využívá firewall<sup>3</sup> 17 % z nich (viz graf č. 5), nicméně tato technologie již může být pro pochopení příliš složitá a účastníci ji možná využívají i bez svého vědomí.

Závěrem byli účastníci dotázáni na své zkušenosti s potenciálním nebezpečím v online prostředí v podobě krádeží identity, podvodů či phishingu<sup>4</sup>. Mezi účastníky byla zjištěna relativně vysoká míra povědomí o těchto hrozbách, necelých 77 % účast-

níků uvedlo, že o těchto hrozbách ví, ale nesetkali se s nimi. Další 15 % účastníků se s online nebezpečím již setkala, jedná se o účastníky, kteří svá zařízení využívají denně.

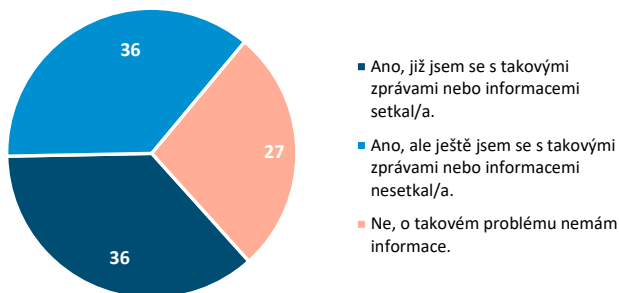
Závěrem

Z Národních zpráv vyplývá, že pro seniory je podstatné, že jim ICT umožňují komunikovat s rodinou a blízkými. Většina účastníků rozhovorů by chtěla ještě více využívat příležitosti, které internet či digitální technologie nabízejí. Hlavní překážkou, kterou musí překonávat, je příliš rychlý vývoj technologií, kdy mnohým seniorům znesnadňuje život například aktualizovaná uživatelská prostředí aplikací.

S ohledem na výsledky rozhovorů o bezpečnosti v online prostředí, kdy účastníci nezkontrolují důvěryhodnost zdrojů či nedodržují postupy, které by zajistili jejich bezpečí ve virtuálním světě, autoři Národních zpráv doporučují zaměřit se na tuto problematiku při případných školeních.

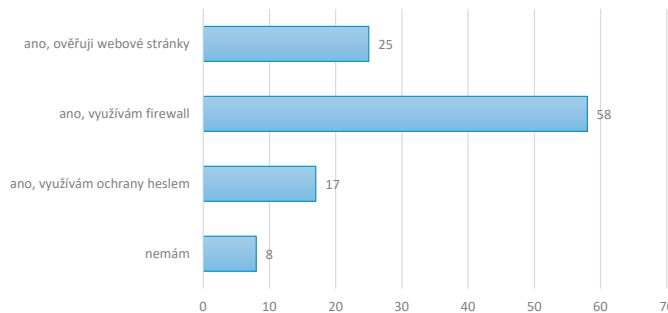
Celé znění Národních zpráv v anglickém jazyce najdete na webu: <https://1url.cz/MKFB9>.

Jste si vědom/a nepravdivých či falešných zpráv nebo nepřesných informací často zveřejňovaných online (tj. falešné zprávy / fake news) (v %)?



**Graf č. 4:** Povědomí, jaké mají senioři o nepravdivých či falešných zprávách nebo nepřesných informacích zveřejňovaných online (fake news). Zdroj: Národní zpráva k projektu Promoting ICT knowledge for the elderly people – rozhovory se seniory, autor: APSS ČR, Senecura SeniorCentrum Klamovka, Život Plus.

Máte nějaké bezpečnostní postupy či opatření při užívání internetu? (v %)



**Graf č. 5:** Bezpečnostní postupy či opatření při užívání internetu seniory. Zdroj: Národní zpráva k projektu Promoting ICT knowledge for the elderly people – rozhovory se seniory, autor: APSS ČR, Senecura SeniorCentrum Klamovka, Život Plus.