

PODPORA DIGITÁLNÍHO ZAČLEŇOVÁNÍ STARŠÍCH OSOB

PROMOTING THE DIGITAL INCLUSION OF OLDER PEOPLE

Helena Vychová¹

Abstrakt

Rozšiřující se digitalizace všech oblastí každodenního života, včetně oblastí služeb, volného času a přístup k nim jsou spojeny či začínají být založeny na předpokladu samozřejmého využívání digitálních technologií uživateli. Nedostatečný přístup starších osob k digitálnímu světu tak může vést až k jejich izolaci z důvodu, že více služeb, informací a činností se transformuje do digitálního formátu. Článek se zabývá problematikou digitálního začleňování starších osob, které se potýkají s řadou omezení v souvislosti s využíváním digitálních technologií a mají tak nejvyšší riziko digitálního vyloučení. Současně představuje příklady dobré praxe, iniciativ, jež lze využít jako možné inspirativní přístupy zaměřené na podporu digitálního začleňování starších osob.

Klíčová slova

digitální začleňování, digitální vyloučení, sociální vyloučení, starší osoby

Abstract

The expanding digitization of all areas of everyday life, including the areas of services, leisure and access to them, are linked or are beginning to be based on the assumption of the user's natural use of digital technologies. Insufficient access for older people to the digital world can lead to their isolation due to the fact that more services, information and activities are transformed into a digital format. The article deals with the issue of digital inclusion of older people, who face a number of limitations in connection with the use of digital technologies and thus have the highest risk of digital exclusion. At the same time, it presents examples of good practice, initiatives that can be used as possible inspirational approaches to support the digital inclusion of older people.

¹ Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.

Keywords

digital inclusion, digital exclusion, social exclusion, older people

ÚVOD

Rozšiřující se digitalizace prostupuje do všech oblastí každodenního života včetně oblastí služeb, volného času a přístup k nim začíná být založen na předpokladu samozřejmého využívání digitálních technologií uživateli. A právě nedostatečný přístup starších osob k digitálnímu světu může vést až k jejich izolaci z důvodu, že stále více činností se transformuje do digitálního formátu. Tento problém ukázala např. i v ČR spuštěná registrace k očkování proti covid-19, kdy starší osoby byly často závislé na pomoci svého okolí, aby se mohly registrovat a následně nechat očkovat. Stejně tak ovládání elektronické aplikace pro prokazování testování, očkování, která má být „vstupenkou“ uživatelů ke službám, kultuře, do obchodu, ke vzdělávání, aktivitám volného času i cestování může být dalším příkladem ze současné doby. Existuje však celá řada dalších příkladů, na kterých lze ukázat, že omezený přístup uživatelů do on-line světa může vést až k jejich izolaci. Mladší generace je tomuto vývoji schopna přirozeně čelit, ale starší lidé na něj naopak často nedokáží reagovat, neboť nové technologie neumí používat. Tyto osoby jsou tak více ohroženy ztíženým přístupem k využívání těchto služeb a činností, což může vést až k jejich vyloučení. Proto je nezbytné zaměřit se na podporu digitálního začleňování starších osob, a tím tak podpořit schopnosti jejich adaptace na probíhající digitální proměny běžného dne, umožnit čerpat pozitivní přínosy spojené s využíváním internetu, on-line nástrojů a služeb pro uspokojování běžných životních potřeb.

Článek si klade za cíl představit hlavní souvislosti problematiky digitálního začleňování starších osob. Věnuje se otázkám jeho vymezení, stanovení faktorů ovlivňujících osoby vyššího věku používat digitální technologie, určení výhod a přínosů s tím spojených, otázce vzájemné provázanosti digitálního a sociálního vyloučení. Přináší srovnání rozsahu využívání on-line světa, úrovně digitálních dovedností a jejich rozvoje. Zabývá se hledáním nových, inovativních postupů podpory digitálního začleňování starších osob a předkládá inspirativní příklady dobré praxe.

SOUČASNÝ STAV POZNÁNÍ

Dle tzv. Kola digitálních kompetencí (The Digital Competence Wheel)² lze digitální kompetence rozčlenit na tři učící se domény. První definuje jako „instrumentální dovednosti“ potřebné pro používání digitálních nástrojů a zařízení, druhá představuje znalosti, teorie a principy související s technologiemi. Třetí oblast pak představují postoje ke strategickému využití, kritickému porozumění, otevřenosti, kreativitě, odpovědnosti a nezávislosti.³ Digitální kompetence je tedy mnohem širší pojem než jen dovednost umět využívat digitální platformy v praxi.

Z pohledu tří dimenzí je tak patrné, že digitální kompetence neznamenají pouze schopnost pracovat s digitálními technologiemi. Zahrnují jednak dovednosti potřebné k práci s technologiemi, nástroji pro vyhledávání on-line informací, ovládání aplikací, jejich využívání v každodenních činnostech, tak také znalosti, kde hledané informace najít a jak je vyhledat a současně i kritické zhodnocení a porozumění obsahu nalezených informací.

Zájem zapojit se do digitálního světa, jako hlavní faktor ovlivňující osoby vyššího věku ve využívání moderních technologií, formuje celá řada dalších proměnných, promítajících se do celkového postoje k používání digitálních technologií. Mezi hlavní bariéry ovlivňující zájem osob vyššího věku (ne)využívat digitální technologie lze uvést zejména následující.

• Sebedůvěra a vnímání vlastních schopností

Samotné vnímání a hodnocení vlastních schopností je důležitým faktorem ovlivňujícím zájem o zapojení se do digitálního světa. Podhodnocení vlastních schopností naučit se nové věci i ve vyšším věku, stejně jako předsudky ohledně složitosti práce s digitálními technologiemi mohou být výraznou bariérou vyššího zájmu starších osob naučit se s nimi pracovat, k čemuž mohou dále přispívat ve společnosti obecně zažitá stereotypy o negativěch vzdělávání v pozdějším věku a omezených schopnostech starších osob naučit se pracovat s digitálními technologiemi. Nízké sebevědomí může být také dáno předchozí negativní zkušeností s učením.

• Postoj k významu využívání digitálních technologií

Zájem o zapojení do digitálního světa záleží na významu, jaký mu sami uživatelé přikládají, zda ho pro sebe považují za užitečný. Pokud si budou vědomi přínosů spojených s využíváním on-line přístupů, např. ušetření času při vyřízení řady záležitostí on-line, snížení nákladů při on-line nákupech, získání informací rychleji a pohodlněji bez nutnosti cestování (např. zdravotní informace, komunikace s lékařem, elektronický recept),

² Účelem kola digitálních kompetencí je uživateli poskytnout přehled o tom, jaké digitální kompetence ovládá a které je potřeba zlepšit a také konkrétní inspiraci, jak zlepšit nejdůležitější digitální kompetence. Kolo digitálních kompetencí je prezentováno paprskovým grafem, který vizuálně zobrazuje úroveň 16 různých digitálních kompetencí. Každý paprsek představuje kompetenci a výši jejího skóre, pohybujícího se v intervalu mezi 0 a 100 %. Čím vyššího skóre je dosaženo, tím silnější je kompetence. V samotném středu kola se zobrazuje skóre celkové digitální kompetence. Kolo digitálních kompetencí vytvořilo Center for Digital Dannelsen. Dostupné z: <https://digital-competence.eu/>.

³ Zpracováno s využitím The Digital Competence Wheel. Dostupné z <https://digital-competence.eu/>.

snadnější komunikace s rodinou, přáteli, získávání informací v oblasti svých koníčků, budou mít zájem se s technologiemi naučit pracovat.

Současně na druhou stranu především starší věkové kategorie nejsou příliš přístupné změně a raději zůstávají u osvědčených postupů. Mohou raději upřednostňovat tradiční postupy, tedy přístupy off-line, namísto toho, aby využily možnosti on-line přístupů, které jim digitální svět nabízí. Budou tak i nadále preferovat off-line alternativy v podobě osobních kontaktů, návštěv obchodů, bank, které nenahradí on-line přístupy.

Do jejich odmítavého postoje se také mohou projevit tendence nesouhlasu s narůstajícím významem digitálních technologií, i snaha odlišit se od ostatních, která je demonstrována rozhodnutím nevyužívat tyto možnosti jako ostatní.

• Obava z rizika

Lidé – z obavy hrozby bezpečnostních rizik, která si spojují s realizací on-line aktivit na internetu – se raději rozhodnou on-line aplikace a internet nepoužívat. Z obavy zneužití přístupových hesel, šíření falešných zpráv, odcizení osobních údajů se pak zdráhají využívat internet a nemají zájem se zapojit do digitálního prostředí a využívat jej pro své běžné aktivity.

• Předěšlé zkušenosti

Na využívání digitálních technologií v pozdějším věku mají vliv i zkušenosti získané v předešlých obdobích, jako např. v zaměstnání. Lidé, zvyklí pracovat či využívat při své práci digitální technologie, budou mít i v pozdějším věku nadále větší zájem udržovat si dovednosti a běžně používat digitální technologie.

• Rodina

Členové rodiny mohou významně ovlivnit své starší příbuzné v jejich postojích k digitálním technologiím, a to jak pozitivním, tak ale i nežádoucím směrem. Na jedné straně mohou ostatní členové rodiny pomoci starším osobám se zajištěním potřebné techniky, jejím ovládním, osvojováním základních dovedností, s řešením problémů či zprostředkováním on-line přístupů ke službám, internetu atd. a tedy i zapojením do digitálního světa. Tato možnost je ale dostupná pouze pokud je k dispozici takový zprostředkovatel (člen rodiny, přátelé). V případě jejich nepřítomnosti, odchodu (např. odstěhování) ale dochází ke ztrátě či omezení možnosti využívat internet a on-line přístupy ke službám, sociálním kontaktům, informacím.

Současně ale na druhou stranu může být také pro některé starší osoby poměrně demotivující či stresující přístup ostatních členů rodiny, pokud s nimi dostatečně trpělivě nepracují a nepřizpůsobí výklad specifikům a potřebám starších osob. Při osvojování dovedností je vhodné nepoužívat složité technologické pojmy, odborné názvy a zažité slangové výrazy, nutné je pravidelné, systematické opakování a upevňování získaných dovedností, což v případě „výuky“ starších osob v rodině nenastává. To pak může vést k obavám těchto osob, že problematice nerozumí a nejsou schopny si znalosti zapamatovat. Demotivace pak může být příčinou jejich nižšího zájmu, či až odmítavého postoje vůči moderním technologiím.

V podpoře digitálního začlenění starších osob se tak nejedná pouze o podporu rozvoje jejich digitálních dovedností, ale je třeba zvolit přístup směrem k podpoře jejich sebevědomí, uvědomění si významu digitálních technologií a přínosu jejich využití v každodenních činnostech, jako jsou následující:

• **Pořizování zboží a služeb on-line a úspora nákladů**

Dovednosti využívat moderní technologie umožňují realizovat on-line nákupy a dosahovat tak úspor nákladů spojených s nákupem za výhodnější ceny na internetu i volby vyhovujícího způsobu doručení.

• **Přístup do „sdílené ekonomiky“**

S narůstajícím věkem a omezováním ekonomické aktivity, spojené s poklesem příjmů, je stále náročnější zajištění potřebných finančních prostředků na nákup zboží, služeb, financování volnočasových aktivit. Jedením z přínosů pro uživatele sdílené ekonomiky může být finanční úspora v podobě nižší ceny takto pořizovaných zboží a služeb. Vedle úspory nákladů mohou současně on-line platformy využít pro nabídky poskytnutí služeb v podobě např. výpomoci či prodeje přebytkového zboží a získat tak i příležitostný zdroj příjmů (např. lze nabízet hlídání dětí, péči o zahradu apod., prodej nevyužívaných věcí). Sdílená ekonomika tak může přinést i skupině osob vyššího věku řadu výhod a usnadnění každodenních činností.

• **Rozdíly v přístupu ke službám**

S probíhající digitalizací a rozšiřováním on-line přístupů k řadě služeb může současně narůstat riziko omezování dostupnosti jejich využití částí populace, která nemá dostatečné dovednosti či možnosti zajistit si přístup do on-line světa. V důsledku toho pak může narůstat nerovnost mezi osobami, které neztrácí přístup k těmto službám a osobami, které mají přístup ke službám ztížen.

• **Zajištění činností spojených s péčí o zdraví**

Významnou oblastí, zejména z pohledu starších osob, je problematika zdraví. Digitální kompetence pracovat s on-line zdroji umožňují uživatelům získávat řadu potřebných informací v této oblasti. Jedná se zejména o vyhledávání informací spojených s péčí o zdraví, o nemocích a jejich léčbě. Současně je zde možnost i on-line zapojení do pacientských organizací a on-line diskusních fór, kde mohou získávat řadu praktických informací, které tady lidé s obdobnými problémy sdílejí. Přitom se nejedná pouze o informace ohledně léčby, ale také např. o konkrétní problémy, zkušenosti. Sdílené problémy a pozitivní příklady ostatních tak mohou pomoci lépe zvládat vlastní zdravotní situaci. Vzájemně si zde zapojení uživatelé mohou poskytovat tipy na levnější nákupy léků, pomůcek, poskytovat rady, kam se obrátit o pomoc, jaké mohou čerpat pomoci od státu, jak cestovat a věnovat se svým zájmům i navzdory svým zdravotním omezením. Vedle toho lze používat moderní technologie pro on-line komunikaci se svými lékaři, vyzvednutí předpisu na léky či přímo v diskusních fórech vedených lékaři pokládat dotazy či vyhledávat odpovědi na otázky, které je zajímají.

• **Komunikace a integrace**

Digitální technologie a dovednosti je využívat, umožňují udržovat kontakt s lidmi, přáteli, rodinou, a to mnohem častěji, než jen při osobních setkáních bez ohledu na vzdálenost či jiná (např. fyzická) omezení znesnadňující vzájemné návštěvy. Mohou tak napomoci zabránit či alespoň omezit sociální izolaci starších osob a jejich vyloučení ze společnosti, zmírnit pocit osamělosti a omezit s ní často spojené psychické problémy. Využívání on-line platform poskytuje lidem příležitosti pro budování sociálních kontaktů, komunikaci s osobami se stejnými zájmy a tím tak i možnost se v těchto oblastech rozvíjet.

• **Zaměstnanost**

Dovednosti práce s počítačem v současné době stále získávají na významu pro výkon zaměstnání, stejně jako vyhledávání pracovních příležitostí především na internetu, který je nejčastějším zdrojem zveřejňovaných pracovních inzerátů s nabídkami zaměstnání.

• **Vzdělávání**

Moderní technologie poskytují možnosti nového způsobu učení, umožňují uživatelům jednodušší přístup ke vzdělávacím aktivitám a přispívají tak k usnadnění a podpoře celoživotního učení.

• **Informace a jejich kritické zhodnocení**

On-line média poskytují uživatelům přístup ke zdrojům informací z celého světa, mohou tak získávat nepřehledné množství informací. Aby však bylo sledování a vyhledávání široké záplavy on-line informací pro uživatele přínosné, je třeba současně racionálně zhodnotit jejich obsah a pravdivost a automaticky nepřebírat zveřejněné zprávy jako zaručené.

• **Inovace v technologiích**

Neustále probíhající technologický pokrok a inovace přináší uživatelům do každodenního života i spoustu vylepšení či usnadnění jejich každodenních činností. Nedostatečné možnosti využívat nové technologie mohou vést k omezení či až vyloučení jednotlivců z čerpání výhod spojených s využíváním těchto moderních technologií.

• **On-line bezpečnost**

Aby se uživatelé mohli bezpečně pohybovat v on-line světě, je třeba mít dostatečné znalosti spojené s rizikovými aspekty jeho využívání. Uživatelé mohou být vystaveni řadě rizik např. v podobě ztráty osobních údajů, napadení zařízení škodlivými programy (malware), které v počítači provádí nežádoucí činnosti, aniž by o nich uživatel věděl (např. počítačový virus, počítačový červ, trojský kůň), ztráty citlivých informací jako např. přihlašovacích hesel do on-line účtů, která mohou uživateli způsobit značné škody.

Přínosy využívání on-line světa mohou být pro každého jiné. Přičemž samotné přínosy neznamenají provádění aktivit on-line, ale to, že jejich on-line realizace je pohodlnější, rychlejší, levnější apod. Právě osobám starších věkových kategorií by zlepšení úrovně využívání digitálních technologií usnadnilo řadu denních činností a tím tak umožnilo dosáhnout mnoho těchto výhod. Proto je tolik potřebné a žádoucí podporovat jejich digitální začleňování, neboť právě v případě starších věkových skupin je využívání moderních technologií většinou na nižší úrovni.

ZKOUMANÁ PROBLEMATIKA A POUŽITÉ METODY

Problematika digitálního začleňování věkově starších osob se stává stále aktuálnější a hledání odpovídajících řešení začíná být věnována stále větší pozornost.

Zjištění prováděných studií poukazují na potřebu změny pojetí vymezení pojmu „digitálního začleňování.“ Na úpravu pohledu upozorňuje např. zpráva The digital age: new approaches to supporting people in later life get online,⁴ kdy je třeba posunout pozornost od pouhého dosažení „základních digitálních dovedností“ směrem k podpoře umožnit lidem realizovat věci, které potřebují a chtějí dělat on-line. Internet jim totiž umožňuje přístup k informacím, službám, výhodnějším obchodům a levnějšímu zboží a může tak přispět k zvýšení jejich blahobytu, zlepšit přístup k sociálním vazbám, finančnímu zabezpečení a zdraví. V tomto pojetí pak dle zprávy „základní digitální dovednosti nejsou samy o sobě cílem a pro mnohé nejsou ani problémem, ani řešením.“ (Center for Ageing Better, 2018).

Z tohoto pohledu „digitální vyloučení“ osob nespočívá pouze v samotných nedostatečných digitálních kompetencích, ale v omezeném či chybějícím on-line přístupu k informacím, službám, internetu atd., čímž tak dochází i k problému sociálního vyloučení, kdy lidé mohou být „odstřiženi“ od řady výhod a služeb dostupných on-line. Toto propojení pak činí digitální vyloučení problémem sociálním, nikoliv pouze digitálním. Nedostupnost či omezený přístup k řadě služeb pak znevýhodňuje digitálně vyloučené či jim dokonce znemožňuje jejich čerpání.

V souvislosti s problematikou „digitálního vyloučení“ je tak třeba věnovat pozornost možnostem a využívání přístupů starších osob do digitálního prostředí. Ne vždy starší lidé mají zájem, schopnosti využívat digitální technologie, internet, služby on-line, ale ani tak by jim neměl být tento přístup odepřen. Jsou ale i osoby, které nemají on-line přístup z řady objektivních důvodů, přestože mají potřebu ho využít.

Při zpracování rozboru zkoumané problematiky byly použity metody sekundárního výzkumu, desk research sekundárních dat Eurostat, informačních zdrojů, syntéza zjištění v dané problematice.

Desk research statistických dat Eurostat byla využita pro účely deskripce situace osob vyššího věku v ČR v oblasti digitálního zapojení. Zpracovány byly datové a grafické podklady poskytující srovnání v oblastech souvisejících s využíváním moderních technologií dle stanovených hledisek, zejména pak věku, účelu využití IT a při srovnání s EU. Zdrojová statistická data, použitá pro zpracování, jsou do databáze Eurostat každoročně sbírána jednotlivými národními statistickými úřady na základě modelových dotazníků Eurostatu o používání informačních a komunikačních technologií (IKT) v domácnostech a jednotlivci. Modelový dotazník je každý rok upravován s ohledem na aktuální vývoj v oblasti informačních a komunikačních technologií a otázky jsou každý rok přizpůsobeny tak, aby měřily vývoj využívání IKT. Proto ne všechny proměnné mají dlouhé časové řady. Obecně se údaje vztahují k prvnímu čtvrtletí referenčního roku.

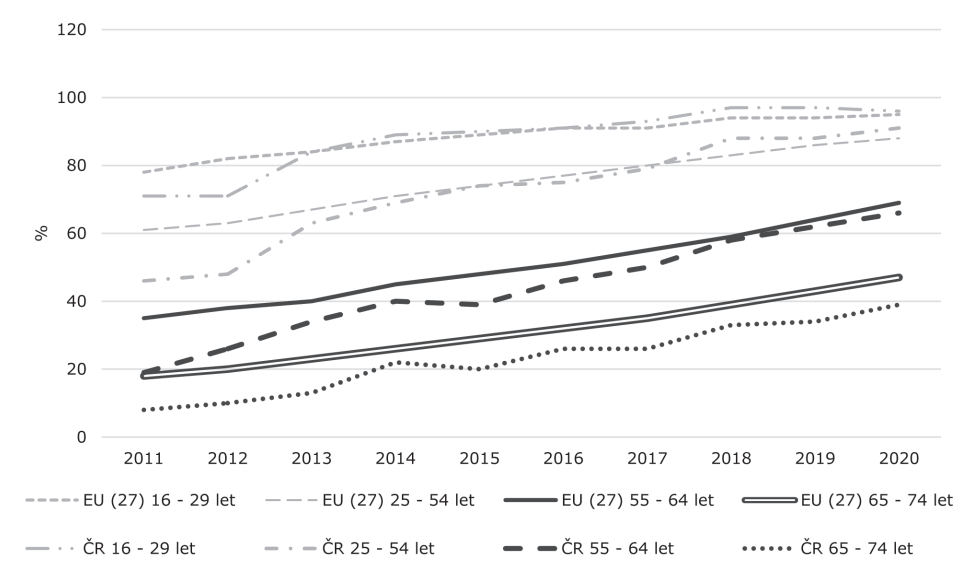
⁴ The digital age: new approaches to supporting people in later life get online. [online]. London: Centre for Ageing Better, May 2018. [cit. 23. 6. 2021]. Dostupné z: <https://www.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2018-06/The-digital-age.pdf>. Zpráva byla zpracována organizací Centre for Ageing Better na základě výsledků výzkumu provedeného nadací Good Things Foundation, jehož realizaci organizace financovala. Výzkum se zaměřil na otázky on-line přístupu se zaměřením na osoby vyššího věku.

Desk research domácích i zahraničních informačních zdrojů zahrnujících odborné publikace, výstupy z mezinárodních výzkumných projektů, formální i neformální dokumenty a databáze státních a nestátních organizací se zaměřila na zjištění aktuálních informací, zahraničních zkušeností, příkladů dobré praxe a poznatků získaných v souvislosti s řešením zkoumané problematiky. Pro potřeby hledání inovativních řešení a možných doporučení v oblasti digitálního začleňování byla provedena syntéza zjištěných získaných provedenou sekundární analýzou informačních zdrojů mapujících zahraniční zkušenosti z již realizovaných iniciativ či aktivit, které se věnují otázkám digitálních kompetencí osob vyššího věku a realizaci konkrétních činností v oblasti podpory jejich přístupu k využívání digitálních technologií.

VÝSLEDKY

Dle dat Eurostatu dochází dlouhodobě k zvyšování míry každodenního využívání internetu (viz graf č. 1). Zatímco však v mladších věkových skupinách dosahuje ČR lehce i nad průměrné hodnoty EU 27, u starších věkových skupin se hodnoty naopak pohybují pod průměrem EU 27.

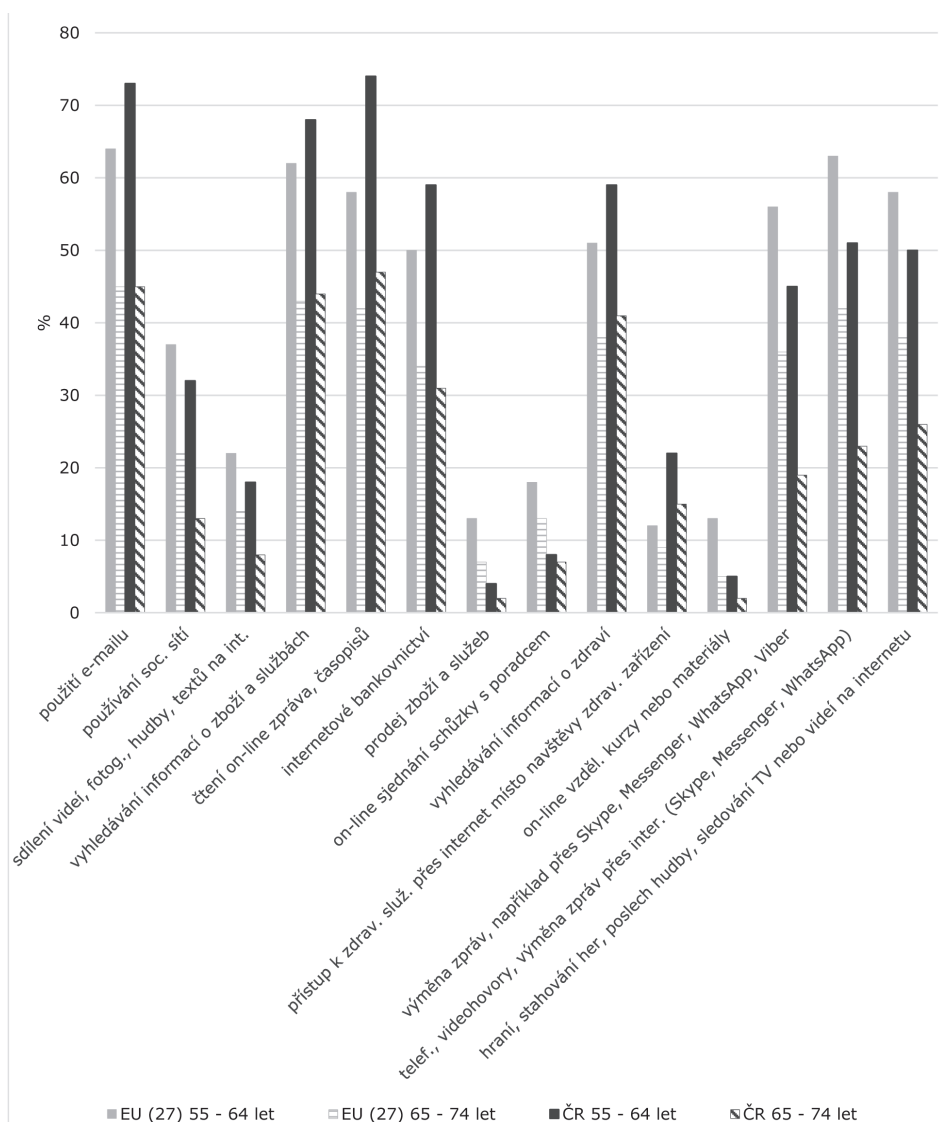
Graf 1 Denní využívání internetu dle věku v EU 27 a ČR (v %), 2011–2020



Zdroj: data EUROSTAT, vlastní zpracování

Věkově starší osoby v ČR nejčastěji využívají internet pro přístup k e-mailové poště, čtení zpráv na internetu, vyhledávání informací o zboží a službách, o zdraví, internetové bankovníctví (viz následující graf č. 2). S určitým odstupem pak následuje využití internetu u sledované věkové skupiny pro „komunikační“ účely jako je telefonování, výměna zpráv a také účely spojené se zábavou a volným časem – hraní her, sledování TV, videí. Naopak nejméně je internet v této věkové skupině využíván ve spojení s prodejem zboží a služeb a se vzděláváním, což současně souvisí i se samotnou nedostatečnou účastí vyšší věkové kategorie na aktivitách dalšího vzdělávání.

Graf 2 Účely využívání internetu věkově staršími osobami v EU 27 a ČR (v %), 2020



Zdroj: data EUROSTAT, vlastní zpracování

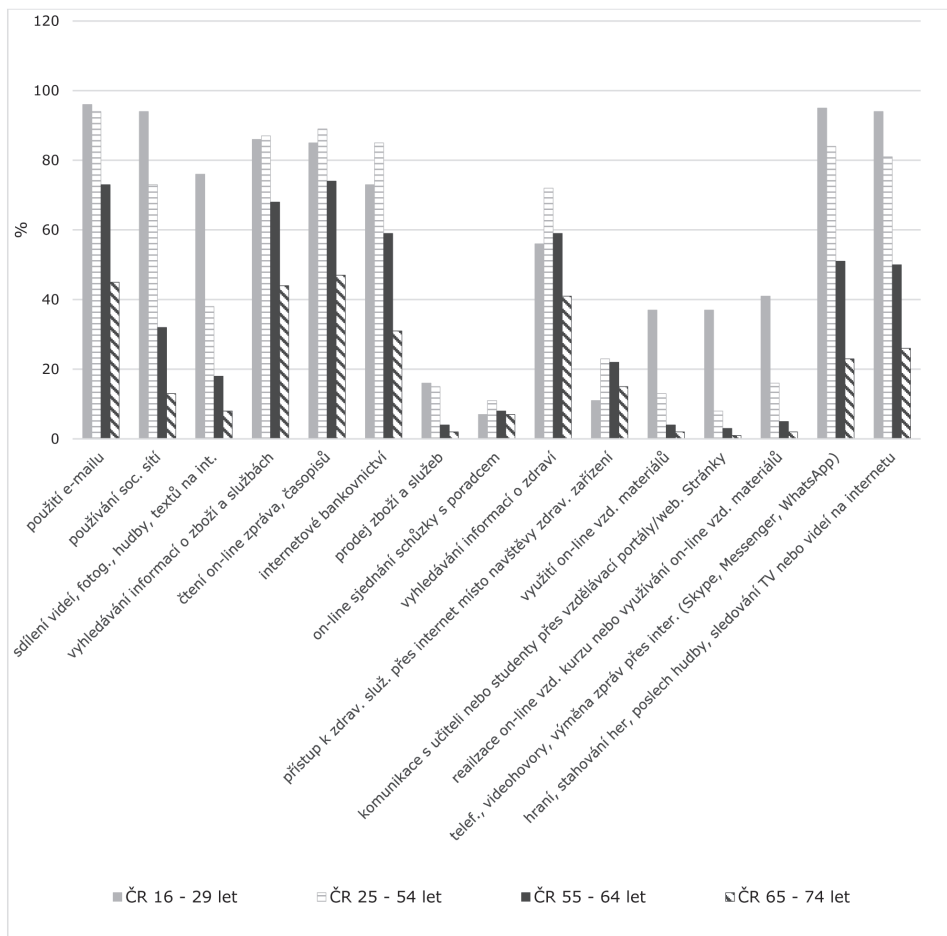
Ve srovnání s průměrem EU 27 věkově starší skupiny osob v ČR častěji využívají internet pro čtení zpráv na internetu, on-line časopisů. Současně i k vyhledávání informací o zdraví, kdy zejména pak věková skupina 55–64 let výrazněji převyšuje průměrné hodnoty EU 27. I využití internetu pro přístup ke zdravotním službám je u sledované věkové skupiny rozšířenější ve srovnání s průměrem zemí EU 27.

Věkově starší skupiny osob v ČR také využívají častěji internet pro přístup k e-mailu, zejména podíl osob 55–64 let přesahuje průměr EU 27, ale i následující starší věková skupina 65+ dosahuje průměru EU 27. Obdobně tomu je také v případě vyhledávání informací o zboží a službách na internetu. V případě věkové skupiny 55–64 se také jedná o častější využívání internetového bankovníctví oproti průměru EU 27.

Oproti průměru zemí EU 27 sledovaná skupina starších osob méně využívá internet k on-line komunikaci (např. telefonování, videohovory, posílání zpráv přes internet – Skype, Messenger, WhatsApp, apod.), ke sledování TV, videí nebo hraní her, sledování sociálních sítí. Výrazně pod průměrem, ve srovnání s EU 27, se pohybují v případě ČR u této věkové skupiny aktivity spojené s prodejem zboží a služeb na internetu (viz graf č. 2).

Na základě dat Eurostatu za ČR lze v porovnání s mladšími věkovými kategoriemi sledovat rozdíly ve vyšší míře využívání internetu staršími osobami pro vyhledávání informací o zdraví a on-line přístupů k zdravotním službám prostřednictvím internetu, kdy nejmladší věkovou kategorií (16–29 let) dokonce sledované starší věkové kategorie převyšují. Pro úplnost je ale současně třeba dodat, že častější využívání internetu pro tyto účely je velmi pravděpodobně ovlivněno samotnou problematikou zdraví a jeho vývojem, kdy s narůstajícím věkem se přirozeně častěji objevují zdravotní problémy a nutnost jejich řešení. V případě čtení on-line zpráv na internetu a on-line časopisů, vyhledávání informací o zboží a službách i používání e-mailů a internetového bankovníctví se rozdíly v účelu užívání internetu mezi věkově mladšími a staršími skupinami postupně zvyšují ve prospěch mladších věkových skupin (viz následující graf č. 3).

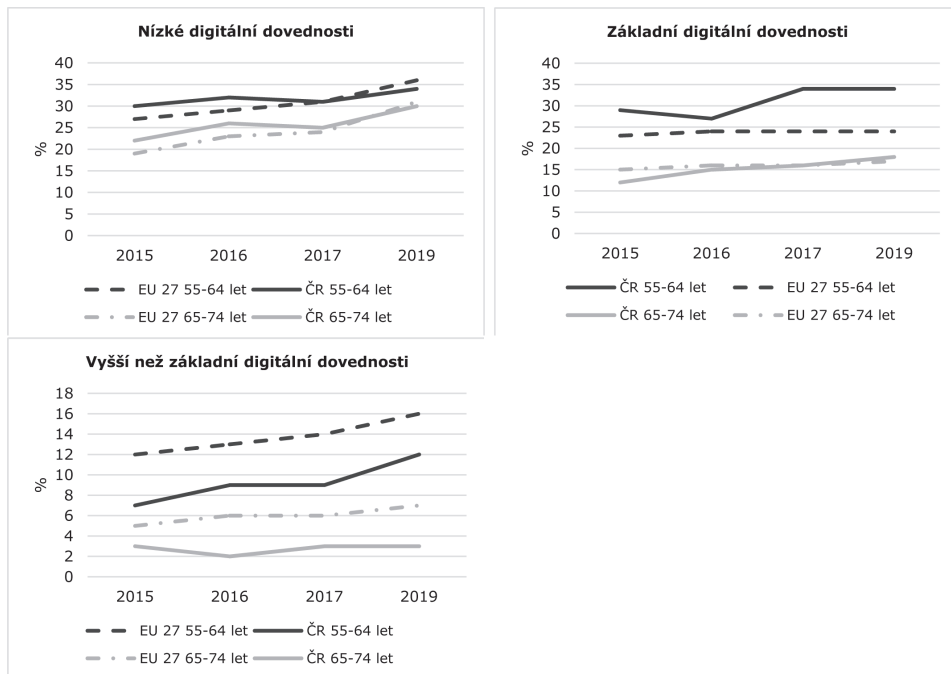
Při srovnání s mladšími věkovými kategoriemi dosahují starší věkové skupiny největšího rozdílu z pohledu účelů využití internetu u aktivit spojených s on-line vzděláváním (on-line kurzy, on-line vzdělávací materiály, komunikace s ostatními účastníky vzdělávání) a on-line komunikací, kdy jsou využívány technologie a aplikace pro volání a posílání zpráv přes internet (např. Skype, Messenger, WhatsApp, apod.), v případě používání sociálních sítí a sdílení videí a fotografií. V této souvislosti je však třeba také upozornit na skutečnost, že se jedná o činnosti, které jsou svojí povahou bližší mladší věkové kategorii (soc. sítě, využívání rozmanitých aplikací, on-line komunikace), a že se jedná také o činnosti, jejichž realizace je spojena či častěji spadá do nižších věkových etap života, zejména pokud se jedná o vzdělávací aktivity. Současně to ale neznamená, že by tyto aktivity nemohly častěji realizovat také osoby starších věkových skupin. Zejména je zde prostor pro širší využití on-line prostředí pro vzdělávání a podporu vyšší vzdělávací aktivity u starších věkových skupin. Stejně tak je žádoucí posílit dovednosti starších osob ve využívání moderních komunikačních technologií a aplikací, aby tak mohly těžit z výhod snadnější a rychlé on-line komunikace.

Graf 3 Účely využívání internetu v ČR dle věku (v %), 2020

Zdroj: data EUROSTAT, vlastní zpracování

Digitální dovednosti věkově starších skupin v ČR při srovnání s průměrem EU 27 dosahují zejména základní úrovně, a následně pak nižší než základní úrovně. Naopak vyšší úroveň digitálních znalostí u věkově starší skupiny osob je výrazněji pod průměrem zemí EU 27. Přičemž z delšího hlediska, i ve srovnání s průměrem EU 27, lze hodnotit spíše pozitivní vývoj v úrovni základních dovedností, kdy i u druhé starší věkové skupiny (tj. 65–74 let) přesáhl podíl osob této věkové skupiny disponující základními digitálními dovednostmi průměr zemí EU 27. A současně také pod hodnotu průměru EU 27 klesly podíly osob s nižšími než základními digitálními dovednostmi. Dlouhodobě však je výrazně pod hodnotou průměru EU 27 podíl starších osob s vyššími než základními dovednostmi a tato mezera se v průběhu sledovaného období, za která jsou data k dispozici, nezmenšuje (viz též následující graf č. 4).

Graf 4 Úroveň digitálních dovedností věkově starších osob 55–64 let, 65–74 let, EU 27 a ČR (v %), 2015–2019

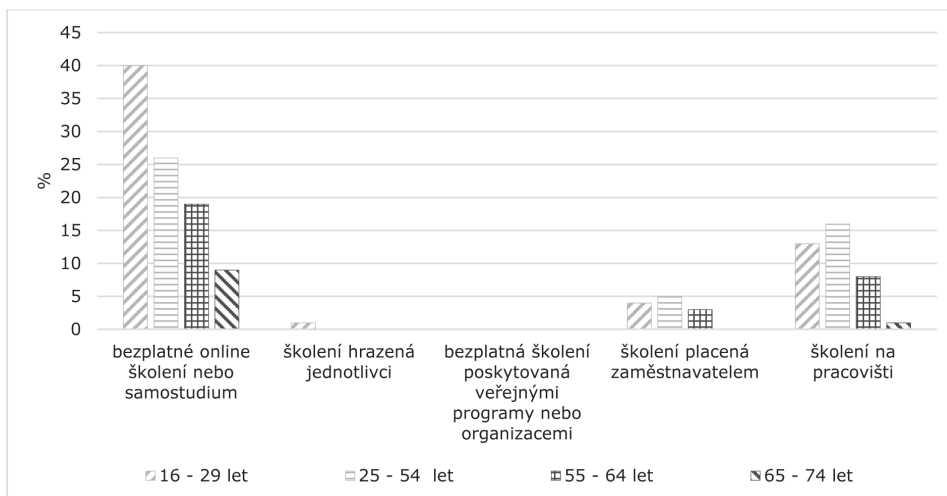


Zdroj: data EUROSTAT, vlastní zpracování

Je třeba upozornit, že úroveň digitálních dovedností starších věkových skupin je do značné míry ovlivněna obdobím vývoje digitálních technologií a jejich rozšířením, kdy se řada moderních technologií objevila a začala být masivněji využívána až v období, kdy tyto věkové skupiny dosáhly již středního věku a neměly tak možnost naučit se je přirozeně využívat v mladších věkových dekádách. Pozdější získání schopností a dovedností ovládat a plně využívat moderní technologie pak více záleží na individuálním zájmu naučit se pracovat s moderními technologiemi a dostupnými příležitostmi seznámit se a získat dovednosti s těmito technologiemi pracovat a využívat je. Proto je také nezbytné podporovat digitální začleňování starších osob, aby mohly více využívat pozitivních přínosů spojených s používáním moderních technologií v každodenním životě.

Dle dat Eurostat, která jsou dostupná za rok 2018, dochází v případě populace ČR k rozvoji dovedností spojených s používáním počítačů či aplikací zejména samostudiem. Případně pak jsou získávány znalosti v zaměstnání. Naopak za účelem rozvoje těchto dovedností nejsou využívány individuální vzdělávání hrazená samotnými osobami ani nejsou poskytovány bezplatné veřejné kurzy (viz graf č. 5).

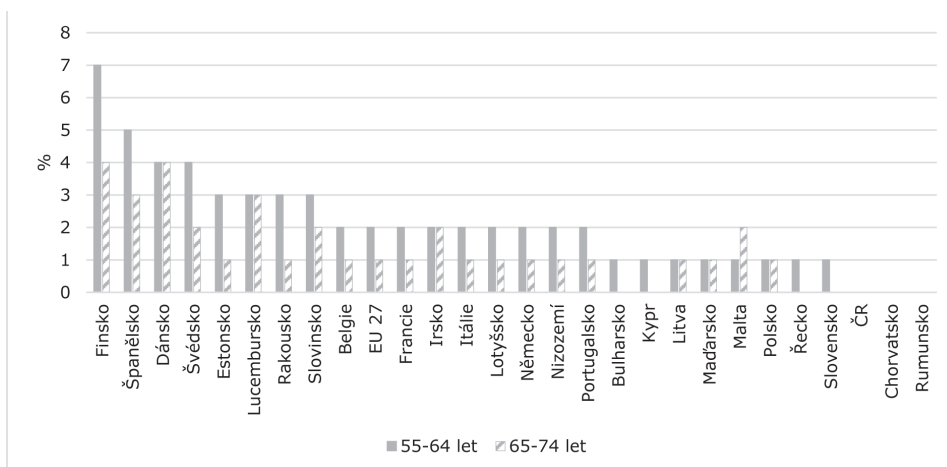
Graf 5 Způsoby vzdělávání za účelem zlepšení dovedností souvisejících s používáním počítačů, softwaru nebo aplikací v ČR dle věku (v %), 2018



Zdroj: data EUROSTAT, vlastní zpracování

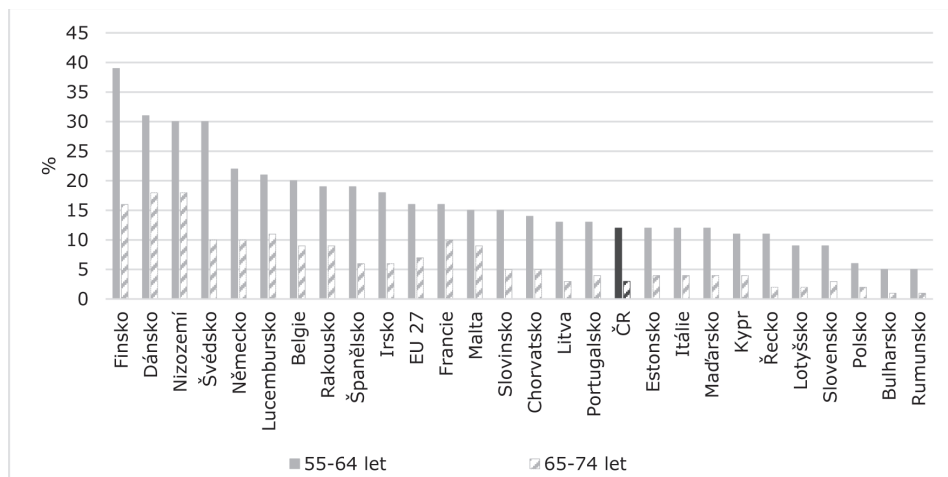
Ve srovnání se zeměmi EU je tento rozdíl výrazně patrný, kdy mnohem častěji občané sledovaných věkových skupin využívají bezplatných veřejných kurzů. Současně i země z prvních pozic tohoto srovnání vykazují lepší výsledky v podílu osob sledovaných věkových skupin s vyšší úrovní digitálních dovedností (viz grafy č. 6, 7).

Graf 6 Bezplatné vzdělávání za účelem zlepšení dovedností souvisejících s používáním počítačů, softwaru, aplikací osob 55–64, 65–74 let v zemích EU 27 (v %), 2018



Zdroj: data EUROSTAT, vlastní zpracování

Graf 7 Vyšší než základní digitální dovednosti – osoby 55–64, 65–74 let v zemích EU 27 (v %), 2019



Zdroj: data EUROSTAT, vlastní zpracování

Přičemž i v ostatních způsobech získávání uvedených dovedností je na předních místech obdobné zastoupení zemí. ČR vyniká ve srovnání pouze v případě získávání těchto dovedností prostřednictvím samostudia, kdy v případě sledovaných věkových skupin se dle dostupných dat (rok 2018) umístila ve srovnání zemí EU na druhém místě. Digitální dovednosti sledované věkové skupiny v ČR tak ale dosahují zejména základní nebo i nižší úrovně (viz výše).

Zahraniční zkušenosti z probíhajících iniciativ a realizovaných projektů⁵ přinášejí poznatky ohledně nových příležitostí v oblasti digitálního začleňování starších osob. Poukazují na potřebu zavedení osvědčujících se inovativních modelů vzájemně propojujících subjekty, které svými aktivitami mohou významně přispět k digitálnímu začleňování osob vyššího věku. Osvědčenými postupy se ukazují aktivity využívající:

- současné zapojení i ostatních rodinných příslušníků,
- mezigenerační přístup,
- přístup tzv. „peer-to-peer.“

Přístup založený na zapojení i ostatních rodinných příslušníků do digitálního začleňování starších členů rodiny využívá možností společného učení s cílem zvyšování dovedností napříč generacemi (děti, rodiče, prarodiče). Potřebnou inovativností v této oblasti je poskytování nabídky programů umožňujících rodinám společně se učit v uvolněné a zábavné atmosféře. Nejčastěji mohou být poskytovateli takovýchto vzdělávacích programů různé organizace volnočasových aktivit či komunitní centra (např. knihovny, centra pro vzdělávání dospělých, muzea, nevládní organizace, kluby). Zapojení rodinných příslušníků do osvojování digitálních dovedností podporuje motivaci ke studiu, dokončení vzdělávání a umožňuje poskytovat pomoc v průběhu učení.

Mezigenerační přístup spočívá v pomoci mladších osob starším, kdy mohou např. dobrovolníci z řad studentů (např. IT oborů) pomáhat starším osobám s učením základních digitálních dovedností, obsluhou moderních technologií. Založen je tak na přenosu dovedností práce s digitálními technologiemi od mladších ke starším skupinám obyvatel.

⁵ Cílem projektu Development of Elderly's Digital Skills Through Family Learning je zlepšit potenciál partnerských institucí projektu z šesti zemí (Litva, Estonsko, Bulharsko, Itálie, Španělsko a Turecko) v rozvoji digitálních dovedností seniorů a posílit schopnosti pedagogů dospělých podporovat a organizovat rodinné učení.

Projekt Empowering old adults Citizens for a Digital world (ICTskills4All) byl realizován pěti partnery (z Portugalska, Polska, Lotyšska, Spojeného království a Belgie). Cílem projektu bylo vyvinout a pilotně zdokonalit mezigenerační a peer-to-peer výukové programy podpory zájmu o využití ICT, rozvoj digitálních dovedností a on-line bezpečnosti starších lidí, kteří mají minimální nebo žádné zkušenosti s digitálními technologiemi.

Ya-Huei Wu et al. Bridging the digital divide in older adults: a study from an initiative to inform older adults about new technologies. Clinical Interventions in Aging [online]. 2015, vol. 2015, no. 10, p. 193–201. ISSN: 1178-1998. [cit. 3. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=23168>. Odborný článek představuje výsledky projektu, který se zaměřil na informování starších osob o existenci různých druhů produktů souvisejících s IKT. Projekt byl podpořen programem „Fondation de France“ prostřednictvím programu „Droit au choix et droit au risque des personnes âgées“.

Cílem projektu Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age (FAITh) je podpořit digitální začlenění starších dospělých nad 55 let s nízkými dovednostmi v oblasti ICT zvýšením jejich schopností a důvěry pomocí on-line transakcí. Vytvořen má být inovativní mentorský program peer-to-peer založený na principech motivace a podpory vrstevníků při zapojení prostředí rodiny a budování partnerství se sítí místních komunitních služeb a místním trhem. Během 24měsíčního období projekt FAITh ověří navrhovaný inovativní přístup ve 4 členských státech EU (partnerské země projektu), které vykazují velmi nízkou úroveň digitálních dovedností (Kypr, Řecko, Itálie, Portugalsko).

Projekt DIGITOL zaměřený na vývoj a poskytování mezigeneračního školení v oblasti digitální gramotnosti. Projekt podpoří přenos znalostí mezi mladšími a staršími dospělými prostřednictvím mezigeneračního přístupu zaměřeného na odstranění rozdílů mezi těmito dvěma skupinami a na nalezení nových způsobů spolupráce a vzájemné interakce. Výcvikový program bude určen starším studentům ve věku od 55 do 70 let.

Mezigenerační přístup předávání digitálních dovedností jednak podporuje digitální zapojení starších dospělých a současně přispívá i k posílení vzájemných vztahů mezi různými generacemi.

V případě přístupu peer-to-peer předávají své zkušenosti a pomáhají starším s rozvojem digitálních dovedností a používáním digitálních technologií jejich vrstevníci, kteří mají potřebné dovednosti. Přístup tak využívá principu motivace a podpory vrstevníky. Starší mentoři, nejčastěji z řad starších dobrovolníků, vyučují digitální dovednosti své vrstevníky, poskytují jim pomoc s používáním digitálních technologií a současně i podporu, kdy svým příkladem snižují jejich obavy z technologií ve vyšším věku a pozitivně ovlivňují jejich postoje k nim. Motivace starších osob tak bude vyšší, pokud uvidí, že věk nepředstavuje omezení pro učení a práci s digitálními technologiemi. V případě výuky školiteli, kteří si jsou vědomi existujících omezení a specifík, se kterými se jejich věkový vrstevníci mohou potýkat, bude starším osobám poskytována přiměřená podpora zohledňující jejich specifika a omezení. Výhodou vzájemného učení je možnost sdílení podobných životních zkušeností a zájmů s vrstevníky, představení užitečných příležitostí a nástrojů, které on-line svět nabízí a s jejichž využitím si mohou ulehčit každodenní činnosti (jako např. použití Google Maps, Google Translate, místní e-slужby, jízdní řády veřejné dopravy atd.).

Digitální vyloučení není zapříčiněno pouze chybějícími digitálními dovednostmi, ale i chybějícím či omezeným přístupem k možnostem využívat on-line svět v potřebné míře. I když lidé sami nemusejí mít zájem používat moderní technologie, nebo s ohledem na svá omezení (věk, zdravotní, sociální či jiná) i schopnosti osvojit si digitální dovednosti, neměla by jim být ani tak odepřena možnost přístupu do on-line světa.

Jak ukazují zahraniční zkušenosti, dochází k rozvoji různých způsobů „digitální“ podpory poskytované v rámci veřejných služeb, různými občanskými spolky, komunitními centry, dobrovolnickými organizacemi, středisky volného času, knihovnami apod. Jednou z takových možností může být poskytování poradenských služeb těmito organizacemi či vytvoření speciálních center, která pomáhají lidem s přístupem k internetu, on-line službám, aplikacím a poradí s jejich používáním – psaní e-mailových zpráv, používání video hovorů, e-komunikace s veřejnou správou, institucemi apod. Některé inspirativní příklady ze zahraničí, konkrétně Finska, kterému také ve srovnání zemí EU 27 patřila přední místa, přináší následující box.

„Digitální podpora v Helsinkách“ (Digital Support in Helsinki) je poskytována prostřednictvím tzv. servisních středisek, kterými jsou různé instituce, organizace spadající pod správu města. Řadí se sem např. knihovny, střediska pro starší občany, střediska pro mládež, komunitní centra, střediska pro vzdělávání dospělých, střediska zákaznických služeb, Helsinki City Information a International House Helsinki, přičemž ve městě je zřízeno více než 150 těchto „digitálních podpůrných bodů“.

Digitální podpora může být poskytována formou individuálního vedení, kurzů, tematických přednášek, on-line (videa) a vzdáleně telefonicky nebo v on-line chatu, kdy mají občané možnost získat podporu přímo z domova. Digitálními instruktory jsou zaměstnanci města, dobrovolníci, partneři v servisních místech města. Město Helsinky rozvíjí profesionální

dovednosti digitálních instruktorů, aby mohli obyvatelům nabídnout vysoce kvalitní pomoc při každodenních digitálních problémech. Digitální instruktoři jsou pravidelně školeni a mají síť, prostřednictvím které se mohou setkat s dalšími digitálními instruktory. Digitální podpora je poskytována ohledně používání počítačů, chytrých telefonů, tabletů a inteligentních televizorů, řešení nejběžnějších problémů, které mohou nastat při používání různých aplikací, v souvislosti s elektronickou identifikací, využívání různých on-line služeb, daňové správy apod. Dále je také poskytována podpora k vyzkoušení a samostatnému rozvoji vlastních digitálních dovedností. Na internetové stránce služby naleznou návštěvníci odkazy na zdroje informací a služeb, které mohou využít pro rozvoj svých digitálních dovedností.

Digitální podpora je určena všem obyvatelům, kteří potřebují podporu při každodenních digitálních aktivitách, či v některých situacích nebo v určité fázi svého života, poskytována je na území města Helsinky zdarma.⁶

Ve Finsku působí řada regionálních sdružení, která nabízejí osobní a bezplatné poradenství starším osobám při využívání informačních technologií. Např. sdružení ENTER ry působí v regionu Uusimaa a nabízí zdarma poradenství seniorům při využívání počítačů, tabletů a mobilních telefonů. Instruktory jsou dobrovolníci z řad vrstevníků starších osob. Peer instruktoři, senioři, vedou ostatní, kteří potřebují pomoc s použitím informačních technologií. Kromě osobních konzultací je možné využít dálkové poradenství. Využití digitálního navádění seniorů na dálku může v případě potřeby pomoci s digitálními problémy, například s domácím internetovým připojením, tiskárnou nebo stolním počítačem. Dálkové navádění je zajištěno telefonem a pomocí různých programů pro vzdálené připojení, kdy lektor vidí obrazovku instruovaného zařízení a může snáze poradit, ukázat a provést konkrétní kroky. Instruktor však nesmí jménem uživatele vyplňovat formuláře, platit účty ani provádět jiné podobné akce. Mezi nejběžnější témata poradenství se řadí správa základních nastavení zařízení, e-mailů a dalších aplikací pro zasílání zpráv, přenos a odesílání fotografií, cloudové služby, připojení k internetu, načítání informací, aktualizace, problémy se zabezpečením, stahování aplikací a učení se jejich používání. Poskytováno je poradenství, nikoliv opravy zařízení, ani návštěvy přímo v domácnostech seniorů. V případě potřeby také mohou senioři požádat o pomoc při používání aplikací pro elektronické transakce a přihlašování do různých služeb. Vedle toho ale ve Finsku mají současně banky a úřady povinnost pomoci při využívání jejich elektronických služeb. Na internetové stránce sdružení naleznou zájemci také materiály pro samostudium v oblasti problematiky IT, jejichž obsah je zaměřen na seniory.⁷

Obdobná regionální sdružení působí i v jiných oblastech Finska. ATK Seniorit Mukanetti ry⁸ poskytuje starším lidem základní dovednosti v používání počítačů, tabletů a mobilních telefonů zajištěním školení a vedení na různých informačních místech v Tampere a okolních

⁶ Zpracováno s využitím informací Digital Support in Helsinki. Dostupné z: <https://digituki.hel.fi/en/>.

⁷ Zpracováno s využitím informací Enter ry. Sdružení seniorů se zájmem o informační a komunikační technologie ve Finsku. Dostupné z: <https://www.entersenior.fi/>.

⁸ Zpracováno s využitím informací Enter ry. Sdružení seniorů se zájmem o informační a komunikační technologie ve Finsku. Dostupné z: <https://www.mukanetti.net/>.

obcích, v Severní Karélii je to Joen Severi ry⁹, v regionech Kuopio a Northern Savo dobrovolnická organizace Savonetti¹⁰. Navíc řada individuálních sdružení, např. sdružení starších občanů, poskytuje poradenství v oblasti digitální gramotnosti lokálně v různých regionech. Vzdálená digitální podpora je ve Finsku poskytována také v knihovnách, např. ve město Espoo poskytují pomoc na dálku například se základním použitím počítače nebo mobilního zařízení, při instalaci programů nebo aplikací s jejich aktualizacemi, s přístupem k internetu, e-mailu a sociálním médiím, vyhledáváním informací, používáním elektronických knih a materiálů a on-line služeb knihoven, s používáním a transakcemi elektronických služeb. Poradenství je zdarma a určeno všem.¹¹

Na národní úrovni koordinuje aktivity v rámci iniciativy SeniorSurf finská Ústřední federace pro práci se seniory¹² s cílem povzbudit starší lidi, aby se naučili používat informační technologie. SeniorSurf pomáhá organizacím realizovat aktivity digitálního poradenství a vybízí starší lidi, aby využívali digitální zařízení a elektronické služby. Nabízí přehled informací, kde lze získat poradenskou podporu s používáním digitálních technologií, navštívit kurzy. Na podporu rozvoje poskytování poradenských činností jsou na stránkách SeniorSurf k dispozici materiály s informacemi ohledně organizace a zajištění digitálních poradenských aktivit pro seniory. Materiály byly vyvinuty, aby sloužily různým organizacím a komunitám. K dispozici mají zájemci podpůrné materiály pro zahájení činnosti digitálních průvodců, pro hodnocení a rozvoj poradenských činností, pro domácí vedení určené přímo na pomoc instruktorům, materiály pro organizaci vzdálených digitálních průvodců. Na webových stránkách SeniorSurf lze vyhledávat místa, kde je možné získat digitální podporu v daném městě ve Finsku.¹³

DISKUZE

S narůstajícím významem technologií, které se stále více stávají běžnou součástí každodenních činností, je žádoucí zmírňovat digitální vyloučení osob a zaměřit se na podporu jejich digitálního začleňování. S ohledem na řadu existujících faktorů, které mají vliv na digitální zapojení osob vyššího věku, je pro tvůrce politik velmi složité nalézt vhodné strategie, jak podpořit využívání digitálních technologií osobami vyššího věku. Při nastavování podpůrných nástrojů a zavádění opatření přijímaných za účelem podpory digitálního začleňování osob vyššího věku je proto nezbytné přehodnotit dosud používané předpoklady ohledně digitálního vyloučení starších osob a zvolit nové přístupy k podpoře jejich digitálního začleňování.

⁹ Joen Severi ry. Nezávislé sdružení informačních technologií ve Finsku. Dostupné z: <https://sites.google.com/site/joenseveriyhdistys/>.

¹⁰ Savonetti. Dobrovolné sdružení pro podporu schopností seniorů využívat informační technologie v regionech Kuopio a Northern Savo. Dostupné z: <https://www.savonetti.fi/>.

¹¹ Zpracováno s využitím HELEMET.fi. Veřejné knihovny ve Finsku. Dostupné z: https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Digituki.

¹² Zpracováno s využitím informací Centralförbundet för De Gamlas Vål ry. Ústřední federace pro práci se seniory. Dostupné z: <https://vtkl.fi/>.

¹³ Zpracováno s využitím SeniorSurf (Digitální podpora Ústřední asociace seniorů ve Finsku) a Centralförbundet för De Gamlas Vål ry (Ústřední asociace seniorů ve Finsku). Dostupné z: <https://www.seniorsurf.fi/> a <https://vtkl.fi/>.

Proces digitálního začleňování je tak nezbytné rozšířit nad rámec dosud nejčastěji pojímaný jako zaměření se na rozvoj dovedností pro práci s digitálními technologiemi. Digitální vyloučení by nemělo být spojováno pouze s chybějícími digitálními dovednostmi a jeho zmírňování by tak mělo spočívat v poskytování digitální podpory zahrnující nejenom rozvoj digitálních dovedností, ale i umožnění využívat digitální technologie a služby na nich založené, a to i přesto, že digitálně vyloučené osoby nemají digitální dovednosti či mají různá omezení.

Problém, na který je třeba se zaměřit, nespočívá v nepoužívání digitálních technologií staršími osobami, ale v nedostatečném přístupu k digitálnímu světu. Digitální začleňování lze podpořit prostřednictvím poskytování pomoci při práci s digitálními technologiemi, zprostředkování přístupu k on-line službám, která bude dostupná všem, kteří ji, ať už z objektivních (zdravotní stav, věk, sociální prostředí aj.) či subjektivních důvodů, v souvislosti s používáním digitálních technologií, potřebují. Podpora umožní lidem, kteří nemají či si nedokáží sami zajistit, ať už přechodně nebo trvale, přístup do on-line světa, zachovat možnost jeho dostupnosti zprostředkovaně právě přes příležitosti nabízené v rámci digitální podpory.

Snadná dosažitelnost digitální podpory pro osoby vyššího věku je klíčová a musí být dlouhodobě a snadno dostupná, aby plnila svůj účel. Digitální podpora by měla být připravena pomoci s řešením aktuálních problémů objevujících se v souvislosti s využíváním on-line přístupů a digitálních technologií. Jako vhodné se nabízí zavádění nových přístupů poskytování digitální podpory založených na partnerství a zapojení místních komunitních, veřejných služeb, dobrovolnických organizací, dobrovolných sdružení, které mohou rozšířit své aktivity o poskytování digitální podpory. Podpora digitálního začleňování tak může být vnímána jako součást aktivit sociálního začleňování, a také pak v rámci nabídky podpůrných místních komunitních či veřejných služeb tak poskytována a financována. Nastavení poskytování digitální podpory v rámci těchto služeb by umožnilo, aby se podpora a prostředky na ni určené staly systémovými a mohla tak být dlouhodobě poskytována udržitelným způsobem.

Záměrem podpory digitálního začleňování je mít možnost využívat on-line svět pro svoji potřebu, využívat a čerpat přínosy spojené s využíváním digitálních technologií, přístupem do on-line světa. On-line technologie jsou tak prostředkem, nikoliv cílem. Cílem digitálního začleňování je umožnění přístupů k on-line světu a jeho využívání, nikoliv samotné digitální technologie, ale jejich využití pro uspokojení každodenních potřeb, např. získání informací, zajištění nákupů, vyřízení komunikace s veřejnou správou, využívání on-line služeb, komunikace s lékařem, rodinou atd. Digitální technologie jsou nástrojem, který umožňuje přístup k informacím, službám, levnějším nákupům, častější komunikaci s okolím. Realizaci celé řady přínosů spojených s využíváním přístupů do on-line světa pak může přispívat k zvýšení blahobytu, životní spokojenosti, pohodě, finanční úspoře jeho uživatelů.

S využitím získaných poznatků lze vymezit následující hlavní doporučení pro podporu úspěšného procesu digitálního začleňování osob vyššího věku:

- při vymezení strategie podpory digitálního začleňování je potřeba změnit náhled na problematiku digitálního začleňování, které nespočívá pouze v rozvoji základních digitálních dovedností, ale v poskytování digitální podpory přístupu k on-line světu. Namísto orientace pouze na základní digitální dovednosti a jejich rozvoj, je třeba dále rozšířit záběr o problematiku faktorů formujících zájem osob používat digitální technologie. Pouze zaměření se výhradně na podporu rozvoje základních digitálních dovedností a jejich získání není řešením digitálního začleňování. Takto nastavená strategie nebude dostatečně účinná a nepovede k žádoucímu cíli, neboť neřeší další faktory, jež se podílí na formování zájmu osob využívat digitální technologie, zapojit se do on-line světa, jako je sebevědomí, uvědomění si výhod a přínosů on-line světa. Tyto pak současně mohou působit jako značné překážky jejich nízkého digitálního zapojení;
- ve strategii podpory digitálního začleňování je potřeba se zaměřit na vytvoření nových postupů realizace aktivit podpory digitálního začleňování zohledňující individuální potřeby cílových skupin a posilující jejich sebedůvěru a povědomí o přínosech on-line světa. Novými, osvědčujícími se ukazují zejména přístupy peer-to-peer, kde vrstevníci seznamují a předávají znalosti s používáním digitálních technologií ostatním a svými příklady dokládají, že je možné se naučit a využívat digitální technologie i ve vyšším věku, nebo mezigenerační přístup využívající předávání zkušeností a podpory od mladších starším;
- na digitální vyloučení je třeba nahlížet jako na sociální problém, nikoliv pouze digitální, neboť vyloučení z přístupu k on-line službám přináší dopady do sociální oblasti, kdy osoby nemající přístup do on-line světa jsou znevýhodněny oproti ostatním, kteří čerpají výhody spojené s využíváním on-line příležitostí. Vzájemnou provázanost digitálního a sociálního vyloučení je tak třeba zohlednit a pracovat s ní ve vládních strategiích, při vymezování oblastí a pravidel podpory, cílových skupin, kterým bude podpora určena;
- je třeba zohlednit, že všichni nemají možnost být on-line, či dosáhnout on-line přístupu, a to z řady důvodů. Nezbytné je tak nastavit vhodné způsoby pomoci dosažitelné v případě potřeby přístupu k on-line aktivitám a poskytnout tak možnost jejich využití i zprostředkovaně, aby těmto osobám bylo možné zajistit přístup k on-line službám a nebyly znevýhodněny z důvodu, že zůstávají off-line. Namísto zacílení podpory pouze směrem k rozvoji dovedností, je tak třeba současně zaměřit se na poskytování digitální podpory přístupu do on-line světa;
- dosažení úspěšnosti digitálního začleňování by nemělo být zaměřeno na počty osob, které si osvojily digitální dovednosti, ale na „nedigitální“ výsledky, jako je zvýšení přístupů do on-line světa, zlepšení přístupů k informacím, on-line službám, jejich vyšší využívání, vyšší spokojenost uživatelů, zvýšení spokojenosti, úspory času, nákladů;
- používání on-line nástrojů, webových stránek a technického vybavení určených pro cílovou skupinu osob vyššího věku, které jsou uživatelsky přívětivé a přizpůsobené jejich potřebám a omezením, ať už fyzickým či kognitivním, nebo s ohledem na sociální aspekty;
- poskytování odpovídající technické podpory, osoby pracující s cílovou skupinou musí být vybaveny potřebnými didaktickými znalostmi a dovednostmi s ohledem na specifika, potřeby a omezení starších osob;

- současně s tím, je třeba stále zajistit existenci alternativních možností přístupu ke službám, aby zůstal zachován přístup i těm, kteří nejsou on-line. I v případě, že existují podpůrné nástroje digitální podpory pomáhající s přístupem k on-line službám, stále by měla být v určité míře dostupná možnost off-line přístupu ke službám. Ne každý bude moci využít, či mít jednoduchý přístup k on-line službám a k digitální podpoře pomáhající s přístupem do on-line světa.

ZÁVĚR

Ve značné míře jsou to právě lidé vyššího věku, kteří nemají přístup či mají značně omezené možnosti zapojení do on-line světa a přicházejí tak o výhody a přínosy spojené s jednodušší, rychlejší, levnější realizací řady činností on-line, dostupností široké škály potřebných informací, udržení sociálních kontaktů apod.

Neleze očekávat, že s rozšiřující se digitalizací se bude odpovídajícím způsobem zvyšovat on-line zapojení lidí a digitální vyloučení se tím tak samo odstraní. Naopak, v důsledku rychleji pokračující digitalizace, kdy je stále více činností převáděno na on-line platformy, se bude digitální mezera mezi lidmi s přístupem a bez přístupu on-line nadále prohlubovat. Rozdíly mezi osobami pohybujícími se v on-line prostředí a mimo něj, bez dostatečných možností pomoci se zajištěním přístupu k němu, budou stále výraznější.

Proto je potřeba nastavit účinná opatření, která zabrání narůstání sociálních rozdílů v důsledku digitálního vyloučení. Digitální vyloučení svými důsledky dopadá do sociální oblasti, a lze ho tak považovat za sociální problém, neboť přispívá k sociálnímu vyloučení, kdy znevýhodněné osoby, které nemají přístup k on-line světu, nemohou oproti ostatním čerpat výhody z přístupu do on-line světa. S ohledem na propojenost digitálního a sociálního vyloučení je třeba tak na digitální vyloučení nahlížet jako na sociální problém, nikoliv pouze jako na problém svým řešením spadajícím do oblasti „digi“. Tuto vzájemnou souvislost je třeba zohlednit při formulaci strategií a sestavování podpůrných programů zacílených na řešení problematiky sociálního a digitálního vyloučení s cílem zajistit systémovou podporu poskytování digitální podpory.

Cílem není naučit celou populaci používat digitální technologie, což ani není dosažitelné. Lidé vyššího věku mají i objektivní překážky, přes které toho nelze dosáhnout. Vedle toho také musí být stále respektován nárok lidí být off-line, ale je potřeba, aby těmto lidem nebyl zamezen přístup ke službám, nezbytným běžným činnostem z důvodu, že jsou dostupné pouze on-line a bez dodatečné pomoci nejsou schopni je využít či realizovat. I nadále bude potřeba, aby v určité míře zůstal zachován i tradiční přístup k řadě služeb, včetně nově zaváděných (viz např. v ČR „neadekvátně“ zvolen způsob registrace k očkování proti covid-19 pouze přes internet, nebo přístup k potvrzení o očkování tzv. covid pasu přes internet, bez veřejně poskytované alternativy), a to i přes narůstající a nepopíratelný význam a přínosy on-line světa.

Literatura

Data *EUROSTAT* [online]. [cit. 29. 8. 2021]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database?p_p_id=NavTreeportletprod_WAR_NavTreeportletprod_INSTANCE_pgrsK5zx6l84&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view.

Development of Elderly's Digital Skills Through Family Learning (No. 2020-1-LT01-KA204-077965) [online]. Projekt Erasmus+. [cit. 20. 7. 2021]. Dostupné z: <https://epale.ec.europa.eu/en/content/development-elderlys-digital-skills-through-family-learning>.

Empowering old adults Citizens for a Digital world (ICTskills4All) (No. 2018-1-PT01-KA204-047353) [online]. Projekt Erasmus+. [cit. 8. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.up.pt/ictskills4alleu/en>.

Feeling Safe to Transact Online In the Third Age (FAITH) [online]. Projekt Erasmus +. [cit. 30. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.age-platform.eu/project/faith>.

Internetová stránka *Centralförbundet för De Gamlas Väl ry*. Ústřední asociace seniorů ve Finsku [online]. [cit. 2. 8. 2021]. Dostupné z: <https://vtkl.fi/>.

Internetová stránka *HELEMET.fi*. Veřejné knihovny ve Finsku. [online]. [cit. 30. 7. 2021]. Dostupné z: https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Digituki.

Internetová stránka *Savonetti* [online]. Dobrovolné sdružení pro podporu schopností seniorů využívat informační technologie v regionech Kuopio a Northern Savo. [cit. 28. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.savonetti.fi/>.

Internetová stránka *SeniorSurf*. Digitální podpora Ústřední asociace seniorů ve Finsku [online]. [cit. 2. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.seniorsurf.fi/>.

Internetové stránky *Digital Support in Helsinki*. Digitální podpora v Helsinkách [online]. [cit. 27. 7. 2021]. Dostupné z: <https://digituki.hel.fi/en>.

Internetové stránky *ENTER ry*. Sdružení seniorů se zájmem o informační a komunikační technologie ve Finsku [online]. [cit. 22. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.entersenior.fi/>.

Internetové stránky *Joen Severi ry*. Nezávislé sdružení technologických informačních technologií ve Finsku. [online]. [cit. 27. 7. 2021]. Dostupné z: <https://sites.google.com/site/joenseveriyhdistys/>.

Internetové stránky projektu *DIGITOL* [online]. [cit. 20. 7. 2021]. Dostupné z: <https://digitol.eu/>.

Seniors and Sharing Economy [online]. Sharing Economy for Seniors. [cit. 12. 7. 2021]. Dostupné z: https://cc56a73e-df4f-4166-8aeb-d8b851f391da.filesusr.com/ugd/c3f901_32ba-4040992d4572bdf6ba27b3bdc255.pdf.

The digital age: new approaches to supporting people in later life get online [online]. London: Centre for Ageing Better, May 2018. [cit. 23. 6. 2021]. Dostupné z: <https://www.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2018-06/The-digital-age.pdf>.

The Digital Competence Wheel [online]. [cit. 16. 6. 2021]. Dostupné z: <https://digital-competence.eu/>.

YA-HUEI WU et al. Bridging the digital divide in older adults: a study from an initiative to inform older adults about new technologies. *Clinical Interventions in Aging* [online]. 2015, roč. 2015, č. 10, s. 193–201. ISSN: 1178-1998. [cit. 3. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=23168>.

Kontakt

Ing. Helena Vychová, Ph.D.
Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
Dělnická 213/12
170 00 Praha 7
helena.vychova@vupsv.cz