



Problematika digitálního začleňování starších osob



2023

Problematika digitálního začleňování starších osob

Helena Vychová

Praha, RILSA

2023

Tento výsledek byl finančně podpořen z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na léta 2023–2027 a je součástí výzkumného úkolu „Politika zaměstnanosti a fungující trh práce“ (IP70206) řešeného Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí, v. v. i., v roce 2023.



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons Uveďte původ 4.0 Mezinárodní veřejná licence. (<http://www.creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
Dělnická 213/12, Praha 7, 170 00
Vyšlo v roce 2023, 1. vydání, počet stran 60
Tisk: RILSA

<https://www.rilsa.cz>

Abstrakt

Studie se zaměřuje na problematiku digitálního začleňování starších osob. Poskytuje přehled výhod a přínosů digitálních technologií pro tuto specifickou skupinu obyvatelstva a současně bariéry, které přispívají k digitálnímu vyloučení starších osob. Využity byly metody sekundárního výzkumu a syntézy zjištění získaných z řady informačních zdrojů. V rámci studie jsou předkládány příklady dobré praxe podpory digitálního začleňování starších osob realizované v zahraničních zemích. Představena jsou hlavní doporučení zacílená na podporu digitálního začleňování starších osob, mezi které lze zařadit například zlepšení přístupu k technologiím a internetovému připojení pro starší osoby, přizpůsobení programů digitálního začleňování konkrétním potřebám a podmínkám starších osob, poskytování podpory při rozvíjení digitálních dovedností a zvyšování důvěry v používání digitálních technologií. Věříme, že tento dokument bude užitečný pro všechny, kteří se zajímají o digitální začleňování starších osob a pomůže jim při podpoře této specifické skupiny obyvatelstva.

Klíčová slova: digitální začleňování; digitální dovednosti; podpora digitálního začleňování; digitální vyloučení.

Abstract

The study focuses on the issue of digital inclusion of older people. It provides an overview of the advantages and benefits of digital technologies for this specific population group, as well as the barriers that contribute to the digital exclusion of older people. Secondary research methods and synthesis of findings from a range of information sources were used. The study presents examples of good practice in supporting digital inclusion of older people implemented in foreign countries. The main recommendations aimed at promoting the digital inclusion of older people are presented, including, for example, improving access to technology and internet connectivity for older people, tailoring digital inclusion programmes to the specific needs and conditions of older people, providing support for developing digital skills and increasing confidence in using digital technologies. We hope that this document will be useful for all those interested in the digital inclusion of older people and will help them to support this specific population group.

Keywords: digital inclusion; digital skills; promoting digital inclusion; digital exclusion.

Obsah

Manažerské shrnutí.....	6
Úvod.....	8
1. Metodologie	10
2. Teoretický rámec.....	11
2.1 Digitální kompetence	11
2.2 Přínos digitálních kompetencí pro starší osoby	12
2.3 Bariéry ovlivňující zájem starších osob o digitální technologie	19
2.4 Podpora digitálního začleňování starších osob.....	26
3. Příklady zahraničních zemí	32
3.1 Finsko	34
3.1.1 Digitální podpora v Helsinkách.....	34
3.1.2 Podpora regionálních sdružení.....	34
3.1.3 Vzdálená digitální podpora v knihovnách	35
3.1.4 SeniorSurf	36
3.2 Nizozemsko.....	36
3.2.1 Digisterker Foundation	36
3.2.2 SeniorWeb.....	37
3.3 Dánsko	38
3.3.1 Síť pro digitální začleňování.....	38
3.4 Německo	38
3.4.1 Iniciativa DigitalPakt Alter.....	38
3.4.2 Senior Computer Club.....	39
3.4.3 Projekt Digitální anděl	40
3.5 Švédsko	41
3.5.1 SeniorNet Sweden	41
3.5.2 Síť Digidel.....	41
3.6 Velká Británie	42
3.6.1 Good Thing Foundation.....	42
3.6.2 Digitální šampióni: Boj proti digitálnímu vyloučení ve Velké Británii	43
3.6.3 Digital Buddies.....	44

3.7	Irsko.....	45
3.7.1	Age Action Getting Started Computer Training	45
3.7.2	Silver Surfer Awards.....	45
3.7.3	Hi Digital.....	46
3.8	Francie.....	46
3.8.1	Silver Geek.....	46
3.8.2	E-SENIORS.....	47
3.9	Španělsko	48
3.9.1	Mayores Conectados.....	48
3.10	Itálie.....	49
3.10.1	Grandparents on the Internet	49
3.11	Belgie.....	50
3.11.1	Digitální veřejné prostory	50
3.11.2	Seniornet Vlaanderen	50
	Shrnutí.....	53
	Závěr.....	56
	Literatura.....	57

Manažerské shrnutí

Studie se zabývá problematikou digitálního začleňování starších osob. Vzhledem k tomu, že digitální technologie jsou stále více integrovány do každodenního života, je důležité, aby starší osoby měly přístup k digitálním službám a informacím a aby byly schopny je využívat.

Vzhledem k rapidnímu pokroku digitálních technologií je nezbytné, aby starší osoby získaly schopnost využívat digitální služby a informace. Pozornost je věnována výhodám využívání digitálních technologií i ve vyšším věku, které jednak mohou pomoci starším osobám zlepšit péči o jejich zdraví, sociální život a spokojenost tím, že jim umožní přístup k informacím o zdraví a zdravotní péči, posílí vztahy s rodinou a sociální komunitou a poskytnou užitečné nástroje pro zjednodušení každodenního života. Současně však digitální dovednosti poskytují starším osobám konkurenční výhodu při adaptaci na nové pracovní prostředí a efektivní vyhledávání a získávání pracovních příležitostí. Tento aspekt má klíčový význam pro udržení konkurenceschopnosti na trhu práce, a tím i pro celkovou stabilitu důchodového systému a sociálního státu. Starší osoby s potřebnými digitálními dovednostmi jsou konkurenceschopnější na trhu práce, což je zásadní faktor pro udržení aktivní účasti této skupiny v moderní společnosti. Tyto dovednosti jsou tak klíčové nejen pro sociální začlenění, ale také pro úspěšné hledání pracovních příležitostí. Rozvoj digitálních dovedností umožňuje starším osobám nejen úspěšné získání pracovních příležitostí, ale také kontinuální profesní růst. S těmito dovednostmi jsou schopny aktivně přispívat k pracovnímu procesu, adaptovat se na nové pracovní nástroje a technologie a udržovat svou konkurenceschopnost na trhu práce.

Mezi nejčastější překážky, se kterými se starší osoby potýkají při využívání digitálních technologií, patří nedostatek dovedností a důvěry ve vlastní schopnosti, strach z chyb a poškození zařízení, nedostatečný přístup k digitálním službám, obava z rizika spojeného s online aktivitami na internetu, nedůvěra vůči digitálním technologiím, složitost navigace v různých softwarových prostředích a aplikacích a omezený přístup k technologiím a internetovému připojení.

Mezi doporučení zaměřená na podporu digitálního začleňování osob vyššího věku lze zahrnout například zlepšení přístupu k technologiím a internetovému připojení pro starší osoby, přizpůsobení programů digitálního začleňování konkrétním potřebám a podmínkám cílové skupiny, poskytování podpory při rozvíjení digitálních dovedností a zvyšování důvěry v používání digitálních technologií, ale současně i respektování volby jednotlivců zůstat mimo online svět. Je tedy nutné brát v úvahu kulturní a sociální rozdíly, které mohou ovlivnit přístup starších osob k digitálním technologiím.

Na příkladech dobré praxe podpory digitálního začleňování starších osob realizovaných v zahraničních zemích lze představit existenci řady programů a iniciativ, které se snaží zlepšit digitální dovednosti a důvěru starších osob v digitální technologie a poskytují jim přístup k digitálním službám a informacím. Mezi tyto programy se řadí například kurzy a workshopy pro starší osoby, které se chtějí naučit základům práce s počítačem a internetem, či různými aplikacemi a technickými zařízeními, nebo

programy poskytující asistenci a poradenství při využívání digitálních technologií. Tyto programy jsou často začleněny do vzdělávacích programů veřejných knihoven a komunitních center, využívána je práce dobrovolníků, peer instruktorů i principy mezigeneračního učení.

Digitální začleňování starších osob je důležitý faktor pro zajištění jejich aktivní účasti v moderní společnosti, pro prevenci jejich sociálního vyloučení a má významný dopad na kvalitu života této skupiny obyvatelstva. Digitální začleňování starších osob tak představuje výzvu, která vyžaduje pozornost a podporu ze strany vlád, neziskových organizací a dalších zainteresovaných stran.

Úvod

V souvislosti s neustále se rozšiřující digitalizací a pronikáním digitálních technologií do všech aspektů každodenního života, včetně oblastí služeb a volného času, je nezbytné zaměřit zvýšenou pozornost na problematiku digitálního začleňování starších osob. Tento proces představuje jeden z klíčových faktorů zajištění jejich aktivní účasti v digitálním prostředí, která může zamezit jejich možné izolaci z důvodu stále rostoucích požadavků na využívání digitálních technologií, a to jak v rámci běžných, každodenních činností, tak i v případě udržení a začleňování této skupiny na trhu práce. Úspěšné digitální začleňování starších osob na trhu práce i v celé společnosti tak může svými pozitivními dopady přispět k zachování udržitelnosti důchodového systému a sociálního státu. Zatímco mladší generace se s tímto vývojem dokáže přirozeně vyrovnat, starší populace se často potýká s řadou překážek, neboť s novými technologiemi neumí efektivně a dostatečně dobře zacházet. Straší osoby pak čelí většímu riziku omezení přístupu k digitálním službám a možnostem, což může mít za následek i jejich vyloučení ze společenského života. Osoby ve vyšším věku s pokročilými digitálními dovednostmi jsou schopny obstát v konkurenci, což má klíčový význam pro jejich plnohodnotnou integraci do moderní společnosti. Rozvoj digitálních dovedností umožňuje starším osobám také úspěšně vyhledávat a získávat zaměstnání i neustále rozvíjet jejich profesní kariéru, a tím podporovat jejich konkurenceschopnost na pracovním trhu.

Vzhledem k tomu, že osoby vyššího věku čelí náročným životním změnám a často vyžadují péči a podporu, znamená možnost připojit se k digitálnímu světu zásadní význam. Umožnění přístupu a zlepšení digitálních dovedností může mít pozitivní vliv na jejich zdraví a poskytovanou zdravotní péči, což může být jedním z nejvýznamnějších přínosů. Využívání digitálních dovedností může přispět k posílení jejich vztahů s rodinou a sociální komunitou, zmírnění pocitu osamělosti a k podpoře jejich zájmů a aktivního trávení volného času. Využívání digitálních technologií zároveň poskytuje užitečné nástroje pro zjednodušení každodenního života.

Zlepšování digitálních dovedností a důvěry mezi staršími občany lze považovat za klíčovou výzvu. Umožnění seniorům rozvíjet digitální dovednosti by mohlo pomoci zlepšit kvalitu jejich života, poskytnout nové pracovní příležitosti, ulehčit péči o jejich zdraví a zvládnání každodenních úkolů. Zabezpečení dostatečných digitálních dovedností a schopností pro starší občany je tak zásadní, neboť stále více každodenních činností – jako je online učení, nakupování, bankovníctví a přístup k veřejným službám – vyžaduje interakci s digitálními technologiemi. Cílem by mělo být, aby tyto technologie nebyly pro starší osoby překážkou, ale naopak prostředkem k obohacení jejich života.

Studie se věnuje problematice digitálního začleňování starších osob. První část je věnována tématu digitálních kompetencí a identifikaci faktorů, které ovlivňují schopnost osob vyššího věku používat digitální technologie. Představuje hlavní výhody a přínosy digitálních technologií a jejich využívání i ve vyšším věku, s čímž souvisí provázanost mezi digitálním začleňováním a sociálním vyloučením. Předkládá vybrané příklady dobré praxe podpory digitálního začleňování starších osob realizované

v zahraničních zemích. Cílem studie je přispět k hlubšímu pochopení problematiky digitálního začleňování seniorů a poskytnout pohled na nezbytnost rozvoje digitálních dovedností a posílení důvěry v jejich používání u této specifické skupiny obyvatelstva.

1. Metodologie

Cílem studie je poskytnout podrobnější vhled do problematiky digitálního začleňování starších osob, a tím přispět k lepšímu porozumění a uvědomění významu této problematiky. Studie si klade za cíl poskytnout pohled na nezbytnost rozvoje digitálních dovedností a posílení důvěry osob vyššího věku v používání digitálních technologií. V rámci studie byly zmapovány přístupy a opatření, která podporují rozvoj digitálních kompetencí starších osob v zahraničních zemích. Představení příkladů dobré praxe může poskytnout inspiraci pro tvorbu a implementaci podobných programů na podporu digitálního začleňování seniorů, a to při současném nastavení jejich parametrů s ohledem na konkrétní podmínky dané společnosti. Studie se také zaměřila, na základě zhodnocení získaných zjištění, na shrnutí konkrétních poznatků a doporučení pro rozvoj digitálních dovedností u této populace.

Při zpracování studie byly uplatněny metody sekundárního výzkumu, konkrétně desk research sekundárních dat Eurostat a informačních zdrojů. Dále byla provedena syntéza zjištění získaných z uvedených zdrojů s cílem zpracování poznatků a doporučení pro rozvoj digitálních dovedností starších osob a zvýšení jejich míry používání digitálních technologií.

Během desk research byla využita statistická data Eurostatu k deskripci situace osob vyššího věku v oblasti digitálního zapojení v jednotlivých zemích EU-27. Zdrojová statistická data Eurostatu jsou 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 každoročně aktualizován v souladu s vývojem v oblasti informačních a komunikačních technologií a otázky jsou každý rok přizpůsobeny tak, aby měřily vývoj využívání IKT.

Současně byl proveden desk research domácích i zahraničních informačních zdrojů, které zahrnovaly odborné publikace, výstupy z mezinárodních výzkumných projektů, formální i neformální dokumenty a databáze státních a nestátních organizací. Analýza se zaměřila na zjištění poznatků týkajících se zkoumané problematiky a aktuálních informací, zmapování zahraničních zkušeností a příkladů dobré praxe.

Zmapovány byly příklady dobré praxe podpory digitálního začleňování starších osob realizované v zahraničních zemích pro představení existujících programů a iniciativ, které se snaží zlepšit digitální dovednosti a důvěru starších osob v digitální technologie a poskytují jim přístup k digitálním službám a informacím.

Následně byla provedena syntéza poznatků získaných sekundární analýzou uvedených zdrojů. Zpracovaná syntéza poskytla potřebné informace pro formulaci doporučení zaměřených na podporu rozvoje digitálních kompetencí, přístupu k digitálním technologiím a digitálnímu začleňování osob vyššího věku.

2. Teoretický rámec

2.1 Digitální kompetence

Téma digitálních kompetencí starších osob se stává stále důležitějším v kontextu rychle se rozvíjející digitální společnosti. Vývoj technologií nabízí starším lidem nové možnosti jak zlepšit kvalitu života a podporovat aktivní a zdravé stárnutí. Dle tzv. *The Digital Competence Wheel* (Kola digitálních kompetencí)¹ lze digitální kompetence rozčlenit na tři učící se domény:

1. **Instrumentální dovednosti:** zahrnují praktické schopnosti potřebné pro používání digitálních nástrojů a zařízení. Sem patří ovládání aplikací, vyhledávání online informací a využívání technologií v každodenním životě.
2. **Znalosti, teorie a principy:** doména se týká porozumění technologiím, jejich fungování a základním principům. To zahrnuje znalosti o různých typech technologií, bezpečnostních opatřeních a možnostech, které moderní digitální svět nabízí.
3. **Postoje ke strategickému využití:** oblast se zaměřuje na kritické zhodnocení a porozumění obsahu nalezených informací, otevřenost vůči novým technologiím, kreativitu a schopnost využívat digitální technologie s odpovědností a nezávislostí.²

Digitální kompetence jsou mnohem širší pojem než jen dovednost umět používat digitální platformy v praxi. Z pohledu tří dimenzí je tak patrné, že digitální kompetence neznamenají pouze schopnost pracovat s digitálními technologiemi. Vedle dovedností práce s technologiemi, nástroji pro vyhledávání online informací, ovládáním aplikací a jejich využívání v každodenních činnostech jsou to také znalosti, kde hledané informace najít, jak je vyhledat a současně i kritické zhodnocení a porozumění obsahu nalezených informací.

Digitální kompetence jsou klíčovým nástrojem pro podporu aktivního a zdravého stárnutí. Studie věnující se souvislostem digitálního začleňování starších osob poukazují na negativní důsledky, sociální i finanční, které nižší míra využívání počítačů a internetu mezi staršími dospělými může přinášet. S pronikáním digitálních platforem do každodenního života je stále evidentnější, že lidé, kteří digitální technologie nepoužívají, nebo jen omezeně, budou stále více znevýhodněni, či dokonce by

¹ 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 Dannelsse. Dostupné z: <https://digital-competence.eu/>

² Zpracováno s využitím The Digital Competence Wheel. Dostupné z: <https://digital-competence.eu/>

mohli být omezováni ve svých právech (McDonough, 2016). Podobné závěry uvádějí i autoři studie (Andersson, 2020) zpracované na základě výsledků výzkumu provedeného ve Švédsku mezi staršími lidmi využívajícími a nevyužívajícími internet. Podle této studie dochází dokonce k digitální propasti mezi oběma skupinami osob. Mnoho aktivit a služeb v současné době se již přesouvá na internet, a právě starší osoby, které ve větší míře nevyužívají internet, anebo nemají přístup k službám na internetu, mohou být omezeny v možnostech získávání informací, využívání služeb a realizování řady aktivit. Nedostatečný přístup k informacím a službám pro starší osoby pak může dále prohloubit sociální a ekonomické nerovnosti této skupiny. Dle varování Evropské sítě neziskových organizací osob ve věku 50+ (AGE, 2023): „Digitální vyloučení staví značný počet našich seniorů ještě dále na okraj společnosti a dále je izoluje v našem hyperpropojeném světě.“

2.2 Přínos digitálních kompetencí pro starší osoby

Rozvoj digitálních kompetencí u této populace je tak klíčový pro jejich plnohodnotné zapojení do moderní digitální společnosti. Dovednosti využívat moderní digitální technologie přináší starším osobám následující řadu výhod.³

- **Finanční i časová úspora pořizování zboží a služeb online**

Dovednosti využívat moderní digitální technologie umožňují starším osobám dosahovat finančních a časových úspor při pořizování zboží a služeb online. Schopnost porovnávat ceny, využívat slevové akce a nakupovat s pohodlím a flexibilitou díky online platformám přináší starším lidem výhody a možnost lépe řídit své nákupní aktivity. Zároveň mají také možnost volit preferovaný způsob doručení, což jim poskytuje flexibilitu a pohodlí při nákupu.

Finanční úspora pořizování zboží online

Možnost realizovat nákupy prostřednictvím internetu přináší úspory nákladů a přístup k výhodnějším cenovým nabídkám, které jsou často dostupné na online platformách. Starší osoby, které jsou schopné využívat digitální technologie, mají možnost porovnávat ceny zboží a služeb na různých online platformách. Mohou tak snadněji identifikovat výhodnější nabídky, slevy a akce, a ušetřit tak finanční prostředky při nákupu. Využitím internetového vyhledávání a srovnávání cen získávají přehled o dostupných možnostech na trhu a mohou efektivněji nakupovat. Dále existuje řada online platforem a aplikací nabízejících různé věrnostní programy, slevové kupony. Díky těmto výhodám mohou starší osoby získávat zpět část peněz zaplacených za nákupy, čímž dále zvyšují svou finanční úsporu.

³ Zpracováno s využitím poznatků získaných ze studia řady zdrojů zabývajících se danou problematikou. Pro hlubší vhled do této problematiky viz např. publikace *Seniors and Sharing Economy; The digital age: new approaches to supporting people in later life get online*; Ya-Huei Wu et al. (2015). Komplexní přehled literatury viz závěr publikace.

Časová úspora při nákupu online

Dovednosti využívat moderní technologie umožňují starším osobám nákup online provádět pohodlně a efektivně, neboť nemusí trávit čas cestováním do kamenných obchodů, čekáním ve frontách na pokladnách nebo hledáním parkovacího místa. Nákupy na internetu lze provádět z pohodlí domova nebo kdekoli, kde mají přístup k internetu. To snižuje časovou náročnost nákupního procesu a umožňuje starším osobám věnovat čas i energii jiným aktivitám. Navíc online obchody často nabízejí rychlé a spolehlivé doručování zboží, což znamená, že lze získat potřebné zboží do krátkého časového horizontu.

- **Přístup do „sdílené ekonomiky“**

Znalost práce s digitálními technologiemi otevírá starším osobám přístup do sdílené ekonomiky, kde mohou získat příležitostné příjmy, dosáhnout finančních úspor a usnadnit si každodenní život. S postupujícím věkem a omezením ekonomické aktivity, které často souvisí s poklesem příjmů, čelí starší osoby stále větší náročnosti zajištění potřebných finančních prostředků na nákup zboží, služeb a financování volnočasových aktivit. Nicméně pro ty, kteří disponují znalostmi práce s digitálními technologiemi, přináší možnost využití sdílené ekonomiky významné výhody.

Finanční úspora v podobě nižších cen

Jedním z klíčových přínosů pro starší osoby využívající sdílenou ekonomiku je možnost dosažení finanční úspory nákupem za nižší ceny nabízeného zboží a služeb na online platformách. V rámci těchto online platforem mohou starší jedinci najít výhodnější nabídky a slevy, což jim umožňuje šetřit peníze a rozumněji hospodařit s omezenými finančními prostředky.

Příležitostné získání příjmů

Sdílená ekonomika nabízí také možnosti získat příležitostné příjmy. Starší osoby, které se aktivně zapojí do této ekonomické platformy, mohou využít svých schopností a dovedností k nabídce služeb, jako je například výpomoc s hlídáním dětí, péčí o zahradu či prodej nepotřebných věcí. Tímto způsobem mohou získat dodatečné finanční prostředky a zvýšit si své příjmy.

Usnadnění každodenních činností

Sdílená ekonomika ale také současně může usnadnit každodenní činnosti pro starší osoby. Díky online platformám mohou jednoduše najít pomoc nebo služby, které potřebují, což zlepšuje jejich kvalitu života. Mohou si například najmout zahradníka, najít společnost pro procházky nebo získat pomoc při řešení drobných úkolů, a snížit si tak zátěž spojenou s běžnými domácími povinnostmi.

- **Rozdíly v přístupu ke službám**

Starší osoby s digitálními dovednostmi mají významnou výhodu v kontextu rostoucí digitalizace služeb. Tyto dovednosti jim umožňují překonávat bariéry přístupu ke službám a aktivně se zapojovat do digitálního světa. Starší osoby, které nemají dostatečné digitální dovednosti, se mohou ocitnout v obtížné situaci, pokud jde o využívání online služeb. S probíhající digitalizací a rozšiřováním online přístupů k široké škále služeb vzniká riziko omezování dostupnosti těchto služeb pro určité skupiny osob, které nedisponují dostatečnými digitálními dovednostmi nebo nemají vhodné možnosti k zajištění přístupu do online světa. Riziko omezování přístupu ke službám může vést k narůstající sociální a digitální nerovnosti mezi různými skupinami obyvatelstva. Neschopnost pracovat s digitálními technologiemi a pohybovat se v online prostředí může mít za následek omezený přístup k důležitým službám, jako jsou péče o zdraví, e-government, finanční transakce a další. Starší osoby bez potřebných digitálních dovedností mohou začít zaostávat ve využívání moderních technologií, což může mít negativní dopad na jejich sociální integraci, zdravotní péči a ekonomickou situaci.

Starší osoby, které jsou schopny efektivně pracovat s digitálními technologiemi, mají významnou výhodu. Díky svým schopnostem jsou schopny překonávat bariéry spojené s digitalizací a využívat širokou škálu online služeb. Mohou se snadno spojit se svým lékařem a konzultovat své zdravotní problémy, aktivně spravovat své finance, vyřizovat úřední záležitosti a komunikovat s rodinou a přáteli prostřednictvím digitálních komunikačních kanálů. Znalost práce s digitálními technologiemi jim umožňuje aktivně se zapojovat do digitálního světa a využívat jeho výhod. Zvyšování digitálních dovedností starších osob tak přispívá ke snižování digitální propasti mezi generacemi. Odstranění nerovnosti by vedlo k dosažení ideálního stavu, kdy každý má možnost využívat moderní technologie a online služby bez ohledu na věk.

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

Pro starší osoby je zvláště významná oblast péče o zdraví. V tomto kontextu se digitální kompetence práce s online zdroji stávají nesmírně cennými nástroji, které umožňují uživatelům získávat široké spektrum potřebných informací. Online přístup k informacím, zapojení do patientských komunit a komunikace se zdravotníky jim umožňuje snadněji získat informace a podporu, potřebné pro efektivní zvládnání zdravotních výzev.

Schopnost pracovat s digitálními technologiemi poskytuje starším osobám možnost výrazně zlepšit svou péči o zdraví a kvalitu života, a výrazně tak napomáhají k aktivnímu stárnutí.

Vyhledávání informací o péči o zdraví a nemocích

Prostřednictvím digitálních dovedností mohou starší osoby snadno vyhledávat informace týkající se péče o zdraví, různých nemocí a jejich léčbě. Online zdroje nabízejí širokou škálu relevantních materiálů, které umožňují uživatelům získat hlubší porozumění vlastnímu zdravotnímu stavu a možnostech léčby.

Online zapojení do patientských organizací a diskusních fór

Digitální dovednosti umožňují starším osobám aktivně se zapojovat do patientských organizací a online diskusních fór, kde mohou sdílet své zkušenosti, řešit konkrétní problémy a získávat praktické rady od lidí s obdobnými zdravotními obtížemi. Tato komunitní interakce poskytuje nejenom informace o léčbě, ale také užitečné rady týkající se každodenního zvládnání zdravotních situací.

Posílení schopnosti zvládnání vlastní zdravotní situace

Sdílení problémů a pozitivních příkladů od ostatních členů komunity může být pro starší osoby velkou oporou. Tímto způsobem mohou lépe zvládat vlastní zdravotní situaci a efektivněji řešit výzvy spojené s nemocemi či omezeními. Sdílené tipy na levnější nákupy léků či pomůcek, rady ohledně státní podpory a možností cestování i s nemocí a setkávání lidí s podobným zdravotním omezením mohou zásadně pozitivně ovlivnit kvalitu života starších osob.

Online komunikace se zdravotníky a lékaři

Díky digitálním dovednostem mohou starší osoby využívat moderní technologie pro online komunikaci se svými lékaři. Mimo jiné to zahrnuje online konzultace se svým lékařem, vyzvednutí elektronických předpisů na léky či pokládání otázek na diskusních fórech vedených odborníky. I tímto způsobem mohou aktivně pečovat o své zdraví.

- **Komunikace a integrace**

Digitální technologie a dovednosti v jejich využívání se stávají klíčovými pro udržování komunikace a integrace starších osob do společnosti. Tyto technologie umožňují lidem navazovat a udržovat kontakty s přáteli, rodinou a lidmi z různých částí světa, a to mnohem častěji a snadněji než jen při osobních setkáních. Digitální dovednosti přispívají k celkové integraci a kvalitě života starších jedinců v moderním světě.

Prevence sociální izolace a osamělosti

Jednou z klíčových výhod digitálních dovedností starších osob je možnost zabránit či alespoň omezit sociální izolaci. Starší jedinci často čelí riziku, že se ocitnou v izolaci kvůli omezeným možnostem pohybu a sociální interakce. Digitální technologie poskytují prostředek, jak tuto bariéru překonávat. Prostřednictvím online komunikace mohou starší osoby udržovat kontakt s rodinou, přáteli a dalšími lidmi, čímž se snižuje pocit osamělosti a riziko psychických problémů spojených s izolací.

Rozšiřování sociálních možností

Využívání online platforem a komunikačních nástrojů dává starším osobám šanci rozšířit své sociální okolí. Můžou se zapojit do komunit osob se stejnými zájmy, navázat kontakty s lidmi s podobnými životními zkušenostmi a tím obohatit svůj společenský život. Tato vzájemná komunikace může být

2. Teoretický rámec

obzvláště hodnotná pro ty, kteří se kvůli zdravotním nebo jiným omezením nemohou účastnit osobních setkání.

Rozvoj v oblasti komunikace a mezilidských vztahů

Digitální technologie umožňují starším osobám rozvíjet své schopnosti v oblasti komunikace a mezilidských vztahů. Při komunikaci na online platformách se učí efektivně vyjadřovat své myšlenky, naslouchat druhým a aktivně se zapojovat do diskuzí. Tímto způsobem mohou starší jedinci posilovat svou sociální interakci a rozvíjet své dovednosti v komunikaci, což má pozitivní dopad na jejich celkovou pohodu a sebevědomí.

• **Zaměstnanost**

V dnešním dynamickém pracovním prostředí jsou dovednosti práce s počítačem jedním z předpokladů úspěchu pro všechny generace, včetně starších osob. Digitální dovednosti jsou nejen nezbytné pro výkon mnoha profesí, ale také zásadní pro úspěšné vyhledávání pracovních příležitostí. Internet se stal hlavním kanálem zveřejňování pracovních inzerátů a nabídek zaměstnání. Vybavenost digitálními dovednostmi poskytuje starším osobám výraznou konkurenční výhodu při získávání pracovních příležitostí a adaptaci na nové pracovní prostředí.

Význam digitálních dovedností pro současnou zaměstnanost

V době, kdy moderní technologie a digitalizace prostupují skoro všemi oblastmi práce, jsou dovednosti práce s počítačem stále nezbytnější pro úspěšný výkon mnoha zaměstnání. Od jednoduchých úkolů – jako je správa elektronické korespondence a tvorba dokumentů – po složitější úkoly, jako je analyzování dat a využívání specializovaného softwaru. Digitální dovednosti tak umožňují starším osobám aktivně se zapojovat do pracovního procesu.

Vyhledávání pracovních příležitostí na internetu

Internet se stal neoddělitelnou součástí moderního života a také klíčovým nástrojem pro vyhledávání pracovních příležitostí. Díky digitálním dovednostem mohou starší osoby efektivně prohledávat online platformy a webové stránky, kde se zveřejňují pracovní inzeráty. Tyto dovednosti jim umožňují filtrovat a vybírat nabídky zaměstnání podle svých schopností, preferencí a pracovních cílů.

Zvýšení šancí na trhu práce

Starší osoby s potřebnými digitálními dovednostmi jsou na trhu práce výrazně konkurenceschopnější. Zaměstnavatelé hledají kandidáty, kteří jsou schopni rychle se přizpůsobit moderním pracovním nástrojům a technologiím. Starší osoby s dovednostmi práce s digitálními technologiemi nejenže mohou uspět při hledání pracovního místa, ale také jsou schopny se rychle a efektivně adaptovat na nové pracovní požadavky.

Podpora celoživotního profesního růstu

Rozvoj digitálních dovedností umožňuje starším osobám kontinuálně se vzdělávat a rozvíjet své profesní schopnosti. S tímto dovednostním potenciálem mohou starší jedinci objevovat nové oblasti práce, přizpůsobovat se novým pracovním trendům a získávat nové zkušenosti. Nejenže to přispívá k jejich osobnímu růstu, ale také k udržení jejich konkurenceschopnosti na trhu práce.

- **Vzdělávání**

Znalost práce s digitálními technologiemi dává starším osobám možnost využívat moderních vzdělávacích nástrojů a zdrojů. Moderní technologie přináší flexibilitu, individualizaci a širokou škálu vzdělávacích formátů, což podporuje aktivní a účinné vzdělávání starších jedinců. Výsledkem je jejich osobní rozvoj, rozšiřování znalostí a přístup k novým možnostem.

Usnadnění přístupu ke vzdělávání

Starší osoby s digitálními dovednostmi mají výhodu, že mohou využít různé online platformy a zdroje pro vzdělávání. Univerzity, instituce a vzdělávací organizace nabízejí online kurzy, webináře a vzdělávací materiály, které jsou přístupné kdykoliv a odkudkoliv. Díky tomu se mohou starší jedinci snadno zapojit do vzdělávání a rozvíjet své znalosti podle svého vlastního tempa.

Flexibilita a individualizace učení

Moderní technologie umožňují individualizovaný přístup ke vzdělávání. Starší osoby s digitálními dovednostmi mohou vybírat kurzy a témata podle svých zájmů a potřeb. Díky interaktivním platformám a online diskusím mají možnost komunikovat s instruktory a dalšími studenty.

Využití různých vzdělávacích formátů

Digitální technologie nabízejí širokou škálu vzdělávacích formátů, jako jsou interaktivní videa, interaktivní cvičení, online testy a diskusní fóra. Starší osoby mohou využít různé metody vzdělávání, které nejlépe vyhovují jejich učebním stylům a preferencím.

Podpora osobního rozvoje

Celoživotní učení je klíčové pro osobní rozvoj a udržení kroku s rychle se měnícím světem. Starší osoby s digitálními dovednostmi mohou využít příležitosti rozvíjet své znalosti a dovednosti v nových oblastech, které je zajímají. To nejenom napomáhá jejich osobnímu růstu, ale také zvyšuje jejich sebevědomí a podporuje aktivní způsob trávení volného času.

- **Informace a jejich kritické zhodnocení**

V digitálním věku je schopnost rychle a efektivně získávat, třídit a kriticky zhodnocovat informace neocenitelnou dovedností, a to i pro osoby vyššího věku. Schopnost pracovat s digitálními

2. Teoretický rámec

technologiami jim umožňuje se orientovat v obrovském množství informací, které jsou na internetu dostupné. Díky digitálním dovednostem získávají starší jedinci rychlý přístup k různým zdrojům a schopnosti identifikovat relevantní informace a kriticky je zhodnocovat. Tímto způsobem se zvyšuje jejich informační gramotnost a schopnost se orientovat v digitálním prostoru.

Rychlý a rozmanitý přístup k informacím

Starší osoby s odpovídajícími digitálními dovednostmi dokáží lépe a rychleji získávat informace v řadě témat. Internet poskytuje širokou škálu zdrojů, včetně online encyklopedií, zpravodajských portálů, vědeckých databází a knihoven. Značná rozmanitost zdrojů umožňuje starším osobám rozšiřovat jejich znalosti a udržovat krok s aktuálním děním.

Schopnost filtrovat relevantní informace

V digitálním světě je klíčové umět filtrovat a identifikovat relevantní a spolehlivé informace. Dovednosti práce s digitálními technologiemi umožňují starším jedincům rychle rozlišit mezi seriózními zdroji a neověřenými informacemi. Tím se minimalizuje riziko šíření dezinformací a falešných zpráv.

Kritické zhodnocení informací

Starší osoby s potřebnými dovednostmi práce s digitálními technologiemi jsou lépe schopny kriticky zhodnotit informace a rozpoznat manipulativní techniky. Kritická analytická schopnost je v dnešní době klíčová, ať už při čtení novinových článků, studií, recenzí nebo diskusních fór.

Zvyšování informační gramotnosti

Znalost práce s digitálními technologiemi přispívá k celkové informační gramotnosti starších osob. Nejenom že se zvyšuje jejich schopnost efektivního vyhledávání informací, ale také schopnost rozumět složitým konceptům a souvislostem.

• **Inovace v technologiích**

V době rychle postupujícího technologického pokroku mohou starší osoby s digitálními dovednostmi aktivně těžit z inovací, které přinášejí řadu vylepšení a usnadnění činností v každodenním životě. Znalost práce s moderními technologiemi také umožňuje těmto jedincům využívat nejnovější možnosti v oblasti komunikace, organizace, zábavy a kultury. Starší osoby jsou tak nadále v kontaktu s aktuálním děním a mohou stále objevovat nové zájmy a zážitky.

Inovace pro usnadnění každodenních činností

Moderní technologie a aplikace často cílí na usnadnění a zlepšení každodenních činností. Starší osoby, které ovládají digitální dovednosti, mohou využívat chytré telefony, tablety a další zařízení k efektivnímu plánování svého dne, organizaci úkolů, připomínání léků, správě financí a mnoha dalším

úkonům. Inovace v oblasti domácí automatizace či zdravotních sledovacích zařízení umožňují starším občanům nezávisle a bezpečně žít v pohodlí svého domova.

Znovuobjevení zájmů a nové zážitky

Inovace v oblasti zábavy a kultury umožňují starším jedincům objevovat nové zájmy a získávat nové zážitky. Digitální knihovny, streamovací služby hudby a filmů, online umělecké kurzy a virtuální muzea jsou jen některé z možností nových zážitků. Starší osoby mohou díky tomu aktivně vyplnit svůj volný čas a rozšířit si okruh svých zájmů.

- **Bezpečný pohyb v online prostředí**

Větší povědomí o rizicích online světa a schopnost se jim vyhýbat je základem pro bezpečné využívání moderních technologií. K tomu je nezbytné mít dostatečné znalosti, které souvisí s rizikovými aspekty využívání digitálních nástrojů a online prostředí. Bez tohoto povědomí by uživatelé mohli čelit různým hrozbám a bezpečnostním rizikům, která by mohla způsobit ztrátu osobních údajů, poškození zařízení, nebo dokonce finanční újmu. Pro starší osoby, které jsou vybaveny potřebnými digitálními kompetencemi, je schopnost bezpečného pohybu v online světě značnou výhodou. Uživatelé, kteří nejsou obeznámeni s riziky spojenými s online prostředím, mohou být snadným cílem kybernetických útoků a zneužití. Docházet tak může ke ztrátě citlivých informací, jako jsou přihlašovací údaje k online účtům, které by mohly být zneužity ke krádeži identity nebo finančnímu podvodu. Škodlivý software, jako jsou počítačové viry, může infikovat zařízení a způsobit nepředvídané škody.

Přestože v online světě existuje řada rizik, přináší starším osobám také značná pozitiva. Samotné přínosy nespočívají v provádění aktivit online, ale v tom, že jejich online realizace je pohodlnější, rychlejší, levnější apod. Efektivní zapojení starších osob do digitálního prostoru může výrazně usnadnit mnoho aspektů jejich každodenního života. Mohou si rychle porovnat ceny a nakoupit potřebné zboží, komunikovat s rodinou a přáteli na dálku, získat aktuální informace a třeba i hledat pracovní příležitosti. Zlepšení úrovně digitálního začleňování starších osob by mělo být prioritou, neboť může znamenat zvýšení jejich kvality života a nezávislosti. Poskytnutí správného vzdělávání a podpory těmto jedincům by mohlo přinést mnoho výhod nejen pro ně samotné, ale i pro celou společnost, která může těžit z jejich aktivního zapojení do digitálního prostoru.

2.3 Bariéry ovlivňující zájem starších osob o digitální technologie

Digitálnímu začleňování starších osob ale současně brání řada překážek, které negativně ovlivňují jejich zapojení do online prostředí. Výzkumy zaměřené na faktory ovlivňující používání internetu a technologií ukazují, že existuje mnoho faktorů, které mají vliv na to, zda lidé využívají internet a technologie. Mezi tyto faktory patří například postoj k technologiím, úroveň sebevědomí, překážky spojené s přístupem k technologickým zařízením, různé charakteristiky populace a kognitivní i fyzický rozvoj (McDonough, 2016). Také studie, jejímž cílem bylo zmapovat a analyzovat rozdíly v přístupu

k digitálním technologiím a jejich využívání mezi staršími osobami ve Švédsku, potvrzuje, že lidé více používající internet měli častěji vyšší úroveň vzdělání, příjem a sociální kapitál. Častěji žili v městských oblastech a měli navíc i pozitivní postoj k digitálním technologiím, které také ve větší míře využívali pro komunikaci a společenské aktivity (Olsson & Viscovi, 2020). Výsledky průzkumu realizovaného v roce 2018 ve Francii mezi 1 500 respondenty staršími 60 let sdružením Les petits frères des Pauvres ve spolupráci s výzkumným ústavem Consumer Science and Analytics (CSA) přinesly zajímavá zjištění ohledně bariér rozvoje digitálních kompetencí mezi staršími jedinci. Jedna z hlavních překážek aktivního využívání internetu osobami staršími 60 let spočívala v nedostatečné úrovni zájmu. A také se ukázalo, že významnou překážkou je nedostatečná úroveň digitální gramotnosti. Přibližně 59 % respondentů uvedlo, že internet považují za příliš složitý, a 47 % z nich mělo problémy s jeho praktickým využitím. Nedostatečné digitální dovednosti pak značně ovlivňují schopnost seniorů efektivně využívat moderní digitální technologie. Výsledky průzkumu také ukázaly, že starší populace častěji uváděla odlišné bariéry v používání internetu v porovnání s ostatní populací. Například složitost internetu považuje za bariéru pouze 12 % respondentů z celé populace. To ukazuje, že starší osoby čelí specifickým výzvám a potřebám, co se týče digitálního vývoje. Výsledky zároveň ukázaly, že osoby starší 60 let využívající internet ho především používaly pro praktické účely, například vyhledávání informací, komunikaci se svými blízkými či správu finančních záležitostí. Naopak ti, kteří internet nepoužívali, měli tendenci být více izolovaní a disponovat nižšími příjmy (L'exclusion numérique des personnes âgées, 2018).

Zájem o účast v digitálním prostředí je klíčovým faktorem, který ovlivňuje přístup jednotlivců staršího věku k moderním technologiím. Tento zájem je pak formován řadou faktorů, které se promítají do jejich postojů k digitálním technologiím. Mezi hlavní bariéry, které ovlivňují (ne)využívání digitálních technologií osobami vyššího věku, pak lze uvést zejména následující.⁴

- **Nedostatečné dovednosti**

Nedostatečné dovednosti práce s digitálními technologiemi zásadním způsobem ovlivňují schopnosti a ochotu starších osob zapojit se do moderního digitálního prostředí. Mnozí jedinci ve vyšším věku nemají dostatečné schopnosti a postrádají jistotu v ovládnutí moderních digitálních zařízení, což vytváří bariéru pro využívání digitálních technologií.

Řada běžných dovedností, jako je ovládnutí klávesnice či bezdotykových displejů nebo orientace v různých softwarových prostředích a aplikacích, je pro starší osoby často nová a může být pro ně i nepříjemná až stresující. Nedostatek zkušeností vede ke ztrátě sebejistoty a výsledkem může být neochota se těmito dovednostem učit.

⁴ Zpracováno s využitím poznatků vycházejících ze studia zdrojů zabývajících se danou problematikou. Pro další vhled do této problematiky viz např. *Development of Elderly's Digital Skills Through Family Learning; Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age (FAITH)*; *Empowering old adults Citizens for a Digital world (ICTskills4All)*; *The digital age: new approaches to supporting people in later life get online*; Ya-Huei Wu et al. (2015). Komplexní přehled literatury viz závěr publikace.

K odporu vůči technologiím může vést také strach z chyb. Starší osoby mohou mít obavy, že budou dělat chyby nebo poškodí zařízení, což dále zvyšuje jejich neochotu se s nimi seznamovat.

- **Nedostatek sebedůvěry a vnímání vlastních schopností**

Samotné vnímání a hodnocení vlastních schopností představuje důležitý faktor ovlivňující zájem starších osob zapojit se do digitálního světa. Tato bariéra je ovlivněna několika faktory, které vytvářejí komplexní rámec problému.

V první řadě může jít o podhodnocení vlastních schopností, zejména v kontextu pokročilého věku. Starší osoby mohou pociťovat nedostatečnou schopnost naučit se nové věci a pracovat s technologiemi, což vyvolává obavu ze selhání při jejich používání. Tento pocit „neschopnosti“ může být dále posílen obecnými předsudky o složitosti práce s digitálními technologiemi a omezenými schopnostmi starších jedinců se s nimi naučit pracovat.

Dále to mohou být negativní stereotypy v názorech na vzdělávání v pozdějším věku, které ovlivňují jejich sebedůvěru. Zažitá představa o tom, že starší osoby mají omezené schopnosti učení a adaptace, mohou prohlubovat negativní postoj k novým technologiím a zájem se s nimi naučit pracovat.

Předsudky mohou být dále ještě posilovány vnímáním společnosti a obecně zažitými postoji ke starším kategoriím populace a jejich technologické gramotnosti.

Nedostatečná sebedůvěra může také souviset s negativními zkušenostmi z minulosti, kdy se jedinci mohli potýkat s obtížemi při získávání nových znalostí. To vytváří bariéru pro vstup do světa digitálních technologií a může vést k odmítání učení se novým dovednostem.

Bariéra v podobě nedostatečné sebedůvěry a vnímání vlastních schopností může vést k odmítavému postoji vůči digitálním technologiím a omezovat tak zájem a možnosti starších jedinců zapojovat se do digitálního světa. Jak také uvádí McDonough (2016): „... někteří starší dospělí mohou nabýt přesvědčení, že jejich negativní postoj k internetu je pro starší dospělé typický a vhodný, což snižuje jejich ochotu internet používat...“

I výsledky průzkumu realizovaného v roce 2018 sdružením Les petits frères des Pauvres ve spolupráci s výzkumným ústavem Consumer Science and Analytics (CSA) mezi více než 1 500 respondentů starších 60 let ve Francii konstatují, že starší lidé jsou často považováni za „ztracenou generaci“, která se nikdy nebude zajímat o digitální nástroje a digitalizaci společnosti, což může vést k tomu, že se budou cítit izolovaní a ztratí důvěru (L'exclusion numérique des personnes âgées, 2018).

- **Nedostatečné povědomí o přínosech**

Postoj k významu využívání digitálních technologií je klíčovým faktorem ovlivňujícím zájem starších osob o zapojení do digitálního světa. Tato bariéra se týká vnímání a hodnocení přínosů spojených s používáním moderních technologií, a to především z hlediska jejich užitečnosti a významu pro jedince. Postoj starších osob k digitálním technologiím ovlivňuje několik aspektů.

První aspekt spočívá v uvědomění si přínosů spojených s využíváním online technologií. Pokud jsou si starší osoby vědomy, jakým způsobem jim digitální technologie mohou usnadnit život, mají větší zájem zapojit se do digitálního světa. Zejména může jít o ušetření času při vyřizování řady záležitostí online, jako je například komunikace s lékařem, elektronické recepty či snížení nákladů při online nákupech, rychlejší a pohodlnější získávání informací či snadnější komunikace s rodinou a přáteli. Získání povědomí o těchto výhodách motivuje starší jedince k naučení se pracovat s digitálními technologiemi.

Na druhou stranu se některé starší osoby mohou držet osvědčených a tradičních postupů a upřednostňovat offline přístupy. Toto chování souvisí s nedůvěrou k novým technologiím a tendencí vyhledávat jistotu v osvědčených způsobech. Tito jedinci mohou mít menší zájem o výhody, které digitální svět nabízí, a raději se spoléhají na osvědčené postupy, jako jsou osobní návštěvy obchodů či bank. Tím dochází k vytváření bariéry, která znesnadňuje jejich zapojení do digitálního prostředí.

Dalším aspektem této bariéry je odpor vůči narůstajícímu významu digitálních technologií. Někteří starší jedinci mohou projevovat nesouhlas s tímto trendem a aktivně se rozhodnout nepoužívat digitální technologie. Mohou cítit potřebu odlišit se od ostatních, kteří se zapojují do digitálního světa, a vyjádřit svou individualitu tím, že nevyužívají moderní technologie. Příčina nevyužívání digitálních technologií tak spočívá v odmítavém postoji k novým trendům a snaze uchovat si vlastní identitu.

- **Obava z rizika**

Obava z rizika je další z významných bariér, které ovlivňují starší osoby v používání digitálních technologií. Bariéra souvisí především s obavami týkajícími se bezpečnosti a rizik spojených s online aktivitami na internetu.

Starší osoby se mohou obávat možných bezpečnostních rizik spojených s využíváním internetu a online aplikací. Obava vychází ze zveřejňovaných zkušeností a všeobecného povědomí o hrozbách, ke kterým může v digitálním prostředí docházet, jako je zneužití přístupových hesel, šíření falešných zpráv nebo odcizení osobních údajů. Obava starších osob z rizik pak může vyvolávat zábrany a nedůvěru vůči digitálním technologiím, a raději se tak rozhodnou internet a online služby nepoužívat, aby minimalizovaly možnost ohrožení svého soukromí a bezpečnosti.

V důsledku těchto obav se tak mohou starší osoby zdráhat zapojit se do digitálního prostředí a využívat internet pro své běžné aktivity. Raději pak dávají přednost tradičním postupům a vyhýbají se novým technologiím. Dále tak dochází k omezení jejich možností využívat online přístupy a moderní digitální služby.

Obava z rizika může být způsobena nedostatečným povědomím o způsobech, jak se chránit před bezpečnostními hrozbami na internetu. Starší osoby mohou mít nedostatečné znalosti o základních opatřeních na ochranu svých osobních údajů a předcházení rizikům, což může dále posilovat jejich obavy a odmítavý postoj vůči digitálním technologiím.

- **Předešlé zkušenosti**

Předešlé zkušenosti mají vliv na používání digitálních technologií starších osob a jejich postoj k nim. Mohou významně ovlivnit ochotu a schopnost starších osob adaptovat se na nové technologické prostředí, neboť formují náhled starších jedinců na digitální technologie, a ovlivňují tak zájem o jejich využívání.

Starší jedinci, kteří během svého zaměstnání pracovali s digitálními technologiemi, mají pozitivnější postoj k digitálním nástrojům i v pozdějším věku. Osoby, které byly zvyklé na práci s počítači, používaly digitální software nebo komunikovaly prostřednictvím elektronických médií, si častěji tyto návyky nadále udržují i po ukončení pracovního života. Díky předešlým zkušenostem mají větší motivaci udržovat si své digitální dovednosti a používat digitální technologie i v důchodovém věku.

Naopak ti, kteří neměli možnost pracovat s digitálními technologiemi nebo měli negativní zkušenosti, mohou zaujímat častěji odmítavý postoj vůči novým technologiím. Nedostatek zkušeností může být příčinou již výše zmíněné ztráty sebejistoty a nedostatečného povědomí o používání digitálních technologií a s tím spojenými přínosy. Také mohou pociťovat strach ze selhání a frustraci, což dále snižuje jejich zájem naučit se pracovat s digitálními technologiemi. Pak vzniká začarovaný kruh, kdy nedostatek důvěry ve vlastní schopnosti zabraňuje učení se novým dovednostem v práci s digitálními technologiemi a následně klesá motivace pro jejich používání.

- **Rodina**

Členové rodiny mohou mít významný vliv na postoj starších osob k digitálním technologiím, a to jak pozitivní, tak také negativní. Členové rodiny mohou aktivně přispívat k zapojení starších osob do digitálního světa. Svým starším příbuzným mohou pomoci s přístupem k potřebné technologii a osvojení základních dovedností. Mohou poskytnout praktickou podporu při ovládnání zařízení, řešení technických problémů a orientaci v digitálním prostředí. Avšak tato forma podpory má svá omezení, neboť je dostupná, pouze pokud je nápomocný a ochotný člen rodiny k dispozici. V případě nepřítomnosti rodinného člena či jeho trvalého odchodu může starší osoba přijít o tuto formu podpory, což může znamenat ztrátu možnosti využívat internet a digitální služby. Taková situace může způsobit sociální izolaci a omezení přístupu k informacím a komunikaci.

Na druhé straně může také negativně ovlivnit postoj starších osob k digitálním technologiím nevhodný přístup členů rodiny. Nevhodný způsob výkladu, kdy nedostatečně trpělivě vysvětlují konkrétní technologické pojmy a nepřizpůsobují výklad specifikům a potřebám starších jedinců, může vést až k jejich frustraci a demotivaci. Starší osoby mohou nabývat pocitů nepochopení a vlastní neschopnosti si nové dovednosti osvojit. Důležitá je také pravidelná a systematická výuka, která umožňuje upevňování nových dovedností, což v případě „výuky“ starších osob v rodině nemusí být zajištěno. Pokud tato pravidelnost chybí, může to vést k nedostatečnému osvojení dovedností a následné demotivaci starších osob. Demotivace pak může být příčinou jejich nižšího zájmu, či až odmítavého postoje vůči moderním technologiím.

- **Technologická bariéra**

Technologická bariéra představuje další významnou překážku, která zasahuje do procesu zapojení starších osob do digitálního prostředí. Bariéra spočívá v obtížích fyzického ovládní moderních technologických zařízení, což může být zásadním omezením jejich schopnosti využívat digitální technologie.

Pro řadu starších jedinců může být fyzicky náročné ovládat klíčové prvky moderních zařízení, jako jsou dotykové obrazovky, klávesnice, myši a další. Tato neschopnost fyzicky pracovat s technologickými rozhraními u nich může způsobit frustraci a ztrátu motivace. Například starší lidé mohou mít potíže s přesným dotykem na menších displejích, což může vést k chybným úkonům. Ovládní myši a klávesnice pro ně může být také ne příliš komfortní zkušeností, zejména pokud se s tímto typem technologie neseškávají často.

Technologická bariéra dále může souviset s pokročilými funkcemi moderních zařízení, které mohou být pro starší osoby méně srozumitelné. Složitost navigace v různých softwarových prostředích a aplikacích může působit zmatečně, a snižovat tak jejich jistotu při používání.

Výsledkem této situace je potenciální odpor a strach starších osob z používání digitálních zařízení.

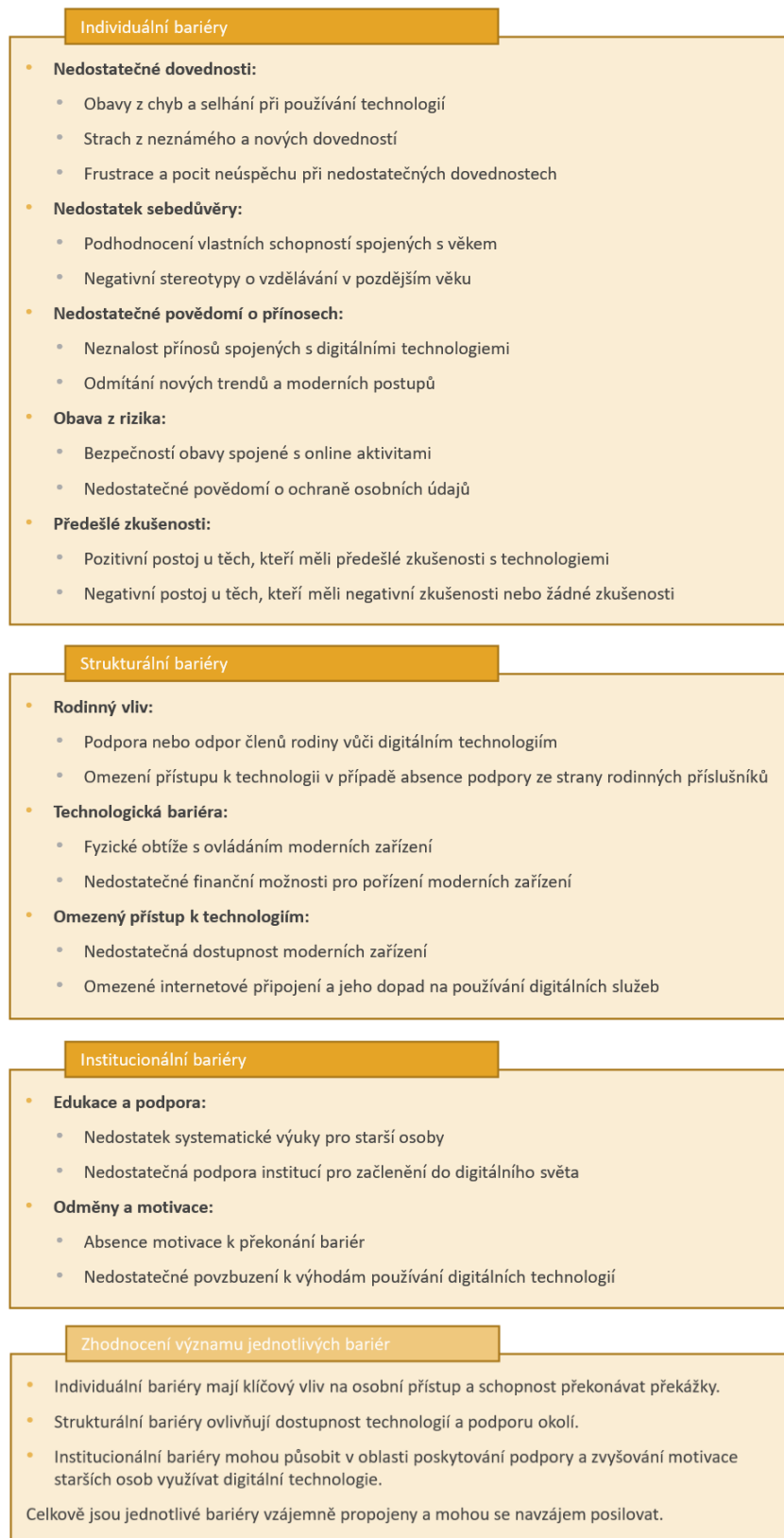
- **Omezený přístup k technologiím**

Někteří jedinci ve vyšším věku mohou čelit omezené dostupnosti moderních zařízení a internetového připojení, což negativně ovlivňuje jejich schopnost vstoupit do digitálního prostředí.

Pro mnoho starších lidí tak může být obtížné získat přístup k moderním technologickým zařízením, zejména pokud nemají přímý přístup k počítačům, tabletům nebo chytrým telefonům. Zásadní roli může mít v tomto ohledu finanční omezení, protože některá z těchto zařízení mohou být pro starší generace finančně nedostupná. Nedostatek znalostí o tom, jak si vybrat vhodné zařízení a jak s ním pracovat, může být další příčinou nedostatečného zájmu starších osob investovat do nových technologií.

Dalším omezujícím faktorem může být nedostatečné internetové připojení, kdy pro starší osoby je obtížnější se orientovat v možnostech a různých nabídkách na zřízení internetového připojení v odpovídající kvalitě a ceně. Mohou se tak potýkat s nedostatečným pokrytím nebo omezenou dostupností vysokorychlostního internetu. Problémy s rychlým a spolehlivým připojením k síti jim tak může ztížit stahování aplikací, prohlížení webových stránek a komunikaci online. Omezený přístup k internetu a moderním zařízením tak významně ovlivňuje schopnost starších osob zapojit se do digitálního světa.

Obrázek č. 1 Schéma uspořádání bariér bránících využití digitálních technologií



2.4 Podpora digitálního začleňování starších osob

Problematika digitálního začleňování věkově starších osob se stává stále aktuálnější a hledání adekvátních strategií zacílených na jejich plnohodnotné začlenění je věnována stále větší pozornost. Pro úspěšný rozvoj digitálních kompetencí u starší populace je ale nezbytné zohlednit specifika této skupiny a je nezbytné zvolit, resp. vypracovat vhodné vzdělávací a podpůrné programy zohledňující tato specifika.

V tomto ohledu je tak poukazováno na potřebu změny vymezení konceptu „digitálního začleňování“. Na úpravu pohledu upozorňuje například zpráva *The digital age: new approaches to supporting people in later life get online*,⁵ která zdůrazňuje nutnost přesunout důraz z pouhého dosažení „základních digitálních dovedností“ směrem k podpoře možnosti provádět činnosti, které jednotlivci potřebují a chtějí vykonávat online. Internet totiž seniorům umožňuje přístup ke zdrojům informací, službám, cenově výhodnějším produktům či online komunikaci, což může pozitivně ovlivnit jejich kvalitu života, sociální vazby, finanční situaci a zdraví. Z tohoto nového pohledu na digitální začleňování 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 hlediska tohoto nového konceptu „digitálního začleňování“ spočívá problém „digitálního vyloučení“ starších jedinců nejenom ve skutečnosti, že jim chybí adekvátní digitální dovednosti, nýbrž také v omezeném nebo zcela chybějícím přístupu k online zdrojům informací, službám a internetu obecně. Tím tak dochází i k problému sociálního vyloučení, kdy seniorům mohou být odepřeny výhody a možnosti, které online svět nabízí. Nedostupnost či omezený přístup k řadě služeb tak znevýhodňuje digitálně vyloučené, či jim dokonce znemožňuje jejich čerpání. Tato vzájemná propojenost způsobuje, že digitální vyloučení je i problémem sociálním, nikoliv pouze digitálním.

V souvislosti s problematikou „digitálního vyloučení“ je nezbytné věnovat pozornost možnostem a strategiím, které by umožnily starším osobám aktivně se zapojit do digitálního světa. Při podpoře digitálního začleňování starších osob tak jde nejen o rozvoj jejich digitálních dovedností. Současně je třeba se zaměřit i na další již výše uvedené aspekty, jako je podpora jejich sebevědomí, technologická bariéra či nezbytnost uvědomění si významu digitálních technologií pro každodenní aktivity, které významně ovlivňují zájem o využívání digitálních technologií ze strany věkově starší populace.

Hledání doporučení zacílených na podporu digitálního začleňování starších lidí se věnuje stále větší pozornost. Potřebnost vychází ze stále rostoucího významu digitálních technologií v dnešní společ-

⁵ *The digital age: new approaches to supporting people in later life get online*, 2018. London: Centre for Ageing Better. Dostupné z [cit. 23. 6. 2021]: <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 online přístupu se zaměřením na osoby vyššího věku.

nosti a z nezbytnosti zajistit, aby i věkově starší populace mohla těchto technologií plně využívat. V rámci usilování o začlenění starších osob do digitálního prostoru je klíčové vytyčit konkrétní směry a postupy, které povedou k odstranění jednotlivých bariér a zajištění co nejsnadnějšího a nejefektivnějšího přístupu k digitálním technologiím této skupině. Praktická doporučení hrají v tomto procesu nezastupitelnou roli, neboť poskytují strukturovaný rámec a konkrétní kroky směrem k cíli – vytvořit digitální prostředí, ve kterém se starší osoby budou cítit podporovány a komfortně začleněny.

Shrnutí hlavních praktických doporučení zaměřených na podporu začlenění starší generace do digitálního světa přináší následující text. Doporučení jsou opakovaně zdůrazňována a je na ně kladena pozornost jako na klíčové prvky úspěšného začleňování starších osob do digitálního prostoru. Přehled doporučení vychází z poznatků získaných rešerší literárních zdrojů uvedených v seznamu literatury na konci studie. Doporučení představují hlavní praktické kroky směřující k odstranění jednotlivých bariér a dosažení plného zapojení starších osob do digitálního světa. Zohledňují specifické potřeby starších osob a jejich cílem je vytvořit rámec pro úspěšné digitální začleňování starších osob.

1. Zajištění přístupu a využití digitálních technologií pro všechny

Jedním z klíčových kroků podpory digitálního začleňování starších osob je zajištění přístupu k digitálním technologiím pro všechny jednotlivce, bez ohledu na jejich vzdělání nebo příjmy. Doporučení se zaměřuje na snížení nerovností v digitálním přístupu, aby starší lidé mohli využívat digitální technologie a jejich možností. Cílem je vytvořit rovný přístup k internetu a možnostem jeho využití, aby všichni mohli využívat digitálních technologií, a zlepšit si tak kvalitu života.

Cíle lze dosáhnout zajištěním, aby internet byl dostupný a připravený k použití ve všech typech bydlení pro starší osoby, pečovatelských zařízeních i domácnostech starších osob. Místa, kde starší osoby tráví svůj čas, tak vybavit potřebnými digitálními technologiemi. Veřejné prostory a budovy, jako například radnice, nádraží a další, by měly být vybaveny bezplatným připojením k internetu, aby byl digitální svět dostupný pro každého. Jedním z doporučení v tomto ohledu je také poskytování finanční podpory starším lidem s nízkými příjmy, která by sloužila k zajištění dostupnosti internetu v jejich domácnostech a k pořízení potřebné digitální technologie.

2. Posílení místních vzdělávacích a podpůrných služeb pro rozvoj digitálních dovedností

Doporučení zdůrazňuje potřebu vytváření komunitních center, kurzů a workshopů, které by byly dostupné pro starší osoby a umožnily jim naučit se praktické digitální dovednosti. Tyto služby by měly být navrženy tak, aby zohledňovaly potřeby a tempo jednotlivců a zajišťovaly postupné získávání důvěry v používání digitálních technologií. Místní vzdělávací a podpůrné služby by měly být snadno dostupné a přizpůsobené individuálním potřebám, a tím poskytnout starším osobám prostředí, kde se mohou učit a rozvíjet své digitální schopnosti.

2. Teoretický rámec

Cílem tohoto doporučení je posílit sebevědomí starších osob v digitálním prostředí a pomoci jim získat dovednosti nezbytné k tomu, aby mohly využívat digitální technologie s úspěchem a bez strachu.

3. Navrhování uživatelsky přívětivých technologií

Doporučení požaduje zjednodušení digitálních technologií a webových platforem tak, aby byly přístupné a uživatelsky přívětivé pro starší generace. Online služby, včetně e-governmentu, by měly být navrženy tak, aby byly srozumitelné a snadno použitelné pro všechny uživatele, včetně starších osob i osob s postižením. Žádoucí je zapojit uživatele do procesu návrhů a testování webových stránek, aplikací apod., aby byly zohledněny jejich potřeby a zkušenosti.

Cílem tohoto doporučení je vytvořit prostředí s jednoduchými ergonomickými rozhraními a minimalizovat časté změny, což umožní i méně zkušeným uživatelům snadno se orientovat a efektivně využívat digitální služby. Navrhování uživatelsky přívětivých technologií přispěje k tomu, aby digitální prostředí bylo přístupné a uživatelsky přívětivé pro všechny generace, a tím podpoří digitální začleňování starších osob do moderního digitálního světa.

4. Identifikace klíčových oblastí pro digitální začleňování starších osob

Aby bylo dosaženo úspěšného digitálního začleňování starších osob, je zásadní identifikovat klíčové oblasti, ve kterých lze využít digitální technologie k podpoře jejich nezávislosti a samostatnosti. Jedná se zejména o oblasti bydlení, mobility, sociální integrace a zdravotní péče, kde lze efektivně využít digitálních inovací pro zlepšení životního prostředí pro starší osoby.

Doporučení spočívá v podpoře rozvoje místních i regionálních strategií digitalizace. Využity by měly být příležitosti, které digitalizace v těchto oblastech nabízí, jako propojování lidí v sousedství či vytváření nových způsobů poskytování péče a podpory. Orgány regionální správy či místní samosprávy by tak mohly poskytovat těmto aktivitám širokou podporu, zahrnující vedle poradenství i finanční prostředky, které pomohou zajistit úspěšnou implementaci digitálních technologií a inovací v klíčových oblastech.

Cílem tohoto doporučení je zvýšit kvalitu života starších osob v různých aspektech jejich každodenního života skrze vhodně implementované digitální řešení.

5. Personalizovaný přístup k podpoře digitální suverenity starších osob

Doporučení klade důraz na důležitost zohlednění potřeb, očekávání, zájmů a překážek seniorů v rámci digitálního prostředí a vytvoření personalizovaného přístupu, který by podpořil jejich zapojení do digitálního světa.

Klíčovým je individuální přístup ke starším osobám při získávání dovedností potřebných pro využívání digitálních technologií. Současně je třeba nadále podporovat i starší osoby, které již mají určitou úroveň znalostí, v adaptaci na neustále se měnící digitální prostředí. Zároveň by mělo být zajištěno, aby podpůrné aktivity nevytvářely závislost na cizí pomoci, ale podporovaly samostatnost a schopnost jednotlivce dělat věci sám.

Rozvoj opatření by měl být cílený a zohledňovat specifika každého jednotlivce, včetně věku a sociální a ekonomické situace. Klíčovým prvkem je spolupráce s jednotlivcem, aby si mohl sám vybrat, jaký prospěch z digitálních technologií chce mít. Tento přístup může také zahrnovat zapojení starších dobrovolníků, kteří mohou pomáhat svými zkušenostmi ostatním s využíváním digitálních technologií.

Starším osobám by měla být dostupná možnost osvojit si dovednosti práce s digitálními technologiemi a získat důvěru a suverenitu při jejich využívání, představující informované, bezpečné a odpovědné použití technologií. Podpůrné služby zaměřené na rozvoj digitální gramotnosti tak musí poskytovat starším lidem nejen základní uživatelské dovednosti, ale také znalosti potřebné pro efektivní využívání digitálních technologií.

Doporučení usiluje o odstranění překážek, které brání seniorům v digitálním začleňování, a podporuje osobní přístup k digitálním technologiím. Cílem doporučení je podpořit starší občany k aktivnímu zapojení do digitálního prostředí a jejich samostatnost při využívání nových digitálních technologií.

6. Mezigenerační učení

Doporučení klade důraz na podporu mezigenerační komunikace a výměnu zkušeností a dovedností v rámci digitálního prostředí. Mezigenerační učení a spolupráce má za cíl umožnit starším osobám učit se od mladších a naopak, a tím rozvíjet digitální gramotnost a vzájemné porozumění mezi generacemi.

Digitalizace nesmí být vnímána jako faktor rozdělující generace, ale jako nástroj pro posílení komunikace a spolupráce mezi nimi. Důležitá role je zde přisuzována místním institucím, které by měly podporovat mezigenerační komunikaci a nabízet vhodné programy a akce za tímto účelem.

Cílem doporučení je vytvořit prostředí, ve kterém mohou mladší a starší generace vzájemně sdílet své znalosti a dovednosti v oblasti digitálních technologií, a přispět tak k celkovému zlepšení digitální gramotnosti starších osob a zároveň i posílení propojení mezi generacemi.

7. Zvyšování povědomí o výhodách digitálních technologií

Doporučení se zaměřuje na podporu zvyšování povědomí mezi staršími osobami o výhodách, které nabízejí digitální technologie, a způsobech, jak je efektivně využít k zlepšení kvality jejich života. S tím mohou pomoci informační a vzdělávací programy, které osvětlí starším osobám různé způsoby, jak mohou digitální technologie obohatit jejich každodenní život. Nezbytné je, aby byly vysvětleny konkrétní přínosy digitálních technologií na praktických příkladech a oblastech souvisejících s běžnými činnostmi, jako je například zlepšování komunikace, získávání informací, zajištění péče o zdraví, rozvoj osobních zájmů apod. Zároveň je klíčové posílit povědomí o důležitosti digitální gramotnosti v dnešním světě a motivovat starší osoby ke zdokonalování svých dovedností.

Cílem tohoto doporučení je zvýšit zájem starších osob využívat digitální technologie a zapojit se do digitálního světa, aby mohly využívat jejich přínosů pro svůj rozvoj.

8. Obnova a sdílení nepoužívaného počítačového vybavení

Doporučení směřuje k firmám, aby nepoužívané vybavení místo jeho likvidace rekonstruovaly a obnovily a poskytly ho pro účely digitálního začleňování starších osob. Tímto způsobem by bylo možné umožnit přístup k digitálním technologiím těm, kteří ho potřebují.

Cílem doporučení je umožnit lidem ohroženým digitálním vyloučením přístup k nezbytným technologiím.

9. Podpora poskytování asistenčních služeb

Doporučení klade důraz na usnadnění procesu instalace digitálního vybavení a zajištění, aby uživatelé s nižšími technickými dovednostmi nebyli odrazováni. Jeho hlavním cílem je zlepšit uživatelský komfort při používání digitálních technologií prostřednictvím poskytování asistenčních služeb.

Doporučení navrhuje zajištění dostupnosti bezplatných asistenčních služeb, které by pomáhaly uživatelům řešit technické problémy. Poskytováním podpory uživatelům, kteří se potýkají s obtížemi spojenými s technickou stránkou digitálních technologií, lze pomoci překonat technické bariéry a získat důvěru v používání digitálního vybavení. Místní instituce a organizace by měly aktivně spolupracovat na zajištění dostupnosti asistenčních služeb a poskytování podpory v místním prostředí.

Cílem je odstranit překážky spojené s technologiemi a umožnit starším osobám pohodlněji a úspěšněji využívat digitální nástroje a služby.

10. Inkluzivní pohled na starší generaci

Doporučení zdůrazňuje potřebu odbourání stereotypního pohledu na starší generaci a přístupu k ní s pozitivním postojem. Nezbytné je opustit myšlenku, že stárnutí automaticky znamená ztrátu schopností a nezájem o nové technologie. Upustit od klišé spojených s představou starších lidí, zejména těch nejstarších, jako o generaci, která je odtržená od digitálního světa a nových technologií.

Společnost by měla mít správné znalosti o možnostech a potřebách starších osob v digitálním světě. Doporučení usiluje o posun od stereotypů k inkluzi, což by mohlo vést k aktivnějšímu zapojení starších lidí do digitálního života.

Cílem je utvářet pozitivní přístup k digitálním technologiím a zamezit tomu, aby byli tito jedinci vyloučeni z digitálního prostředí.

11. Inkluzivní podpora pro digitální přístup

Doporučení klade důraz na respektování volby jednotlivců, kteří se brání vstupu do digitálního světa, a současně na zajišťování podpory těm, kteří se potýkají s obtížemi (postižení, nemoc, negramotnost atd.), které jim brání v digitálním přístupu. Cílem je předejít vzniku nerovností v přístupu k základním právům a službám prostřednictvím poskytování asistence těmto jednotlivcům při zajištění jejich potřeb a komunikaci s úřady a institucemi prostřednictvím digitálních technologií.

Doporučení zdůrazňuje, že i ti, kdo nemají přístup k internetu, by měli mít možnost přístupu k informacím a službám. Doporučuje zachování tradičních způsobů komunikace, jako je fyzické zpřístupnění informací a možnost komunikace i mimo online prostředí.

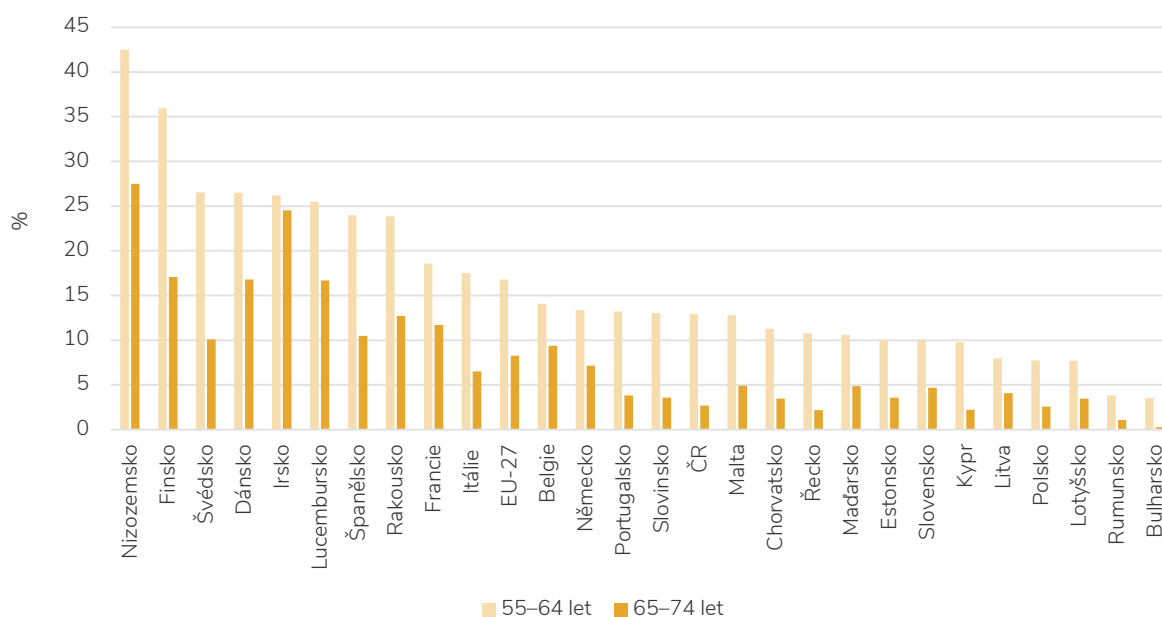
Doporučení usiluje o vytvoření inkluzivního prostředí, které zohledňuje potřeby a volby všech jednotlivců, a zároveň zajišťuje, že nerovnosti v digitálním přístupu nebudou bránit účasti na společenském, ale i veřejném dění.

Uplatnění některých praktických doporučení lze ilustrovat na příkladech praxe zahraničních zemí. Zejména se jedná o poskytování digitální podpory, poradenství, asistence, rozvoj digitálních dovedností, mezigenerační učení, využívání peer instruktorů, podporu přístupu k technického vybavení i zvyšování povědomí.

3. Příklady zahraničních zemí

Úroveň digitálních dovedností starších věkových skupin je do značné míry ovlivněna obdobím vývoje digitálních technologií a jejich širokým rozšířením. Moderní technologické inovace se začaly plně prosazovat až v době, kdy tato skupina dosáhla středního věku, což jim zamezilo přirozeně získat dovednosti již v mladších fázích života. Postupné získávání schopností ke zvládnutí a efektivnímu využití těchto nových technologií nyní závisí na osobním zájmu a snaze naučit se s nimi pracovat. Tato skutečnost podtrhuje význam podpory digitálního začleňování starší populace, aby byla schopna plně těžit z pozitivních přínosů, jež moderní technologie v každodenním životě nabízejí. Následující graf ilustruje úroveň digitálních dovedností starší populace v 27 zemích EU, kdy vyšší stupeň digitální gramotnosti v této skupině je typický zejména pro západoevropské státy.

Graf č. 1 Vyšší než základní úroveň digitálních dovedností věkově starších osob 55–64 let, 65–74 let, EU-27 (v %, 2021)



Zdroj: data EUROSTAT, vlastní zpracování

Zahraniční zkušenosti přinášejí zajímavé poznatky v oblasti digitálního začleňování starších osob. Představují implementaci inovativních přístupů, které propojují různé subjekty schopné svými aktivitami významně přispět k procesu digitálního začleňování jedinců vyššího věku.

Zahraniční zkušenosti ukazují, že jsou využívány rozmanité způsoby „digitální“ podpory. Podpůrné aktivity jsou nejčastěji realizovány jako součást veřejných služeb, poskytovány různými organizacemi, jako jsou například komunitní centra, knihovny, centra pro vzdělávání dospělých, muzea, nevládní organizace či kluby.

Nejvíce rozšířeny jsou poradenské služby či budování speciálních center, jejichž účelem je pomáhat jednotlivcům s přístupem k digitálním technologiím, internetu, online službám, rozmanitým aplikacím a s jejich používáním, jako je například psaní e-mailových zpráv, používání video hovorů, e-komunikace s veřejnou správou a institucemi apod.

Digitální vyloučení nelze spojovat pouze s absencí digitálních dovedností, ale také s omezeným nebo zcela chybějícím přístupem k digitálním technologiím a online prostředí. I když lidé sami nemusejí mít zájem používat moderní technologie, nebo jim v tom brání nedostatečné dovednosti či individuální omezení (věk, zdravotní, sociální či jiná), neměla by jim být ani tak odepřena možnost přístupu do online světa. V tomto ohledu zaujímá klíčové postavení digitální podpora v podobě poskytování podpůrných služeb a asistence.

Uplatňován je i mezigenerační přístup, založený na přenosu dovedností práce s digitálními technologiemi od mladších ke starším skupinám obyvatel. V tomto konceptu dobrovolníci, například studenti, sdílejí základní dovednosti práce s digitálními technologiemi se staršími občany a pomáhají jim tak s osvojováním základních digitálních dovedností a obsluhou moderních technologií. Mezigenerační přístup předávání digitálních dovedností tak nejenže podporuje digitální inkluzi seniorů, ale rovněž současně přispívá k posílení vztahů mezi různými generacemi obyvatelstva.

Taktéž se využívá přístup peer-to-peer, kdy vrstevníci s potřebnými dovednostmi předávají své zkušenosti a pomáhají starším jedincům při rozvoji digitálních dovedností a zvládnání digitálních technologií. Starší mentoři, většinou dobrovolníci obdobného věku, působí jako učitelé digitálních dovedností svých vrstevníků a svým příkladem snižují obavy z práce s technologiemi ve vyšším věku. Zde se tak uplatňuje princip motivace a podpory mezi vrstevníky. Pro starší jedince může být motivace vyšší, pokud vidí, že stáří nebrání učení a práci s digitálními technologiemi. V tomto případě se tak i lépe uplatňuje individuální přístup ve výuce, kdy školitelé, kteří si jsou sami lépe vědomi specifických potřeb a případných omezení starších lidí, jim tak mohou poskytovat odpovídající podporu. Vzájemné učení má výhodu v tom, že umožňuje sdílet podobné životní zkušenosti a zájmy se stejně starými lidmi. Mohou si tak snadněji předávat informace a tipy na užitečné nástroje, které online svět nabízí, a mohou jim usnadnit každodenní činnosti (jako např. Google Maps, Google Translate, místní e-slужby, jízdní řády veřejné dopravy atd.).

Součástí opatření jsou aktivity zacílené na zvyšování povědomí starších jedinců o výhodách využívání digitálních technologií.

Následující text přináší příklady opatření, která reflektují výše uvedená doporučení týkající se praktické podpory digitálního začleňování starších osob, jak jsou realizována v praxi zahraničních zemí. Tabulka

v závěru kapitoly přináší základní přehled hlavních prvků těchto jednotlivých opatření, na nichž jsou založena a jejichž cílem je překonávat jednotlivé bariéry digitálního začleňování starších osob.

3.1 Finsko

3.1.1 Digitální podpora v Helsinkách

V Helsinkách je podpora poskytována prostřednictvím tzv. servisních středisek Digital Support in Helsinki (Digitální podpora v Helsinkách). Tato střediska představují různé instituce, organizace spadající pod správu města, jako jsou například knihovny, střediska pro starší občany, střediska pro mládež, komunitní centra, střediska pro vzdělávání dospělých, střediska zákaznických služeb, Helsinki City Information a International House Helsinki. V Helsinkách tak funguje více než 150 těchto „digitálních podpůrných bodů“.

Rozmanité formy poskytování digitální podpory zahrnují individuální poradenství, kurzy, tematické přednášky, online podporu prostřednictvím videí nebo v online chatu či vzdáleně telefonicky. Občanům je tak podpora dostupná i přímo z domova. Digitálními instruktory jsou zaměstnanci města, dobrovolníci, partneři v servisních místech města. Město Helsinky také zjišťuje rozvoj profesionálních dovedností digitálních instruktorů, aby obyvatelům poskytovali vysoce kvalitní pomoc při řešení každodenních digitálních problémů. Digitální instruktoři se pravidelně školí a mohou se setkávat a sdílet zkušenosti s dalšími digitálními instruktory.

Digitální podpora pokrývá širokou škálu zařízení, jako jsou počítače, chytré telefony, tablety a inteligentní televizory. Zaměřuje se na řešení běžných problémů, které mohou nastat při používání různých aplikací, elektronickou identifikaci, využívání online služeb, daňové správy apod. Dále je tato podpora zaměřena na pomoc uživatelům při vyzkoušení a samostatném rozvoji vlastních digitálních dovedností. Na internetové stránce služby jsou k dispozici odkazy na zdroje informací a služeb, které mohou zájemci využít při rozvoji svých digitálních dovedností. Digitální podpora je poskytována bezplatně všem obyvatelům města Helsinky, kteří potřebují pomoc s každodenními digitálními aktivitami nebo se ocitnou v určitých situacích či životních fázích, které vyžadují asistenci.⁶

3.1.2 Podpora regionálních sdružení

Ve Finsku působí řada regionálních sdružení, která poskytují osobní a bezplatné poradenství starším osobám v oblasti informačních technologií. Jedním z těchto sdružení je ENTER ry, působící v regionu Uusimaa. Dobrovolníci z řad vrstevníků starších osob, tzv. peer instruktoři, zdarma radí seniorům

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

s používáním počítačů, tabletů a mobilních telefonů. Kromě osobních konzultací je také možné využít dálkového poradenství, které pomáhá s řešením digitálních problémů v případě potřeby. Dálkové navádění probíhá prostřednictvím telefonu a programů pro vzdálené připojení, což instruktorům umožňuje vidět obrazovku zařízení uživatele a efektivně mu poskytnout pomoc a rady. Instruktor však nesmí jménem uživatele vyplňovat formuláře, platit účty ani provádět jiné podobné akce. Mezi častá témata poradenství patří správa nastavení základních zařízení, e-mailových a dalších aplikací pro zaslání zpráv, práce s fotografiemi, cloudové služby, připojení k internetu, aktualizace a zabezpečení, stahování aplikací a učení se jejich používání. Poskytováno je pouze poradenství, nikoliv opravy zařízení ani návštěvy 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. Dále jsou na internetové stránce sdružení k dispozici také materiály pro samostudium v oblasti problematiky IT, speciálně zaměřené na potřeby seniorů.⁷

Obdobná regionální sdružení, zaměřující se na poskytování digitální podpory starším občanům, působí i v dalších oblastech Finska. Například v regionu Tampere a okolí působí sdružení ATK Seniorit Mukanetti ry, které zajišťuje školení v základních dovednostech a vedení při používání počítačů, tabletů a mobilních telefonů na různých informačních místech. V Severní Karélii je to sdružení Joen Severi ry,⁸ zatímco v regionech Kuopio a Northern Savo je to dobrovolnická organizace Savonetti.⁹

Kromě toho poskytuje poradenství v oblasti digitální gramotnosti i řada individuálních sdružení, například sdružení starších občanů, která působí lokálně v různých regionech.

3.1.3 Vzdálená digitální podpora v knihovnách

Vzdálená digitální podpora je také dostupná v knihovnách, například ve městě Espoo poskytují pomoc na dálku v oblastech základního používání počítače, mobilního zařízení, instalace programů a aplikací, aktualizací, přístupu k internetu, e-mailu a sociálním médiím, vyhledávání informací, používání elektronických knih a materiálů a online služeb knihoven či používání elektronických služeb. Poradenství je zdarma a určeno všem, kteří potřebují digitální podporu.¹⁰

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

⁹ Savonetti. Dobrovolné sdružení pro podporu schopností seniorů využívat informační technologie v regionech Kuopio a Northern Savo. Dostupné z: <https://www.savonetti.fi/>

¹⁰ Zpracováno s využitím HELEMET.fi. Veřejné knihovny ve Finsku. Dostupné z: https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Digituki

3.1.4 SeniorSurf

Na národní úrovni koordinuje iniciativu SeniorSurf finská Ústřední federace pro práci se seniory¹¹ s cílem podpořit starší občany v osvojení dovedností v oblasti informačních technologií. SeniorSurf aktivně spolupracuje s různými organizacemi a podněcuje seniory, aby využívali digitální zařízení a elektronické služby. Na webových stránkách SeniorSurf je dostupný přehled informací o možnostech poradenské podpory v oblasti používání digitálních technologií a kurzů. Pro rozvoj a podporu digitálního poradenství jsou rovněž k dispozici materiály, které obsahují informace o organizaci a realizaci poradenských aktivit pro seniory.

Materiály byly vytvořeny s ohledem na různé organizace a komunity. Zájemci mohou nalézt podpůrné materiály pro zahájení činnosti digitálních průvodců, pro hodnocení a rozvoj poradenských činností, pro domácí vedení určené přímo na pomoc instruktorům či materiály pro organizaci vzdálených digitálních průvodců. Webové stránky SeniorSurf poskytují službu vyhledávání míst, kde je možné získat digitální podporu v různých městech ve Finsku.¹²

3.2 Nizozemsko

3.2.1 Digisterker Foundation

Nadace Digisterker Foundation vytváří vzdělávací programy určené zejména lidem s omezenými digitálními dovednostmi. Jedním z kurzů je vzdělávací program *Práce s e-gouvernementem*. Cílem programu je naučit účastníky z řad dospělé populace pracovat s webovými stránkami vládních organizací a digitální veřejnou správou. Tento kurz je začleněn do vzdělávacího programu téměř ve všech veřejných knihovnách v Nizozemsku. V kurzech, které jsou vedeny certifikovanými instruktory, účastníci získávají dovednosti nezbytné pro rozšiřující komunikaci s vládou prostřednictvím online prostředků. Účastníci se tak mimo jiné i například naučí jak podat daňové přiznání u finančního úřadu, žádost o různé služby, třeba o cestovní pas, změnu bydliště na obecním úřadě, příspěvek na bydlení nebo příspěvek na péči.¹³

¹¹ Zpracováno s využitím informací Centralförbundet för De Gamlas Vål ry. Ústřední federace pro práci se seniory. Dostupné z: <https://vtkl.fi/>

¹² 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/>

¹³ Zpracováno s využitím Digisterker Foundation, Nizozemsko. Dostupné z: www.digisterker.nl

3.2.2 SeniorWeb¹⁴

SeniorWeb je organizace s národní působností, která se zaměřuje na podporu rozvoje digitálních dovedností starších osob a zlepšení jejich přístupu a používání počítačů a internetu. Organizace disponuje 470 výukovými centry, spolupracuje s více než 2 800 dobrovolníky a má více než 150 000 členů. Jednou z hlavních aktivit SeniorWebu je poskytování srozumitelných informací, které slouží jako průvodce při rozvoji digitálních dovedností. Prostřednictvím webových stránek, časopisu *Enter* a online kurzů jsou starším osobám nabízena praktická řešení a základní informace. Nabídka materiálů pokrývá témata, jako jsou například Windows 11, tablety, smartphony, WhatsApp, bezpečnost na internetu a další. Součástí nabídky je i možnost odběru bezplatného týdenního zpravodaje, který přináší informace o nejnovějších článcích a zprávách.

Významnou součástí iniciativy SeniorWeb jsou programy zaměřené na pomoc s používáním osobních počítačů. Programy *PCHulp* a *Learning at Home* umožňují starším osobám získat odpovědi na své dotazy a potřeby v souvislosti s prací s digitálními technologiemi, a to prostřednictvím online komunikace, telefonického hovoru, nebo dokonce v podobě osobní asistence přímo u nich doma. Tato individuální podpora je poskytována zkušenými dobrovolníky, kteří se specializují na vzdělávání seniorů v oblasti využívání těchto zařízení.

SeniorWeb také pořádá počítačové kurzy, workshopy a walk-in hodiny na různých lokalitách po celém Nizozemsku. Kurzy jsou přístupné a cenově dostupné, určeny jsou jak pro úplně začátečníky, tak i pro pokročilé uživatele. Výuka je vedená zkušenými dobrovolníky, kteří pomáhají účastníkům získat hloubkové znalosti v různých oblastech, jako jsou tablety, Facebook, operační systém Windows, zabezpečení, úprava fotografií a mnoho dalších.

Walk-in hodina je forma vzdělávacího setkání, na kterém je účast otevřená bez předchozího plánování nebo registrace. Během walk-in hodiny mohou zájemci přijít na určené místo a čas a získat přímou podporu, poradenství nebo školení v dané oblasti. Walk-in hodiny jsou často využívány organizacemi, které se zaměřují na vzdělávání a rozvoj digitálních dovedností, jako je například SeniorWeb.

Během walk-in hodiny jsou přítomni instruktoři, kteří jsou připraveni poskytnout pomoc a odpovědět na otázky účastníků. Lidé mohou přinést své počítače, tablety, smartphony nebo jiná zařízení a přímo se učit, získávat rady a osvojovat si nové dovednosti. Walk-in hodiny jsou obvykle volně přístupné a není nutné mít předchozí zkušenosti ani být členem organizace.

Členové SeniorWebu mohou také využít online kurzy, které umožňují flexibilní studium vlastním tempem. Kurzy jsou strukturovány do jednotlivých lekcí a obsahují instruktážní videa, která vysvětlují postupné zvládnutí materiálu. Průběžné testy pak slouží k ověření pokroku a rozvoje dovedností při ovládnutí daného kurzu.

¹⁴ Zpracováno s využitím SeniorWeb, Nizozemsko. Dostupné z: www.seniorweb.nl

3. Příklady zahraničních zemí

Dále mají členové k dispozici službu monitorování podezřelých e-mailů a možnost zakoupení počítačových knih a příslušenství za příznivé ceny. Roční členství v SeniorWebu je ve výši 38 euro. Při využívání některých služeb PCHulp se pak platí zvláštní (dobrovolnický) poplatek.

3.3 Dánsko

3.3.1 Síť pro digitální začleňování¹⁵

Síť pro digitální začleňování, zprostředkovaná Agenturou pro digitální veřejnou správu, se zaměřuje na podporu a zlepšování možností obyvatel zapojit se do digitálního prostředí. Síť sdružuje přibližně 70 různých organizací, ústředních a místních orgánů státní správy a dalších subjektů. Organizace zastupují různé skupiny, jako jsou lidé s fyzickým, kognitivním a mentálním postižením, mladí dospělí, senioři, přistěhovalci a sociálně zranitelní jedinci.

Hlavním posláním této sítě je identifikovat a řešit relevantní digitální problémy, a to prostřednictvím vytváření nápadů a iniciativ, které podporují samostatnost a adekvátní digitální dovednosti u různých skupin obyvatel.

Mezi aktivity sítě pro digitální začleňování lze uvést šíření nových poznatků, příruček a výukových materiálů zaměřených na digitálně postiženou populaci, zajištění vysoké kvality komunikačních materiálů, průvodců a publikací, generování nápadů pro konkrétní iniciativy, produkty a řešení digitálních otázek a spolupráci s vládními institucemi v oblasti tvorby výukových materiálů a cílené komunikace.

Agentura pro digitální veřejnou správu je součástí ministerstva financí a je zodpovědná za implementaci politiky dánské vlády v oblasti rozvoje digitálního veřejného sektoru a významných částí dánské infrastruktury digitálních veřejných služeb.

3.4 Německo

3.4.1 Iniciativa DigitalPakt Alter¹⁶

DigitalPakt Alter je iniciativa zaměřená na posílení postavení starších lidí v digitálním světě. Hlavním cílem je zpřístupnit digitální technologie starším občanům, představit jim přínosy digitálního prostředí v oblasti bydlení, zdraví a mobility a ocenit obce, které nabízejí věkově přiměřené digitální služby.

¹⁵ Zpracováno s využitím Agency for Digital Governemtn, Dánsko. Dostupné z: <https://en.digst.dk>

¹⁶ Zpracováno s využitím DigitalPakt Alter, Německo. Dostupné z: <https://www.digitalpakt-alter.de/>

DigitalPakt Alter vznikl z iniciativy Federální pracovní skupiny organizací seniorů (BAGSO) a Spolkového ministerstva pro rodinu, seniory, ženy a mládež (BMFSFJ) a je založen na spolupráci širokého spektra partnerů. Tato aliance partnerských organizací zahrnuje federální, státní a místní organizace, obchodní a vědecké subjekty a organizace z občanské společnosti.

Cílem projektu je přiblížit starším lidem příležitosti digitálního světa, podpořit je v získávání nezbytných digitálních dovedností a zajistit, aby byly k dispozici analogové alternativy pro lidi, kteří nemohou/nechtějí jít digitální cestou. Zapojeny jsou různé organizace, které se zaměřují na rozvoj digitálních dovedností starších občanů, jako jsou kluby, seniorské internetové iniciativy a další, které nabízejí učební příležitosti pro starší lidi. Organizace pomáhají starším lidem s nízkou nebo žádnou znalostí digitální gramotnosti a umožňují jim seznámení se s chytrými telefony, tablety a dalšími zařízeními. Nabízejí možnost vyzkoušet si zařízení a pomáhají seniorům s problémy a dotazy. Primární finanční podpora je zaměřena na začátečníky, ale existuje i možnost podpory dalších aktivit pro účastníky s pokročilejšími dovednostmi. Podporovány jsou aktivity po celé zemi. Nabídka aktivit projektu zahrnuje jak tradiční školení a poradenství v oblasti chytrých telefonů a tabletů, tak i aktivity, kde se digitální dovednosti rozvíjejí vedlejšími způsoby, například prostřednictvím odpoledních her s digitální technikou nebo procházek s chytrým telefonem. Místa zapojená do projektu jsou nejen finančně podporována, ale také získávají školení, rady a vzdělávací materiály. Navíc se stávají součástí sítě, která jim umožňuje sdílet zkušenosti, nápady atd. Budování udržitelné sítě je zásadním cílem projektu DigitalPakt Alter.

3.4.2 Senior Computer Club¹⁷

V Německu existují místní iniciativy – počítačové kluby, fungující v rámci řady seniorských klubů. Jejich aktivity se zaměřují na rozvoj digitálních dovedností seniorů, nejčastěji svých členů. Fungují na dobrovolnické bázi a svým členům poskytují vzdělávání v rámci základních dovedností, jako je ovládání počítače, tabletů a chytrých telefonů. Učí je používat programy a různé aplikace pro zpracování textu a obrázků. Také používají internet, komunikační kanály jako e-mail, WhatsApp, Skype či ZOOM a zaměřují se i na další témata související s využíváním digitálních technologií. Cílem vzdělávacích aktivit je starším lidem usnadnit vstup do digitálního světa.

¹⁷ Zpracováno s využitím Senior Clubs, Německo. Dostupné z: <http://www.ccsq.de/>; <https://ccleonberg.de/>; <https://dsc-berlin.de/index.php>

3.4.3 Projekt Digitální anděl¹⁸

Projekt *Digitální anděl* je iniciativou podporovanou německým Spolkovým ministerstvem pro rodinu, seniory, ženy a mládež (BMFSFJ), která se zaměřuje na zlepšování digitální gramotnosti starších lidí. Cílem projektu je podporovat starší generaci při využívání digitálních služeb, které jim usnadňují každodenní aktivity. Projekt je zaměřen na starší lidi, kteří chtějí získat digitální dovednosti pro práci online, a současně podporuje zprostředkovatele znalostí při poskytování relevantních nabídek na místech, která jsou přístupná starším občanům. *Digitální anděl* podporuje výuku digitálních dovedností prostřednictvím vytváření sítí místních aktérů a ve spolupráci s regionálními partnery se snaží šířit stávající nabídky pro starší lidi, aby měli možnost získat nezbytné digitální schopnosti. Mobilní poradci poskytují praktickou pomoc a informace týkající se digitalizace přímo na místě, představují digitální nabídky a odpovídají na konkrétní otázky.

Mobilní poradci navštěvují místa, kde se nejčastěji pohybují starší lidé, jako jsou tržiště, ale i třeba kluby seniorů. Po celém Německu také jezdí dva „infomobily“, které se zaměřují na venkovské regiony.

Digitální anděl také podporuje místní aktivity pro předávání digitálních dovedností. Společně s partnery rozšiřuje stávající vzdělávací nabídky pro starší lidi a podporuje rozvoj či rozšiřování místních nabídek partnerů. Dále také probíhají online školení pro poradce, kteří se následně věnují práci se staršími lidmi. Obsah těchto kurzů zahrnuje různá digitální témata, vzdělávání ve stáří, informace o technologii a možnosti financování.

Digitální anděl rovněž poskytuje bezplatný vzdělávací program pro mladé dobrovolníky, kteří se angažují ve výuce digitálních dovedností. Program je zaměřen na všechna pracoviště, která chtějí rozšířit své aktivity o výuku digitálních dovedností, zejména v zařízeních pro seniory, kde je zapotřebí seznamovat starší lidi s digitálními technologiemi a podporovat je při získávání znalostí a dovedností. Dobrovolníci jsou na místě školeni projektovým týmem jako digitální andělé. Projekt *Digitální anděl* poskytuje dobrovolníkům školení, aby mohli efektivně předávat digitální obsah a poskytovat cílenou podporu starším lidem. Kromě předávání relevantního digitálního obsahu sem patří také didaktické tipy pro cílené předávání dovedností starším lidem. Během dobrovolnické služby je zajištěna kontinuální podpora ze strany týmu *Digitálního anděla*.

¹⁸ Zpracováno s využitím Digitaler Engel, Německo. Dostupné z: <https://www.digitaler-engel.org/>

3.5 Švédsko

3.5.1 SeniorNet Sweden¹⁹

SeniorNet Sweden je nezisková organizace sdružující seniory s cílem podpory jejich schopností používat moderní IT. Hlavním účelem organizace je vzdělávat seniory v oblasti digitálních technologií. Po celé zemi má organizace více než 40 místních poboček s téměř 7 000 členy. Každé místní sdružení má svou vlastní radu a realizuje aktivity na základě místních podmínek, potřeb a požadavků členů. Místní pobočky SeniorNet Sweden nabízejí podporu, technickou pomoc a školení jak pro začátečníky, tak pro ty, kteří již mají určité dovednosti, které chtějí dále rozvíjet. Nabídka kurzů zahrnuje používání chytrých telefonů, tabletů, počítačů a další digitální techniky. K dispozici je také různorodá nabídka školení v používání internetových služeb, stahování aplikací, zlepšení dovedností práce s obrázky, genealogii, práci s Chat GPT a mnoha dalších tématech. Dalšími důležitými tématy jsou bezpečnost na internetu a kritické myšlení. Členové také mohou získat praktickou pomoc s chytrým telefonem, tabletem, počítačem nebo jiným digitálním zařízením.

Setkání, kurzy a semináře mohou probíhat jak na místě, tak také digitálně přes online nástroje. Celá síť je také otevřená, členové jednotlivých místních sdružení se tak mohou účastnit aktivit i jiných sdružení. Členové mají přístup ke vzdělávacím materiálům na webu organizace, mohou se účastnit bezplatných digitálních přednášek odborníků z oblasti bezpečnosti, umělé inteligence, robotiky, kritického myšlení a dalších aktuálních témat. Také mají volný přístup ke vzdělávacímu balíčku Microsoft Office 365 včetně Windows 11 a mohou využívat i některé lokální slevové nabídky.

SeniorNet Sweden nabízí také možnost stát se IT lektorem, pomocníkem či dobrovolníkem. Senoři tak dobrovolně učí ostatní seniory používat digitální technologie. Roční členství ve SeniorNet Sweden je ve výši 250 švédských korun. Výše poplatku je tak spíše symbolická a je určena zejména na pokrytí fixních nákladů na prostory, vybavení a materiály. SeniorNet Sweden využívá roční státní grant a zdroje představují také účelové dotace z dalších zdrojů na podporu rozvoje vzdělávacích aktivit a nástrojů.

3.5.2 Síť Digidel²⁰

Síť Digidel je iniciativa působící ve Švédsku, která se zaměřuje na zvýšení digitální účasti a dostupnosti digitálních služeb v zemi. Aktivity jsou dostupné všem občanům bez rozdílu věku, tedy i osobám vyššího věku. Do sítě Digidel se mohou zapojit všechny organizace a instituce, které chtějí pomoci s podporou digitálního začleňování, jako jsou například knihovny, organizace pro vzdělávání

¹⁹ Zpracováno s využitím SeniorNet Sweden, Švédsko. Dostupné z: <https://seniornet.se>

²⁰ Zpracováno s využitím Digidel, Švédsko. Dostupné z: <https://digidel.se>

3. Příklady zahraničních zemí

dospělých, SeniorNet, obce a úřady. Společně pracují na podpoře digitálního začlenění občanů a na rozvoji jejich digitálních dovedností. Síť Digidel si klade za cíl umožnit každému občanovi mít možnost zapojit se do digitálního světa a využívat jeho přínosů.

Iniciativa Digidel hraje aktivní roli v několika klíčových aktivitách, které směřují k dosažení jejích cílů, a to především prostřednictvím konceptu DigidelCenter i v rámci několika pravidelně pořádaných akcí (tzv. akční týdny).

DigidelCenter představují klíčový koncept iniciativy. Centra jsou snadno dostupná a k dispozici jsou zde odborně vybavení pracovníci připraveni poskytnout obyvatelům pomoc s digitálními problémy. Lidé si zde také mohou vyzkoušet nové technologie a zapojit se do aktivit na zvýšení jejich digitálních dovedností. Centra jsou navržena tak, aby reflektovala místní podmínky a potřeby, ale současně si zachovávají společnou značku Digidel a jednotný národní koncept. DigidelCenter se s pomocí vládních prostředků postupně rozšiřují. Na celostátní úrovni koordinuje iniciativu koordinátor sítě Digidel. Iniciátorem DigidelCentra je Švédská internetová nadace.

Digidel každoročně aktivně podporuje tzv. e-Medborgarveckan (týden „elektronických občanů“), jehož hlavním cílem je zvýšit digitální začlenění obyvatel ve Švédsku, a to prostřednictvím zvyšování povědomí o elektronických službách a jejich využívání. Také podporuje mezinárodní All Digital Week, který se zaměřuje na různá témata.

3.6 Velká Británie

3.6.1 Good Thing Foundation²¹

Charitativní organizace Good Thing Foundation si klade za cíl pomáhat sociálně vyloučeným lidem zlepšit svůj život prostřednictvím využívání digitálních technologií. Podporuje tvorbu sítě spojující spolupracující partnery – rozmanité instituce na komunitní úrovni – vytvářející síť online center, které poskytují lidem podporu a pomáhají získat dovednosti v digitální oblasti.

Nadace poskytuje bezplatný výukový online program Learn My Way zaměřený na zlepšení digitálních dovedností studentů sítě online center. Online vzdělávací program je navržen tak, aby usnadnil online připojení a pomohl lidem bez základních online dovedností zlepšit své digitální znalosti. Webová stránka Learn My Way nabízí širokou škálu bezplatných online kurzů v řadě výukových témat, která jsou rozdělena do přehledných kurzů, průvodců a aktivit. Každý kurz je zaměřen na konkrétní aspekt digitálních dovedností, jako je používání klávesnice, myši, dotykové obrazovky, počítače, internetu, e-mailu, videohovorů, aplikací Office a dalších. Důležitou vlastností této platformy je její flexibilita, která umožňuje jednotlivcům volně si zvolit své vlastní učební tempo a preferované zařízení, ať už je to

²¹ Zpracováno s využitím Good Thing Foundation, Velká Británie. Dostupné z: www.goodthingsfoundation.org

počítač, notebook, tablet nebo mobilní telefon. Uživatelé mají možnost přistupovat k výukovému obsahu denně, týdně nebo třeba jen na krátký čas.

Vzdělávací program *Learn My Way* nabízí řada center pro digitální inkluzi po celé Velké Británii. Zařízení jsou umístěna v různých místních komunitách a slouží jako místa, kde lidé mohou získat podporu při registraci a využívání *Learn My Way*. Alternativně mohou jednotlivci samostatně přistupovat k různým tématům týkajícím se digitálních dovedností přímo na platformě *Learn My Way* za pomoci svých vlastních zařízení. Jednou z výhod *Learn My Way* je jeho propojení s národními normami pro základní digitální dovednosti. Každé téma v *Learn My Way* je napojeno na jednu nebo více národních norem základní nebo vstupní úrovně, což umožňuje studentům pracovat na kvalifikaci základních digitálních nebo funkčních dovedností.

Centra pro digitální inkluzi po celé Velké Británii tvoří Národní síť pro digitální začlenění. Poskytují digitální podporu, jako jsou bezplatná školení v oblasti digitálních dovedností prostřednictvím programu *Learn My Way*, bezplatná zařízení prostřednictvím Národní banky, zařízení nebo bezplatná mobilní data prostřednictvím Národní databanky.

Členství v síti je zdarma a členské organizace mají přístup k řadě dalších služeb a podpoře od nadace Good Things Foundation, mimo jiné mají možnost získat finanční podporu na projekty a aktivity realizované centry v oblasti digitální inkluze, účast na síťových akcích umožňujících sdílení zkušeností a spolupráci mezi členy sítě, přístup k bezplatným datovým balíčkům a digitálním zařízením pro lidi v komunitě či přístup k bezplatné online platformě *Learn My Way*, která podporuje studenty v získávání digitálních dovedností.

3.6.2 Digitální šampióni: Boj proti digitálnímu vyloučení ve Velké Británii²²

Cílem projektu *Digitální šampióni* je pomoci lidem získat dovednosti potřebné pro používání moderních technologií a internetu. Dobrovolnické iniciativy, které byly podpořeny v rámci projektu *Digitální šampióni*, se zaměřují na boj proti digitálnímu vyloučení a na zvyšování digitální gramotnosti obyvatel. Digitální šampióni jsou dobrovolníci, kteří pracují s jednotlivci nebo malými skupinami, aby je naučili základním digitálním dovednostem a posílili jejich důvěru v online světě. Digitálními šampióny nemusí být pouze odborníci v oblasti IT nebo lidé s vysokými technologickými znalostmi, ale každý, kdo má zájem se stát dobrovolníkem a pomáhat ostatním s rozvojem digitálních dovedností. Digitální šampióni se snaží odstranit digitální bariéry a pomáhat lidem z různých věkových skupin a sociálních vrstev. Mnozí z nich pomáhají také starším generacím, sociálně znevýhodněným skupinám a lidem s omezeními. Digitální šampióni se snaží pomáhat a poskytovat podporu těmto lidem a učit je základním dovednostem a znalostem potřebným k úspěšnému používání moderních technologií.

²² Zpracováno s využitím Digital Champion programme, Age UK, Velká Británie. Dostupné z: www.ageuk.org.uk; Digital Champion: What are they and what do they do? Velká Británie. Dostupné z: <https://blog.insidegovernment.co.uk/voluntary/digital-champions-blog>

3. Příklady zahraničních zemí

Do projektu se mohou zapojit různé organizace, instituce i dobrovolníci, a tím se rozrůstá síť po celé zemi. Zapojené organizace nabízejí dobrovolníkům školení a podporu.

Jedním z příkladů organizace zapojené do projektu *Digitální šampióni* je charitativní organizace Age UK, která se zaměřuje na pomoc a podporu starších osob, aby mohly vést důstojný život ve stáří. Vedle národní úrovně působí síť Age UK po celé Velké Británii díky jednotlivým místním organizacím Age UK. Zapojení do projektu *Digitální šampióni* organizacím umožní realizovat aktivity zaměřené na boj proti digitálnímu vyloučení u starších lidí. Hlavní prvky programu představují nábor a školení dobrovolníků – digitálních šampiónů, kteří budou podporovat starší lidi při zlepšování jejich digitálních dovedností. Těm, kteří nemají přístup k technologiím, program poskytne možnost zapůjčení potřebného vybavení. Například Age UK by chtěla díky využití podpory projektu *Digitální šampióni* mezi lety 2022 a 2026 získat a vyškolit 600 dobrovolných digitálních šampiónů, poskytnout podpůrné činnosti 120 000 starším lidem s cílem inspirovat a motivovat je využívat internet, zapůjčit technologie přibližně 3 000 starším lidem a pomoci 15 000 starším lidem zlepšit jejich digitální dovednosti a důvěru prostřednictvím lekcí digitálních dovedností.

Dalším cílem projektu *Digitální šampióni* je dosáhnout pozitivních změn nejen u starších uživatelů, ale i u organizací, které iniciativu podporují. Místní organizace Age UK tak budou lépe vybaveny k poskytování kvalitní digitální podpory pro větší počet starších lidí.

3.6.3 Digital Buddies²³

Příkladem mezigeneračního vzdělávání v oblasti digitálních dovedností je například projekt *Digital Buddies* (digitální kamarádi) realizovaný sociálním podnikem The Slough Hub ve městě Slough. *Digital Buddies* je mezigenerační projekt, který se zaměřuje na pomoc lidem s používáním telefonů, tabletů a počítačů. Aktivity jsou určeny všem obyvatelům města Slough, kteří si nejsou jisti v používání technologií nebo si chtějí zlepšit své schopnosti v online světě. Lidé se mohou zapojit bez ohledu na věk jako lektori, kteří chtějí pomáhat ostatním získat digitální dovednosti, nebo jako lidé, kteří se chtějí sami učit. Projekt nabízí pravidelné workshopy, návštěvy v kontaktních centrech a podporu digitálních kamarádů, kteří jsou k dispozici pro individuální asistenci, pokud je potřeba. Všechny služby jsou poskytovány obyvatelům Slough zdarma.

²³ Zpracováno s využitím National Digital Inclusion Network, Velká Británie.

Dostupné z: <https://www.onlinecentresnetwork.org/>

3.7 Irsko

3.7.1 Age Action Getting Started Computer Training²⁴

Charitativní organizace Age Action v Irsku aktivně působí v oblasti podpory starších občanů s cílem umožnit starším lidem žít plnohodnotný život tím, že se stanou aktivními občany a zajistit, aby měli přístup ke komplexním a vysoce kvalitním službám odpovídajícím jejich měnícím se potřebám. Program *Age Action Getting Started Computer Training* je iniciativou zaměřenou na boj proti digitálnímu vyloučení mezi lidmi ve věku nad 55 let v Irsku. V rámci programu poskytuje Age Action *Getting Started Computer Training* lidem starším 55 let bezplatné školení na počítačích, tabletech a chytrých telefonech, s cílem pomoci starším občanům získat potřebné digitální dovednosti. Školení probíhá v malých skupinách a na různých místech, jako jsou knihovny, komunitní centra, školy, vysoké školy, rodinná centra, firemní kanceláře a pobytová zařízení pro seniory. Financování programu pochází z různých zdrojů, včetně vládních grantů, firemních darů a grantů, veřejných darů, charitativních nadací a příspěvků od městské rady v Dublinu. Využívána je práce dobrovolníků.

V reakci na pandemii covidu-19 také iniciativa Age Action vytvořila sadu KIT (Keep In Touch), která je určena pro výuku na dálku, aby pomohla starším lidem zlepšit jejich dovednosti v oblasti digitální gramotnosti. Speciálně vyvinutý učební plán poskytuje návod v osmi tématech z oblasti práce s digitálními technologiemi. Každý, kdo potřebuje pomoc s používáním svého chytrého zařízení, může získat až pětihodinové individuální doučování po telefonu, například v tématech jako je nastavení e-mailu, stahování aplikací a využití videa pro komunikaci se svými blízkými. Studující jsou spojeni s lektory-dobrovolníky, kteří s nimi procházejí vybraná témata a přizpůsobí se jejich tempu. Kromě toho každý studující obdrží učební brožuru pro podporu a usnadnění procesu doučování.

3.7.2 Silver Surfer Awards²⁵

Age Action Ireland organizuje také soutěž *Silver Surfer Awards*, jejímž cílem je zvýšit povědomí starších lidí o výhodách online přístupu a povzbuzovat starší lidi k využívání přínosů online prostředí. Ocenění umožňuje představit a popularizovat způsoby, jak starší generace využívá internet a technologie. Ocenění jsou nejlepší irští „stříbrní surfaři“, tedy starší lidé, kteří mohou být příkladem pro ostatní v používání digitálních technologií.

²⁴ Zpracováno s využitím Age Action, Irsko. Dostupné z: <https://www.ageaction.ie>

²⁵ Zpracováno s využitím Age Action, Irsko. Dostupné z: <https://www.ageaction.ie>

3.7.3 Hi Digital²⁶

Hi Digital je pětiletý celostátní program v Irsku, který byl vyvinut společnostmi ALONE a Active Retirement Ireland ve spolupráci s nadací Vodafone Ireland Foundation. Jeho cílem je poskytnout bezplatné školení digitálních dovedností pro starší lidi a zvýšit kvalifikaci organizací, které je podporují. Společnosti ALONE je charitativní organizace, která pracuje se staršími lidmi, kteří jsou sociálně izolovaní, bez domova, žijí v chudobě nebo v krizi, a podporuje je, aby mohli stárnout doma. Active Retirement Ireland je dobrovolná organizace pro seniory s více než 24 500 členy a 550 místními sdruženími. Jejím cílem je podpora aktivního a zdravého života starších lidí. Nabízeny jsou různé aktivity, mimo jiné i školení. Členství je otevřené všem starším lidem.

Program *Hi Digital* zahrnuje tři části, a to online vzdělávání, osobní skupinové kurzy a workshopy Digitální šampióni. Online učení je možné se věnovat na webu hidigital.ie, kde je k dispozici bezplatné online školení základních digitálních dovedností. Moduly zahrnují úvod do práce s internetem, používání chytrého telefonu, komunikaci s ostatními (e-mail, sociální média, WhatsApp), online nakupování apod. Osobní skupinové kurzy provozuje Active Retirement Ireland po celé zemi. V rámci workshopů *Digital Champion* školí společnost ALONE jednotlivce z organizací podporujících starší lidi, aby se stali digitálními šampióny, kteří vzdělávají starší osoby. Workshopy mají délku 3 hodiny a jsou zdarma. Jsou určeny pro ty, kdo pracují v organizacích podporujících starší lidi a chtějí pomoci starším lidem s rozvojem jejich digitálních dovedností.

3.8 Francie

3.8.1 Silver Geek²⁷

Silver Geek je asociací spolupracujících členských organizací a partnerů z řad různých sdružení, společností, místních úřadů a neziskových organizací, jejichž společným cílem je podpořit prostřednictvím využívání digitálních technologií seniory ke zlepšení jejich duševní pohody i fyzické aktivity a digitálnímu a sociálnímu začleňování. V rámci projektu jsou za tímto účelem realizovány dvě hlavní aktivity. První aktivitou jsou týdenní zábavné digitální workshopy, které vedou mladí lidé v zařízeních pro seniory. Druhou představuje pořádání amatérských e-sportovních soutěží mezi týmy seniorů (tzv. Trophy of Seniors Silver Geek).

Digitální workshopy probíhají každý týden po dobu několika měsíců v různých zařízeních pro seniory, a to jak v pobytových, tak denních. Workshopy jsou bezplatné a pro starší účastníky „nezávazné“,

²⁶ Zpracováno s využitím Hi Digital, Irsko. Dostupné z: <https://hidigital.ie/en/>; Hi Digital – Digital Skills Training for Older People, Irsko. Dostupné z: <https://alone.ie/hi-digital-digital-skills-training-for-older-people/>

²⁷ Zpracováno s využitím Silver Geek, Francie. Dostupné z: <https://silver-geek.org/>

čímž se liší od tradičních vzdělávacích kurzů, které často vyžadují testování a posouzení úrovně ovládnutí konkrétních dovedností, což může starší osoby odrazovat od účasti v běžných kurzech. Workshopy jsou přizpůsobeny přáním a potřebám seniorů a mladých lidí a střídají se zde různá témata a způsoby výuky, jako jsou aktivity s využitím videoher či objevování a učení se práci s různými digitálními aplikacemi. Prostřednictvím pohybových videoher je podporováno zvyšování fyzické aktivity seniorů.

Trophy of Seniors Silver Geek (seniorské e-sport soutěže) poskytují starším osobám, účastnícím se workshopů Silver Geek, příležitost zapojit se do skutečných amatérských e-sportovních soutěží.

3.8.2 E-SENIORS²⁸

Sdružení E-SENIORS se zaměřuje na snižování elektronického vyloučení prostřednictvím poskytování přístupu k informačním a komunikačním technologiím (ICT) a školení v této oblasti seniorům na různých veřejných místech po celé Paříži a osobám se zdravotním postižením. Hlavním cílem poskytování aktivit je odstranit, nebo alespoň zmírnit digitální propast mezi generacemi, pečovat o starší osoby, bojovat proti jejich izolaci a otevřít nové možnosti efektivního využití volného času.

Hlavní nabídku tvoří skupinové kurzy ICT pro seniory, které se zaměřují nejen na základní počítačové dovednosti, jako je používání počítače pro komunikaci, vyhledávání informací na webu nebo e-administraci, ale také na pokročilejší témata, jako jsou digitální obrázky, zvuky, interaktivní zasílání zpráv a chat. Dále jsou pořádány i konference a setkání zabývající se například bojem proti elektronickému vyloučení nebo tím, jak mohou informační a komunikační technologie pomoci k lepšímu životu ve stáří.

Iniciativa dále poskytuje specifické služby pro lidi se sníženou pohyblivostí, kteří tak zůstávají sami ve svých domovech. Nabídka aktivit zahrnuje počítačové domácí školení nebo asistenci, pomoc při nákupu a instalaci počítačového vybavení či komunikaci pomocí audiovizuálních pomůcek, a to nejen pro poskytování sociálních a administrativních podpůrných služeb, ale také technické podpory a pomoci hotline, což vše přispívá ke zlepšení jejich autonomie, udržování sociálních vztahů a kvalitě života.

Kromě toho sdružení spolupracuje i s domovy seniorů, denními stacionáři a dalšími ústavami, kde nabízí interaktivní hry a kognitivní a fyzickou stimulaci prostřednictvím ICT.

Cílem školení aktivit E-SENIORS je představit účastníkům přínosy spojené s využíváním počítačů a internetu, jako je možnost dalšího vzdělávání, vyhledávání informací z celé řady zájmových oblastí, hraní interaktivních her, možnosti využití řady komunikačních kanálů a udržování kontaktů s rodinou,

²⁸ Zpracováno s využitím E-SENIORS, Francie. Dostupné z: www.e-seniors.asso.fr

3. Příklady zahraničních zemí

přáteli, a to bez ohledu na vzdálenost, dále je to navazování vztahů, setkávání s lidmi, účast v diskusních skupinách a získávání finančních i časových úspor díky využívání online služeb, nákupů, srovnávání cen, využívání nástrojů e-governmentu a další.

Cena za dvouhodinovou lekci kurzu pro začátečníky je například 25 euro. Vzhledem k tomu, že sdružení má registraci organizace poskytující osobní služby, může příjemce programu „počítačové asistence v domácnosti příjemce“ využít 50% slevu z částky zaplacené za tyto služby, a to až do výše 1 000 eur ročně.

3.9 Španělsko

3.9.1 Mayores Conectados²⁹

Cílem projektu Mayores Conectados (Propojení senioři), realizovaným telekomunikační společností Orange, je snížení digitální propasti mezi seniory. V rámci projektu jsou realizovány různé vzdělávací workshopy zaměřené na zvyšování digitálních dovedností starších občanů. Součástí projektu jsou také bezplatné vzdělávací workshopy pro seniory od společnosti Orange. Kurzy jsou zaměřeny na podporu digitálního zapojení seniorů, pomáhají jim naučit se využívat mobilní telefony a ovládat služby, jako je WhatsApp, vyhledávání na Google, zdravotní aplikace a bankovní aplikace. Workshopy probíhají v prodejnách společnosti Orange po celé Španělsku.

Další iniciativou poskytovanou v rámci projektu je kurz Seguro con tu móvil (Bezpečně s vaším mobilem) realizovaný ve spolupráci s Národní policií. Bezplatné workshopy určené pro lidi starší 65 let se konají kromě Orange Digital Center v Madridu také na více než 50 prodejnách společnosti Orange po celém Španělsku. Cílem workshopů je podpořit dovednosti a bezpečnost účastníků při používání digitálních technologií. Přístupné jsou všem, tedy nejen zákazníkům společnosti Orange.

²⁹ Zpracováno s využitím informací o projektu Mayores Conectados. Dostupné z: <https://blog.orange.es/noticias/mayores-tecnologia-talleres-gratuitos-en-tiendas-orange/>; dále informací o projektu Projekt Mayores Conectados. Dostupné z: <https://www.geriatricarea.com/2023/06/02/los-talleres-mayores-conectados-de-orange-ayudan-a-los-mayores-a-superar-la-brecha-digital-generacional/>; a informací Ministerstva vnitra o projektu Seguro con tu móvil, Španělsko. Dostupné z: <https://www.interior.gob.es/opencms/ca/detalle/articulo/La-Policia-Nacional-y-Orange-colaboran-para-cerrar-la-brecha-digital-entre-las-personas-mayores/>

3.10 Itálie

3.10.1 Grandparents on the Internet³⁰

Aktivita projektu *Grandparents on the Internet* (Prarodiče na internetu) je zaměřena na podporu získání digitální gramotnosti osob ve věku 60 a více let. Výuka probíhá ve vybavených počítačových učebnách různých škol ve skupince 20–25 seniorů (lidé ve věku 60 a více let). Samotnými lektory jsou studenti školy, které vede odborný učitel ICT. Doporučený poměr lektor a senior je 1:2. Program kurzu je určen pro úplné začátečníky a poskytuje kompletní seznámení práce s počítačem. Témata zahrnují používání internetu, e-mailu, sociálních sítí a také představení zařízení, která lze připojit k počítači (webové kamery, skenery atd.). Kurz také nabízí příležitost seznámit seniory s novými komunikačními technologiemi, jako jsou mobilní telefony, digitální televize, iPody apod. Součástí kurzu je také multimediální práce, kterou lektori a senioři vytvářejí společně, například vytváření fotoalb s digitalizovanými historickými fotografiemi. K dispozici jsou podpůrné materiály jak pro seniory, tak také vedoucí učitele, lektory-studenty a dále také například praktický průvodce používáním osobních počítačů, Manuál e-Governmentu nebo Manuál e-Med. Kurzy jsou bezplatné a jsou rozděleny do 15 týdenních lekcí, které trvají 2 hodiny. Celková délka kurzu je tedy 30 hodin a po absolvování kurzu obdrží jak samotní účastníci, tak také lektori-studenti i vedoucí učitelé osvědčení o účasti. Školy se také mohou zapojit do recyklační kampaně, kdy studenti opravují vyřazené počítače a darují je seniorským centřům nebo školám s nedostatečným vybavením.

Projekt se řadí mezi projekty neziskové organizace Digital World Foundation. Svými aktivitami se zaměřuje na šíření inovací a digitálních technologií, které pomáhají zlepšovat život a ekonomiku země. Jednou z řady cílových skupin, na které se její aktivity zaměřují, jsou i osoby starší 60 let a v této oblasti tak organizace již realizovala celou řadu programů. Program *Grandparents on the Internet* patří mezi její nejdéle realizované projekty, kde využívá od začátku svůj koncept založený na mezigenerační výměně zkušeností.

³⁰ Zpracováno s využitím *Grandparents on the Internet*, Itálie. Dostupné z: <https://www.mondodigitale.org/progetti/nonni-su-internet>

3.11 Belgie

3.11.1 Digitální veřejné prostory³¹

Nezisková centra vznikají s cílem podporovat účast všech občanů v informační společnosti. Digitální veřejné prostory jsou vybaveny IT technikou a jsou k dispozici všem občanům, kteří zde mohou využít přístup k počítačům a internetu. Centra poskytují IT vybavení (počítače, čtečky ID karet atd.) a připojení k internetu, a to buď zdarma, nebo za symbolický poplatek. Ve více než 170 centrech jsou nabízeny různé aktivity a školení, které pomáhají lidem seznámit se se základy internetu, jeho možnostmi využití v praktickém životě a získat základní digitální dovednosti. Mohou se zde tak naučit úplným základům práce s IT, například jak používat myš a klávesnici, používat chytrý telefon a tablet atd. Dále jsou zde dostupná základní i pokročilá školení, kde se naučí používat nejrozšířenější digitální nástroje a třeba i již specifický software, jako je střih videa, úprava fotografií, tvorba webových stránek atd. Dále zde získají i další digitální podporu, jako je pomoc s hledáním na internetu (bydlení, cestování, hledání zaměstnání atd.), sepisováním a formátováním životopisu, sepisováním a/nebo opravami dopisů atd. či digitální podporu pro různé online administrativní procesy (veřejné nebo soukromé). Centra se zaměřují zejména na osoby starší 60 let, osoby bez středoškolského vzdělání, lidi bez práce a ženy. Prostory center jsou součástí komunitního života obcí a měst. Vybavení center je finančně podporováno bruselskou regionální vládou.

3.11.2 Seniornet Vlaanderen³²

Seniornet Vlaanderen je nezisková organizace, která se zaměřuje na vzdělávání seniorů v oblasti digitálního světa. Dobrovolníci z řad bývalých pedagogů a pracovníků v IT oblasti, kteří jsou již v důchodu, učí začátečníky z řad seniorů ovládat počítače, tablety, chytré telefony, používat internetové aplikace a další digitální dovednosti. Kurzy se konají na různých místech, jako jsou knihovny, komunitní centra, místní veřejné prostory apod., kde je dostupné internetové připojení. Organizace se řídí principem „senior učí seniora“, což znamená, že studenti se učí od sebe navzájem. Nabízeny jsou také krátké výukové série lekcí, zaměřené na různá témata, například základní funkce chytrých telefonů, digitální identita, online bankovníctví a další. Kurzy jsou zpoplatněny nízkými poplatky a jsou organizovány na základě objednávky od místní organizace, komunitního centra a dalších sdružení, která mají zájem o realizaci vzdělávání pro jejich seniory.

³¹ Zpracováno s využitím Public Digital Space, Belgie. Dostupné z: <https://be.brussels/brussels-for-free/it/public-digital-spaces>; <https://www.brusselstimes.com/52511/each-brussels-commune-now-equipped-with-a-digital-public-space>

³² Zpracováno s využitím SeniornetVlaanderen, Belgie. Dostupné z: <https://www.seniornetvlaanderen.be/>

Tabulka č. 1 Přehled opatření na podporu digitálního začleňování starších osob v praxi zahraničních zemí

Země	Podpůrná opatření	Poskytování digitální podpory, poradenství, asistence	Rozvoj dovedností	Dobrovolníci z řad vrstevníků starších osob, tzv. peer instruktóři	Mezigenerační učení	Podpora přístupu k tech. zařízením	Zvyšování povědomí starších lidí o výhodách online přístupu	Zajištění veřejných digitálních center	Podpora finančních nákladů spojených s přístupem k digitálním technologiím	Zajištění analogových alternativ pro lidi, kteří nemohou/nehchtějí jít digitální cestou
FINSKO	Digitální podpora v Helsinkách	X	X							
	Podpora regionálních sdružení	X	X	X						
	Vzdálená digitální podpora v knihovnách	X								
NIZOZEMSKO	SeniorSurf	X								
	Digisterker Foundation		X							
	SeniorWeb	X	X							
DÁNSKO	Síť pro digitální začleňování	X	X							
	DigitalPakt Alter	X	X							X
NĚMECKO	Senior Computer Club	X	X							
	Digitální anděl	X	X							
	SeniorNet Sweden	X	X	X						
ŠVÉDSKO	Síť Digidel	X	X							
	Good Thing Foundation	X	X			X			X	
VELKÁ BRITÁNIE	Digitální šampióni	X	X			X				

3. Příklady zahraničních zemí

pokračování tabulky

Země	Podpůrná opatření	Poskytování digitální podpory, poradenství, asistence	Rozvoj dovedností	Dobrovolníci z řad vrstevníků starších osob, tzv. peer instruktory	Mezigenerační učení	Podpora přístupu k tech. zařízením	Zvyšování povědomí starších lidí o výhodách online přístupu	Zajištění veřejných digitálních center	Podpora finančních nákladů spojených s přístupem k digitálním technologiím	Zajištění analogových alternativ pro lidi, kteří nemohou/nechtějí jít digitální cestou
	Digital Buddies	X	X	X						
	Age Action Getting Started Computer Training		X							
IRSKO	Silver Surfer Awards						X			
	Hi Digital		X							
FRANCIE	Silver Geek		X				X			
	E-SENIORS	X	X				X			
ŠPANĚLSKO	Mayores Conectados		X							
ITÁLIE	Grandparents on the Internet		X		X					
	Digitální veřejné prostory	X	X					X		
BELGIE	Seniornet Vlaanderen		X	X						

Zdroj: vlastní zpracování

Shrnutí

Se stále vzrůstajícím významem technologií, jež se postupně stávají běžnou součástí každodenních činností, je stále zřejmější potřeba řešení problému digitálního vyloučení starších osob a zaměření se na aktivní podporu jejich digitálního začleňování. S ohledem na řadu faktorů, které ovlivňují zapojení starších lidí do digitálního světa a jeho využití, stojí tvůrci politik před náročným úkolem nalézt inovativní strategie pro podporu užívání digitálních technologií osobami ve vyšším věku.

V procesu definování a nastavování parametrů a následné samotné realizaci nástrojů a opatření, zacílených na podporu digitálního zapojení starší populace, je nezbytné přehodnotit stávající pojetí digitálního vyloučení starších jednotlivců a využít nových přístupů k podpoře jejich digitální inkluze.

Proces digitálního začlenění tak nelze omezit pouze na pomoc při získávání dovedností pro ovládání digitálních technologií, ale je třeba jeho pojetí rozšířit o další aspekty. Digitální vyloučení by nemělo být spojováno pouze s absencí konkrétních digitálních dovedností. Proto by cílem strategií zaměřených na zmírňování digitálního vyloučení mělo být poskytování nejen podpory při získávání a rozvoji digitálních dovedností, ale rovněž pomoci starším osobám využívat digitální technologie a související služby, stejně jako se samotným přístupem k těmto technologiím. Tato pomoc dále nabývá na významu v případě digitálně vyloučených osob, které postrádají digitální dovednosti z řady dalších důvodů či se potýkají s různými omezeními.

Klíčové je si uvědomit, že problém nespočívá v odmítání digitálních technologií samotnými seniory, ale v nedostatečném přístupu k digitálnímu světu. Z tohoto pohledu se pak podpora digitálního začlenění zaměřuje na zajišťování dostupnosti online světa a dostupných služeb všem, kdo je potřebují, bez ohledu na různá omezení či subjektivní předsudky. Vedle podpory rozvoje digitálních dovedností tak dále zahrnuje i asistenci při práci s digitálními technologiemi a zajištění přístupu k online službám apod. Prostřednictvím možností nabízených v rámci digitální podpory lze nabídnout přístup do online světa i lidem, kteří si nemohou či nedokáží sami tento přístup zajistit.

Zajištění snadné dostupnosti digitální podpory pro jedince ve vyšším věku má klíčový význam, jen tak může plnit svůj účel. Digitální podpora by měla být koncipována tak, aby byla schopna reagovat na aktuální problémy, které se objevují v souvislosti s využíváním online přístupů a digitálních technologií. Zavádění nových přístupů k poskytování digitální podpory založených na spolupráci a integraci místních komunitních a veřejných služeb, dobrovolnických organizací a volnočasových sdružení může rozšířit jejich aktivity o poskytování digitální podpory.

Inovativní přístupy ve spolupráci mezi místními komunitními institucemi, veřejnými službami a dobrovolnickými organizacemi mohou přinést nové způsoby podpory digitálního začlenění a její integrování do rámce sociálního začlenění. Digitální podpora se tak stává součástí strategie sociálního začleňování, což může vést k rozšiřování její nabídky v rámci aktivit místních komunitních nebo veřejných služeb a vyšší dostupnosti. Začlenění aktivit poskytování digitální podpory v rámci těchto

služeb by mohlo vést k vytvoření dlouhodobě funkčního systému založeného na pravidelném financování poskytování digitální podpory.

Cílem podpory digitálního začleňování je umožnit jednotlivcům využívat online prostředí pro své potřeby a čerpat výhody spojené s využíváním digitálních technologií a přístupem do online světa. Digitální technologie jsou v tomto pohledu vnímány jako nástroje, nikoli jako konečný cíl. Hlavním záměrem digitálního začleňování je poskytnout možnosti přístupu do online světa a jeho efektivního využívání, což je zprostředkováno skrze digitální technologie. Ty však samy o sobě nejsou primárním cílem, nýbrž jsou nástrojem k dosažení tohoto cíle. Například získávání informací, uskutečňování nákupů, komunikace s veřejnou správou, využívání online služeb či komunikace s lékaři a příbuznými představují konkrétní využití, jež digitální technologie umožňují pro uspokojení každodenních potřeb. Ve výsledku může využívání těchto funkcí přispět ke zvýšení celkového životního komfortu, pocitu spokojenosti a pohody, dosažení finanční úspory jeho uživatelů apod.

Na základě získaných poznatků lze pro podporu digitálního začleňování osob vyššího věku vymezit hlavní doporučení:

- Při stanovení strategie pro podporu digitálního začleňování je zapotřební **změnit náhled na problematiku digitálního začleňování**, která nespočívá pouze v rozvoji základních digitálních dovedností, ale také v poskytování digitální podpory přístupu k online světu. Namísto pouhé orientace na základní digitální dovednosti a jejich zdokonalování je třeba dále rozšířit záběr na význam faktorů formujících motivaci jedinců používat digitální technologie. Omezení strategie výhradně na posilování základních digitálních kompetencí neposkytuje plnohodnotné řešení pro proces digitálního začleňování. Takto nastavená strategie nebude dostatečně účinná a nedosáhne žádoucího cíle, neboť opomíjí další faktory, jež se podílejí na formování zájmu jedinců využívat digitální technologie, zapojit se do online světa. Mezi tyto faktory patří zejména sebevědomí, uvědomění si výhod a přínosů online světa a obava o bezpečnost při pohybu v online světě. Tyto atributy pak mohou působit i jako překážky digitálního zapojení.
- V rámci strategie podpory digitálního začleňování je potřeba nastavit inovativní metody realizace aktivit zacílených na podporu digitálního začleňování, přičemž tyto metody by měly **zohlednit individuální potřeby specifických cílových skupin**. Zároveň by měly **posilovat sebedůvěru a povědomí jednotlivců** o benefitech, které online svět přináší. Novými, osvědčujícími se přístupy se ukazují zejména peer-to-peer, kdy vrstevníci předávají znalosti s používáním digitálních technologií ostatním a prostřednictvím svého konkrétního příkladu dokazují, že zvládnout a efektivně využívat digitální technologie je možné i v pokročilém věku. Taktéž je využíván mezigenerační přístup, jenž zahrnuje přenos zkušeností a poskytování podpory od mladších ke starším jedincům.
- Digitální vyloučení by mělo být vnímáno jako podstatný **sociální problém**, jenž nespočívá pouze v jeho digitálním aspektu, ale nese s sebou dopady do širší společenské roviny. Absence možnosti přístupu k online službám totiž vyvolává důsledky, jež se projevují v sociální oblasti, kdy osoby

nemající přístup do online světa jsou znevýhodněny oproti ostatním, kteří čerpají výhody spojené s využíváním online příležitostí. Vzájemnou provázanost digitálního a sociálního vyloučení je tak třeba zohlednit a pracovat s ní při formulování strategií, vymezování oblastí a pravidel podpory a cílových skupin, kterým bude podpora určena.

- Klíčové je **odstranit stereotypní přesvědčení**, že stárnutí automaticky znamená ztrátu schopností a nahlížení na starší osoby jako na generaci s averzí k digitálnímu světu a novým technologiím. Společnost by měla mít odpovídající povědomí o schopnostech a potřebách starších osob ve vztahu k digitálnímu prostředí. Posun od stereotypů k inkluzi by mělo podpořit aktivnější zapojení starší populace do digitálního života a zabránit jejich vyloučení z digitálního prostoru.
- Potřebné je zohlednit, že existuje celá řada faktorů, které mohou jednotlivcům zamezit přístup k online světu nebo ho plnohodnotně využívat. V tomto ohledu je tak nezbytné navrhnout a implementovat vhodné strategie pro **poskytnutí dosažitelné pomoci** v případě potřeby přístupu k online aktivitám a poskytnout tak možnost jejich využití i zprostředkovaně. Podpora umožní přístup do online světa i těmto osobám, které nebudou znevýhodněny z důvodu, že zůstávají offline. Namísto jednostranného zacílení podpory na rozvoj dovedností je tak třeba se současně zaměřit na poskytování digitální podpory přístupu do online světa.
- Dosahování úspěšnosti v oblasti digitálního začleňování by nemělo být založeno pouze na měření kvantitativního nárůstu jednotlivců, kteří si osvojili digitální dovednosti, ale i na **sledování dosahování „nedigitálních“ výsledků**, jakými jsou zvýšení přístupu do online světa, k informacím a online službám a intenzivnější využívání těchto zdrojů, také zvýšení spokojenosti uživatelů, úspora času a finančních prostředků.
- Používání online nástrojů, webových platforem a technických zařízení, jež jsou **specificky uzpůsobeny pro starší generaci**, a to s důrazem na uživatelskou přívětivost, aby byly snadno ovladatelné a přizpůsobené jejich potřebám a schopnostem, a to i s ohledem na fyzické, kognitivní a sociální aspekty.
- Poskytování adekvátní technické podpory vyžaduje, aby **osoby pracující s cílovou skupinou disponovaly nezbytnými didaktickými znalostmi a dovednostmi**, které reflektují specifika, potřeby a omezení starších osob.
- Souběžně je ale nadále nezbytné zajišťovat existenci **alternativních možností přístupu** k online službám, aby byla zachována dostupnost služeb i pro ty, kdo nejsou online. I za předpokladu, že jsou k dispozici podpůrné prostředky digitální podpory přístupu k online službám, stále by měla existovat možnost offline přístupu k těmto službám. Ne každý jedinec je schopen využívat či získat přístup k online službám a k digitální podpoře ulehčující vstup do online světa.

Závěr

Zejména jsou to osoby vyššího věku, které často nemají přístup nebo jsou výrazně omezeny ve svých možnostech zapojení do online světa. Ztrácí tak příležitost využívat výhod jednoduššího, rychlejšího a levnějšího uskutečňování řady činností online, čerpat informace z široké řady relevantních zdrojů a udržovat sociální kontakty.

Nelze očekávat, že s rozšiřující se digitalizací automaticky vzroste zapojení lidí online a problém digitálního vyloučení se tak samovolně odstraní. Naopak, se zrychlujícím procesem digitalizace, kdy stále více činností přechází na online platformy, disparita mezi jedinci pohybujícími se v online sféře a těmi, kteří nemají dostatečnou podporu pro přístup k této sféře, bude stále markantnější.

Proto je nezbytné nastavit a implementovat účinná opatření, která zamezí narůstání sociálních nerovností způsobených digitálním vyloučením. Digitální vyloučení svými důsledky dopadá do sociální oblasti, a lze ho tak považovat za sociální problém, neboť přispívá k sociálnímu vyloučení, kdy znevýhodněné osoby nemají přístup k online světu a nemohou tak těžit ze všech jeho výhod. S ohledem na propojenost digitálního a sociálního vyloučení je třeba chápat problém digitálního vyloučení jako sociální výzvu, nikoliv pouze jako problém, jenž spadá svým řešením do digitální oblasti. Tato vzájemná souvislost musí být zohledněna při utváření strategií a formulování podpůrných programů, jež mají za cíl řešení této problematiky a poskytování systémové digitální podpory.

Cílem není naučit celou populaci používat digitální technologie, což je i nereálný záměr. Osoby vyššího věku mohou mít objektivní překážky, které ztěžují dosažení tohoto cíle, paralelně je také nutné nadále respektovat právo osob být mimo online svět. Je ovšem důležité, aby nebylo těmto lidem znemožněno využívat služby, jež jsou nezbytné pro jejich každodenní činnosti, z důvodu, že jsou dostupné pouze online, a pokud chybí dodatečná asistence, nemohou je efektivně využívat či uskutečňovat. Je důležité udržet i tradiční přístup ke škále služeb, včetně nově zavedených, a to i přes narůstající důležitost a významné benefity využívání online světa.

Literatura

Age Action [online]. [cit. 25. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.ageaction.ie>

Age Platform Europe (AGE) [online]. [cit. 16. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.age-platform.eu/age-member-news/les-petits-fr%C3%A8res-des-pauvres-calls-fighting-old-age-isolation-through-digital>

Seniornet Vlaanderen [online]. [cit. 23. 7. 2023]. Dostupné z: <https://snvl.be/>

Age UK – Digital Champion programme [online]. [cit. 9. 8. 2023]. Dostupné z: www.ageuk.org.uk

Agency for Digital Government [online]. [cit. 20. 8. 2023]. Dostupné z: <https://en.digst.dk>

ANDERSSON, P., L. SVENSSON, N. AGAHI & Johan Sanmartin BERGLUND, 2020. Internet Use and Its Correlates Among Older Adults in Sweden: A Longitudinal Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9050.

BERNER, Frank, Cordula ENDTER & Christine HAGEN, 2020. *Older People and Digitisation. Findings and recommendations from the Eighth Government Report on Older People*. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Dostupné z: <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/159708/ed36ad230d6038b9f0a439fb03ddf35b/achter-altersbericht-kurzfassung-englisch-data.pdf>

Centralförbundet för De Gamlas Vård [online]. [cit. 12. 8. 2023]. Dostupné z: <https://vtkl.fi/>

Development of Elderly's Digital Skills Through Family Learning [online]. Projekt Erasmus+ (No. 2020-1-LT01-KA204-077965). [cit. 24. 7. 2023]. Dostupné z: <https://epale.ec.europa.eu/en/content/development-elderlys-digital-skills-through-family-learning>

Digidel [online]. [cit. 15. 8. 2023]. Dostupné z: <https://digidel.se>

Digisterker Foundation. [online]. [cit. 5. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.digisterker.nl/>

Digital Champion: What are they and what do they do? [online]. [cit. 10. 8. 2023]. Dostupné z: <https://blog.insidegovernment.co.uk/voluntary/digital-champions-blog>

Digital Support in Helsinki [online]. [cit. 27. 7. 2023]. Dostupné z: <https://digituki.hel.fi/en>

Digitaler Engel [online]. [cit. 16. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.digitaler-engel.org/>

DigitalPakt Alter [online]. [cit. 16. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.digitalpakt-alter.de/>

Digitol [online]. [cit. 2. 7. 2023]. Dostupné z: <https://digitol.eu/>

E-SENIORS [online]. [cit. 2. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.e-seniors.asso.fr/>

Empowering old adults Citizens for a Digital world (ICTskills4All) [online]. Projekt Erasmus+ (No. 2018-1-PT01-KA204-047353). [cit. 28. 7. 2023]. Dostupné z: <https://www.up.pt/ictskills4all/>

ENTER ry [online]. [cit. 25. 7. 2023]. Dostupné z: <https://www.entersenior.fi/>

EUROSTAT data [online]. [cit. 28. 8. 2023]. 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

Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age (FAITH) [online]. Projekt Erasmus +. [cit. 3. 7. 2023]. Dostupné z: <https://www.age-platform.eu/project/faith>

Good Thing Foundation [online]. [cit. 9. 8. 2023]. Dostupné z: www.goodthingsfoundation.org

Grandparents on the Internet [online]. [cit. 4. 8. 2023].

Dostupné z: <https://www.mondodigitale.org/progetti/nonni-su-internet>

HELEMET.fi [online]. [cit. 30. 7. 2023]. Dostupné z: https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Digituki

Hi Digital [online]. [cit. 24. 8. 2023]. Dostupné z: <https://hidigital.ie/en/>

Hi Digital – Digital Skills Training for Older People [online]. [cit. 24. 8. 2023].

Dostupné z: <https://alone.ie/hi-digital-digital-skills-training-for-older-people/>

Joen Severi ry [online]. [cit. 24. 7. 2023].

Dostupné z: <https://sites.google.com/site/joenseveriyhdistys/>

L'exclusion numérique. des personnes âgées. Étude réalisée par CSA pour les petits frères de Pauvres, 2018. Dostupné z: https://www.senioractu.com/Exclusion-numerique-des-aines-eclairage-de-Gerard-Perrier-de-Generations-Mouvement_a21258.html

McDONOUGH, Carol C., 2016. The Effect of Ageism on the Digital Divide Among Older Adults. *Global Geriatrics and Gerontology*, 1(1), 1–10. DOI: <https://doi.org/10.24966/ggm-8662/100008>

Ministerio del Interior – Seguro con tu móvil [online]. [cit. 23. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.interior.gob.es/opencms/ca/detalle/articulo/La-Policia-Nacional-y-Orange-colaboran-para-cerrar-la-brecha-digital-entre-las-personas-mayores/>

OLSSON, Tobias & Dino VISCOVI, 2020. Who Actually Becomes a Silver Surfer? Prerequisites for Digital Inclusion. *Javnost – The Public, Journal of the European Institute for Communication and Culture*, 27(3), 230–246. DOI: <https://doi.org/10.1080/13183222.2020.1794403>. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/13183222.2020.1794403?needAccess=true>

Online centers Network [online]. [cit. 12. 8. 2023]. Dostupné z: onlinecentresnetwork.org

Orange – Mayores Conectados [online]. [cit. 24. 8. 2023]. Dostupné z: <https://blog.orange.es/noticias/mayores-tecnologia-talleres-gratuitos-en-tiendas-orange/>

Projekt Mayores Conectados [online]. [cit. 20. 7. 2023]. Dostupné z: <https://www.geriatricarea.com/2023/06/02/los-talleres-mayores-conectados-de-orange-ayudan-a-los-mayores-a-superar-la-brecha-digital-generacional/>

Public Digital Space [online]. [cit. 22. 7. 2023]. Dostupné z: <https://be.brussels/brussels-for-free/it/public-digital-spaces>; <https://www.brusselstimes.com/52511/each-brussels-commune-now-equipped-with-a-digital-public-space>

Savonetti [online]. [cit. 28. 7. 2023]. Dostupné z: <https://www.savonetti.fi/>

Senior Club [online]. [cit. 20. 8. 2023]. Dostupné z: <http://www.ccsq.de/>

Senior Club [online]. [cit. 20. 8. 2023]. Dostupné z: <https://ccleonberg.de/>

Senior Club [online]. [cit. 22. 8. 2023]. Dostupné z: <https://dscq-berlin.de/index.php>

SeniorNet Sweden [online]. [cit. 15. 8. 2023]. Dostupné z: <https://seniornet.se>

Silver Geek [online]. [cit. 16. 8. 2023]. Dostupné z: <https://silver-geek.org/>

SeniornetVlaanderen [online]. [cit. 23. 7. 2023]. Dostupné z: <https://www.seniornetvlaanderen.be/>

SeniorSurf [online]. [cit. 29. 7. 2023]. Dostupné z: <https://www.seniorsurf.fi/>

SeniorWeb [online]. [cit. 5. 8. 2023]. Dostupné z: www.seniorweb.nl

State of the Art: Seniors and Sharing Economy [online]. *Sharing Economy for Seniors*. [cit. 2. 6. 2023]. Dostupné z: https://cc56a73e-df4f-4166-8aeb-d8b851f391da.filesusr.com/ugd/c3f901_32ba4040992d4572bdf6ba27b3bdc255.pdf

The digital age: new approaches to supporting people in later life get online, 2018. London: Centre for Ageing Better. [cit. 3. 6. 2023]. DOI: <http://doi.org/10.31077/ageing.better.2018.05a>. Dostupné z: <https://www.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2018-06/The-digital-age.pdf>

The Digital Competence Wheel [online]. [cit. 10. 5. 2023]. Dostupné z: <https://digital-competence.eu/>

VYCHOVÁ, Helena, 2021. Podpora digitálního začleňování starších osob. *Veřejná správa a sociální politika*, 1(2), 91–113. Dostupné z: <https://www.vssp.slu.cz/pdfs/vsp/2021/02/01.pdf>

WU, Ya-Huei et al., 2015. Bridging the digital divide in older adults: a study from an initiative to inform older adults about new technologies. *Clinical Interventions in Aging*, 10, 193–201. Dostupné z: <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=23168>