

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA FILOZOFICKÁ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Adaptace seniorů na nové informační technologie skrze
mezigenerační komunikaci**

Markéta Roháčová

Plzeň, 2021

Západočeská univerzita v Plzni
Fakulta filozofická

Katedra Sociologie

Studijní program Sociologie
Studijní obor Sociologie

Bakalářská práce

**Adaptace seniorů na nové informační technologie skrze
mezigenerační komunikaci**

Markéta Roháčová

Vedoucí práce:

PhDr. Mgr. František Kalvas, Ph.D.

Katedra Sociologie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2020

Prohlašuji, že jsem práci zpracovala samostatně a použila pouze uvedené prameny a literaturu.

Plzeň, červen 2021

.....

Poděkování: Touto formální formou bych chtěla nejen formálně poděkovat mému vedoucímu práce, Františku Kalvasovi, PhDr. Mgr. Ph.D za věcné připomínky a ochotu při jejich sdílení, všem respondentům za jejich čas a hodnotné názory a připomínky, zejména pak respondentům rozhovoru za příjemná a pro mě cenná setkání;

Obsah:

1 Úvod.....	5
2 Teoretická část.....	5
2.1 Mezigenerační vztahy ve starém x novém demografickém režimu.....	5
2.1.1 Rodinné vztahy starého demografického režimu (16.-18.stol.).....	6
2.1.2 Proměny podoby rodinných vztahů nového demografického režimu.....	7
2.2 Distance kontaktu v současné rodině.....	9
2.3 Online aktivita sledovaných skupin.....	10
2.3.1 Mladá generace na internetu- digitální domorodci?.....	11
2.3.1.1 Online aktivita mladých v datech.....	14
2.3.2. Senioři na internetu- digitální turisté?.....	15
2.3.2.1 Online aktivita seniorů v datech.....	19
2.4 Dílčí závěr teoretické části.....	21
3 Metodologická část.....	21
3.1 Cíle výzkumu.....	21
3.2 Výzkumné otázky a hypotézy.....	22
3.3 Sběr dat.....	22
3.3.1 rozhovory.....	22
3.3.2 dotazník.....	23
3.4 Interpretace získaných dat.....	23
4 Závěr.....	27
5 Seznam použité literatury.....	29
6 Seznam použitých zkratk.....	31
7 Resumé.....	32
7 Přílohy.....	33

1 ÚVOD

Má bakalářské práce se věnuje adaptaci seniorů na nové komunikační technologie s důrazem na komunikaci prarodičů s vnoučaty. Interakce těchto dvou skupin byla zvolena nejen kvůli kontrastu mezi životními zkušenostmi a zkušenostmi s využíváním technologií, ale také kvůli četným stereotypům, které interakce obou skupin s technologiemi obklopují.

Mojí motivací pro výzkum byla zejména revize těchto stereotypů, které z mladších generací činí technologické maniačky žijící pouze online a z jejich prarodičů naopak věčné odpůrce čehokoliv nového a technologického. Nelze také opomenout specifickou dobu, ve které můj výzkum probíhá a která nepochybně zdůraznila diskurz o mezigeneračních vztazích a jejich důležitosti, ale hlavně mezigenerační vztahy samotné. Doporučení a nařízení konaná v rámci prevence šíření pandemie Covid 19 výrazně omezila osobní setkávání, a to zejména se staršími ročníky, které jsou považovány za ty pandemií nejvíce ohrožené. Tento fakt vůbec nebyl v přízeň mezigeneračních vztahů a jeho alternativa- online setkávání, byla pro mnoho, zejména starších jedinců bariérou, jejíž překročení vyžaduje mnoho úsilí, které může být pro zkušenějšího uživatele neviditelné.

Ulehčit tomuto úsilí může velkou měrou rodina, proto je první kapitola teoretické části 2.1 věnována historickému kontextu rodiny, zejména možnostem mezigeneračního kontaktu v ní v předchozích dobách (od 16.století). V další kapitole 2.2 se věnuji faktorům, které ovlivňují podobu obgeneračního kontaktu v současné rodině a značnému vlivu nukleární rodiny na vztah mezi prarodiči a jejich vnoučaty. Kapitola 2.3 je zaměřena na dvě mnou sledované skupiny- prarodiče a jejich vnoučata. Podkapitola 2.3.1 rozebírá vztah mladé generace se světem informačně technologií, podkapitola 2.3.2 činí totéž se seniorským informačně komunikačním světem. Oba online „světy“ jsou stručně představeny a následně doplněny o konkrétní data z předchozích výzkumů digitální gramotnosti obou sledovaných skupin.

Metodologická část svou první podkapitolou 3.1 představuje kontext a cíle mého vlastního výzkumu, v části 3.2 jsou tyto cíle převedeny do konkrétních výzkumných otázek, ze kterých byly následně zformulovány hypotézy. Další část, 3.3, je věnována popisu metod sběru dat. Část dat navazuje na data prezentovaná v teoretické části, což umožňuje jejich vzájemnou komparaci. Postupně je představen proces tvorby a sběru dat rozhovoru v 3.3.1 a dotazníku v 3.3.2. V po nich následující kapitole 3.4 jsou interpretována data získaná těmito výzkumnými nástroji. Souhrn mých zjištění z rešerše literatury a následného vlastního výzkumu je obsažen v závěru mé práce, v kapitole 4, spolu s návrhy a doporučeními týkajícími se dalšího výzkumu a závádění politik v rámci tématu.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 Mezigenerační vztahy ve starém x novém demografickém režimu

Cílem této kapitoly je shrnout vývoj rodinných vztahů před rozšířením komunikačních technologií a reflektovat jejich proměnu v kontextu obgeneračních vztahů a komunikace v nich. Technologie v naší komunikaci figurují teprve poměrně krátkou dobu za kterou na ni měli nepochybný vliv. Abychom ale tento velký vliv mohli plně chápat, musíme ho vidět nejen v kontextu technologií, ale i vztahů, do kterých vstupují v historicko-sociálním kontextu.

Kapitola je rozdělena na dvě části- jedna popisuje rodinné vztahy ve starém a druhá v novém demografickém režimu- Oba dva rozebírané režimy mají jasné ukazatele, které je od sebe odlišují. Těmito ukazateli jsou vzájemná konfigurace základních demografických jevů jako jsou narození, sňatek a úmrtí, vzájemný poměr natality a mortality a regulace porodnosti, resp. plné rozšíření a konzistence v prevenci porodů (Horský,13-14,1997). Na možnost mezigenerační interakce mají demografické tendence obyvatelstva velký vliv, nesmíme však opomenout další realie každodenního života každé doby a sociálně-kulturní kontext, ve kterém tyto demografické změny probíhaly a probíhají.

2.1.1 Rodinné vztahy starého demografického režimu (16.-18.stol.)

Pro starý demografický režim jsou charakteristickými nízký věk naděje dožití, velká novorozenecká a kojenecká úmrtnost a na druhé straně neexistence regulace a prevence porodnosti (Horský, 15-16, 1997). „*[Starý demografický režim] byl velmi citlivý vůči výkyvům ekonomického vývoje(...)struktura obyvatelstva byla zároveň velmi zranitelná epidemiemi či válečnými řvavami*”(Horský, 17,1997). Mezi charakteristiky starého demografického režimu tedy můžeme přičíst i nestálost v obyvatelstvu. Dále bych chtěla rozebrat důsledky této nestálosti na mezigenerační, nikoli však nutně rodinné vztahy. Záměrně se vyhýbám užití termínu „rodina” pro nestálost významu a odlišný kontext užití termínu v tradiční společnosti.

Ve středověku sice existoval termín „*familia*” používaný i v současné době, ale jeho význam byl diametrálně odlišný,specifiky transformující svoji podobu se změnou kulturního prostoru. Tradiční kultury v Evropě spojovalo překrytí termínů pro rodinu s těmi pro osoby příbuzné a nepříbuzné a služebnictvo spojené s hlavou hospodářství bez konkrétního termínu pro úzký okruh vyznačující nukleární rodinu (Horský, 18,1997; Možný 17-18,1990). „Český materiál, zejména Soupis víry z roku 1651 či zpovědní seznamy, označuje osobu v čele hospodářství jako „hospodáře”,popř. podle jeho sociálního postavení jako „měšťana”, „sedláka”, „chalupníka” apod., a k této osobě vztahuje ostatní” (Horský,18,1997) . Tento přidělený význam má nejen lingvistický rozměr, ale také kulturní, protože nedošlo nejen ke změně k terminologie, ale především o změnu žité zkušenosti uvnitř kultury, která se odrazila v jejím jazyce.

Dobové spisy období 16-18-století (instrukce k soupisu obyvatel) značí, že za rodinu se považují ti, kdo společně žijí a stravují se , což ve středověké evropě byl nejen hospodář, jeho úzký okruh a další příbuzní, ale také nepříbuzní, tj. služebnictvo a učedníci. (Horský,19 , 1997). Dobová terminologie a pojetí toho, kdo je členem rodiny se překrývá s výrobními

vztahy typickými pro tradiční společnost. Soukromá a veřejná aktivita od sebe byla těžko oddělitelná, protože ekonomický i soukromý život zpravidla probíhal na stejné lokaci-rodinné vztahy skupiny a její struktura byli výrobními vztahy skupiny a jejich struktura a vice versa.

Rozšířenost rodiny v českém prostředí v době 16-18.století je velice diferencovaná, lze ale vyzorovat podobné rodinné chování v určitých oblastech území: „*Výsledky nám dovolují pro poddanské vsi panství Děčín, Nejedek a Sokolov mluvit k roku 1651 nejen jednoznačně o západoevropském typu utváření rodiny, nýbrž dokonce i o poměrech blízkých neolokalismu. Zde podíl domácností s více manželskými páry, komplexních rodin nedosahuje ani 1 % všech domácností. Naproti tomu poměry ve vsích panství Třeboň...roku 1651 mají k principu neolokalismu již daleko(...)skoro v každé jedenácté domácnosti žily aspoň dva manželské páry pod jednou střechou (Horský,52,1997).*

Různorodost strukury rodiny není záležitostí moderní doby, ale můžeme ji pozorovat již během dříve. Na struktuře rodiny ve středověkém režimu měli jednak vliv demografické fakta, ale také místní kultura, popřípadě folklor,ale jak jsme si ukázali, hlavně režim produkce konkrétní oblasti a i konkrétní rodiny. Lze si tedy představit, že i v rámci jedné oblasti se nacházela tato diverzita vlivem rozdělení oblasti na urbánní a rurální či agrární prostory či vlivem rozdílného charakteru způsobu obživy rodin uvnitř daného prostoru. Vystihnout vztah dětí a prarodičů v tomto období je obtížné zachytit jednak kvůli této diferenciaci jednotlivých oblastí a variací uvnitř nich, ale z také důvodů pro tuto společnost typických jevů.

Věková strukturu českého obyvatelstva mezi 16.-18. stoletím odpovídá progresivnímu typu (Kalibová, 18, 2005). „*Populace s tímto typem věkové struktury jsou charakterizovány vysokou úrovní plodnosti, , která je však obvykle kompenzována i značnou intenzitou úmrtnosti. Každé zlepšení úmrtnostních poměrů u tohoto populačního typu vede k početnímu růstu populace*” (Kalibová, 18, 2005). Na tento vztah měla vliv i míra kojenecké a dětské úmrtnosti, ale důležitý je i faktor čelední služby, typická zejména pro venkov. Čelední služba byla s ekonomickou nutností spjata ve slabších společenských vrstvách, ale odcházeli do ní i děti např. sedláků za účelem přípravy na samostatný život, ovšem zpravidla v pozdějším věku než děti z podružných rodin, které z rodiny nezřídka odcházeli už ve věku kolem sedmi až osmi let (Horský, 87, 1997). Brzké odtržení dítěte od původní rodiny omezoval jeho prostor pro rozšíření vztahů uvnitř původní rodiny, které často ani nebyl součástí žádný prarodič či jiný předek ze stejné generace.

Starý demografický režim nebyl pro pěstování obgeneračních velice příznivý. V domácnosti, často jediném místě kontaktu jedince s okolním světem strukturální a obecně životní podmínky často obgenerační kontakt přímo znemožňovali. Změna v demografickém režimu se začala projevovat od konce 18.století a byla velice pozvolná, přesto začínal tento soubor demografických změn působit společně s dalšími společenskými změnami na podobu rodiny a kontaktu v ní.

2.1.2 Proměny podoby rodinných vztahů nového demografického režimu

„Nový demografický režim se v moderní společnosti začal projevovat postupně: „ještě populace 19. století byla populací mladou, progresivně rostoucí s vysokým podílem dětské složky. Počet osob dožívajících se vyššího věku se zvyšoval, ale ještě v roce 1910 v českých zemích nepřekročil počet osob, které oslavily šedesátku, 9 % z celkového počtu obyvatelstva” (Lenderova 248, 2010) Velké strukturální změny ve společnosti redefinovali i rodinu, jejíž veřejný aspekt se přesunul mimo sdílený domov. Již nebyl místem hlavní ekonomické činnosti, což způsobilo redukci rodiny na členy sdílející soukromý život, nikoli i ten veřejný, ekonomický.

„Po celé dlouhé 19.století byla rodina především malá sociální skupina, tvořená jedinci spjatými manžestvím, pokrevním příbuzenstvím či adopcí(...)Nukleární rodina převažuje dodnes, nicméně její funkce se změnily či zredukovaly. Vlivem změn ve společnosti, vznikem kapitalistického trhu a moderního státu disponujícího pravidelnou armádou, četnictvem a policií oslabily funkce ochranná a ekonomická” (Lenderova 158,2010). Výrobní vztahy již nejsou rodinnými vztahy, protože ekonomická činnost již není vázána na domácnost, která zůstává pouze místem ekonomické spotřeby. Toto pojetí rodiny narozdíl od toho tradičního zdůrazňuje příbuzenské vztahy na úkor těch výrobních, které se postupně z domácnosti odsouvají do veřejného prostoru dislokovaného od domácnosti.

V některých domácnostech stále pracují děti z jiných rodin, ale už se jedná většinou jen o děti opuštěné, osiřelé nebo z velmi chudých poměrů obvykle zaměstnaných a ubytovaných u příbuzných. (Lenderova, 159, 2010) Nešlo už ale o běžnou praxi, jak tomu bylo dříve v případě čelední služby, do které děti často odcházeli nejen z důvodů ekonomických, ale také k získání samostatnosti a životních zkušeností, aniž by rodina byla ve finanční tísní, zpravidla šlo o nouzové řešení péče o nějakým způsobem sociálně či ekonomicky znevýhodněné dítě.

Na konci 18. století se věku 15 let dožilo jen 45 až 50 procent narozených dětí, na konci 19. století to bylo 66 % a na konci 20. století skoro 99 % dětí (Lenderova 93, 2010). Mít děti byla po celou dobu 19.století společenská norma, která měla základ v praktických záležitostech, kterými bylo zajištění majetku rodiny a péče dětí o rodiče ve stáří. (Lenderova 158-160, 2010). Příchod nového dítěte na svět byl v porovnání se současností v rodině daleko běžnější jev, přesto spjatý s mnoha folklorními obřady a zvyklostmi. (Lenderova 169-173, 2010). Institucionální výchova nebyla ve spodních vrstvách rozšířená, socializace a vzdělání dítěte probíhala téměř výhradně uvnitř rodiny, což byl případ drtivé většiny dětí.

Zůstalo tomu tak i s příchodem industrializace, kdy rodiče začali opouštět domov za prací. „V devatenáctém století se zároveň s prosazováním průmyslové společnosti utvářely formy nukleární rodiny, které jsou dnes opět detradicionalizovány...Individuální konkurence a mobilita, vyžadovaná ve sféře produkce, naráží v rodině na opačný požadavek: obětovat se pro druhého, integrovat se do kolektivního, pospolitého projektu rodiny” (Beck 177,2011). Tento okamžik je vhodné v kontextu moji práce akcentovat- nepřítomnost často obou rodičů v domově a na druhé straně potřeba starosti o dítě nejen z hlediska obslužného, ale i

emočního a sociálně-výchovného přenesla záležitosti péče a výchovy na prarodiče, což dalo prostor pro rozšíření vztahu, který dříve okolní podmínky naopak znemožňovaly.

Postupující individualizace pokračující ve dvacátém století dále mění podobu rodiny. Rodina přestává být ekonomickým celkem a stává se místem redistribuce a vyjednávání jednotlivci získaných zdrojů. „Individua se stávají uvnitř i vně rodiny aktéry svého tržně zprostředkovaného existenčního zajištění, odpovídajícím způsobem plánujícími a organizujícími své biografie.” (Beck 119, 2011). Toto vyjednávání zdrojů se týká i členů domácnosti, kteří nejsou ekonomicky aktivní. To má za důsledek transformaci mocenských vztahů rodině, které, stejně jako ty veřejné, legitimizují moc na základě ekonomické hegemonie. (Beck 126, 137, 2011). Podoba současná rodiny se jako každá její předchozí podoba přizpůsobuje svému kulturnímu, sociálnímu a ekonomickému prostředí, přesto je její podoba velmi rozmanitá. Spolu s těmi aspekty doby, které rodinu omezují ve společném kontaktu jich ale přináší mnoho, které ho naopak umožňují.

V předchozí kapitole jsem ve spojitosti se starým demografickým režimem zmiňovala jako aspekt komplikující obgenerační kontakt nízkou nadějí dožití. Ta v novém demografickém režimu progresivně stoupá. Pro obyvatele narozené v roce 1920 byl věk naděje dožití pro muže 47 let a pro ženy 49,8. O dvacet let později, v roce 1940 to bylo 56,35 let pro muže a pro ženy 60,37 let (ČSÚ, 2020). Jeho progresivní stoupaní zastavil jen rok 1945, který se promítl hlavně na mužské nadějí dožití-v roce 1944 vystoupala na 56,6 let, ze kterých další střední rok spadla o významných šest let, na 50,2. V roce 1946 trend opět navázal kde byl přerušen v roce 1944 a naděje dožití u mužů stoupla na 57,9 let. Ženy rok 1945 poznamenal sníženou nadějí dožití „jen” dvěma roky (60,8 v 1944;58,6 v roce 1945;63,1 v 1946). V roce 1970 byl tento věk u mužů 66,1 a u žen 73, v roce 1993 u mužů 69,3 a u žen 76,5. V roce 2019, ze kterého máme poslední kompletní údaje, to bylo 76,3 pro muže a pro ženy 82,1 (ČSÚ, 2020). Jestli rok 2020 nadějí dožití v ČR výrazně transformoval a jak je složitá otázka, jejíž odpověď se netroufám odhadovat a očekávám kompletní data o demografických změnách, protože jistě půjde o zajímavá data, sic v lecčem smutná, na která nesmíme zapomínat nahlížet v lidském kontextu.

Na otázku, jak rok 2020 proměnil podobu rodiny, neexistuje jednoznačná odpověď. Už jen v rovině fyzického prostoru- některé již rozdělené rodiny koncentroval zpět do jedné domácnosti, jiné od sebe fyzicky oddělil. Některé spojil na nukleární rovině a oddělil rodinu rozšířenou, jinde naopak, ať už z nutnosti či přání, spojil ty, kteří si i přes fyzickou blízkost byli daleko. Variací proměn vztahů je snad téměř tolik, jako rodin, kterých se tyto proměny dotkly a to jsme stále v dimenzi fyzického prostoru, ve kterém se kontakt odehrává. Univerzálním předpokladem pro proměnu komunikace v roce 2020 je univerzálně platné doporučení omezení fyzického kontaktu (vycházím z univerzality jeho doporučení, ne jeho dodržování). Ať už z vlastní vůle, pod hrozbou sankce či ze znemožnění strukturou mnoho jedinců své fyzické kontakty doopravdy omezilo na minimum, včetně těch rodinných.

2.2 Distance kontaktu v současné rodině

Klever (2015) rozlišuje dvě dimenze personální distance kontaktu mezi členy rodiny, interpersonální a intrapersonální. Intrapersonální distancí jsou myšleny vnitřní psychologické mechanismy jako zájem o druhého, přisuzování důležitosti vztahu, reflexe sebe samotného ve vztahu, které buď tvoří zábrany či poskytují prostor k otevřené komunikaci. Interpersonální distance se projevuje zřejměji, a to v podobách geografické distance, frekvence kontaktu, intimita konverzací, nonverbální kontakt- zejména oční kontakt, doteky (Klever, 2015). Distanci ve vztazích musíme chápat v kontextu vztahů v celé rodině, počínajíc vztahy uvnitř nukleární rodiny.

„Když má rodič otevřený, participující vztah v rodině, ze které pochází, je více pravděpodobné, že dospělé dítě bude mít otevřený vztah s jeho nebo její rozšířenou rodinou. Když je rodič vzdálený či odříznutý od své rozšířené rodiny, dospělé dítě spíše nebude zapojeno do vztahů v multigenerační rodině...emoční kontakt a izolace od vícegenerační rodiny ovlivňuje nejen jedince, ale i jedincovu reciproční nukleární rodinu” (Klever 340, 2015).

Vztahy jednotlivých členů nukleární rodiny ke členům rodiny rozšířené nejsou jednotnou substancí, ale distance ostatních členů nukleární rodiny od rodiny rozšířené je faktorem ovlivňujícím distanci jedince od ní. *“Rodiče vytváří podmínky a emoční kontext vztahu mezi dítětem a prarodičem”* (Whitbeck, Hoyt 1026, 1993). Pod tím si můžeme představit fyzické podmínky pro kontakt, jako fyzická vzdálenost či poskytnutí platformy pro kontakt, ale třeba i pomoc při překonávání mezigeneračních rozdílů v komunikaci či pohledu na svět. Emoční kontext vnoučeti poskytuje nejen explanace vztahů v širší rodině rodičem, ale především vlastní vztah rodiče s prarodičem a jeho citová vzdálenost (Whitbeck, Hoyt 1026, 1993). Nukleární rodina je také důležitým prostředkem mezigeneračního kontaktu v ohledu vzájemného poznání ve smyslu zprostředkování nepřímého kontaktu prostřednictvím předávání informací o rozšířené rodině. Informovanost o členech rodiny považuje Klever (343, 2015) za jeden ze znaků vzájemné blízkosti při mezigeneračním kontaktu.

Zvláště v útlém věku jsou rodiče pro dítě prostředníky kontaktu s okolním světem. Učí ho poznávat svět ze stejné perspektivy, ve které ho sami vnímají a pro dítě srozumitelně interpretovat. To se týká i mezilidských vztahů a jednoho z prvních socializačních prostředí, kam se dítě dostane- rozšířená rodina. V prvních letech života bývá nukleární rodina tím, kdo zprostředkovává prostor pro interakci s rodinou rozšířenou. Na frekvenci a způsobu kontaktu mezi rodičem a prarodičem dítěte přímo závisí komunikace dítě-prarodič. Dítě nemá v prvních letech života, někdy déle, dle podmínek, způsob, jak kontaktovat prarodiče ať už fyzickou návštěvou či přes použití komunikačního zařízení bez spolupráce rodičů. Je také na rozhodnutí rodičů, zda dítě má informace o svém prarodiči a jaký charakter tyto informace mají.

2.3 Online aktivita sledovaných skupin

Skupiny, na které jsem se zaměřila, jsou v lecčem odlišné; dalo by se říci, že v některých ohledech jsou si vzájemným kontrastem. V kontextu online prostoru proti sobě

stavíme nejpočetnější uživatelskou skupinu s tou nejmenší, jejich vzájemná interakce v online prostoru ale nemusí být nutně bojem Davida s Goliášem a pohled obou skupin na pozitiva a negativa online prostoru nemusí být tak jednoznačné, jak jsou leckdy prezentovány. Představy o nejmlaších generacích jsou často spojovány se světem technologií a internetu. Jsou viděny jako její zkáza, odbočka k lenosti a omezenému myšlení, ale zároveň jako perspektivní budoucnost a znalost online prostředí jako nespornou výhodu mladých, pro které je často prostředí internetu známé již od útlého věku. Generalizace všech mladých jako technologických nadšenců vidících svou budoucnost spjatou s touto sférou by ale byla chybná, stejně tak jako na druhé straně generalizace těch, kteří větší část života prožili bez veřejně dostupných moderních komunikačních technologií a internetu jako tohoto prostředí neznalých a neochotných se s technologiemi vůbec seznamovat, natož je využívat při běžném životě.

2.3.1 Mladá generace na internetu- digitální domorodci?

Reputace mladé generace je často nedílně spojena technologiemi a jejich oblibou. Prostor informacně komunikačních technologií je prostředím, se kterým, nebo přímo ve kterém, strávili celý svůj život. Zatímco dřívější generace rozmach informacně komunikačních technologií zastihl v určité části jejich životní biografie, pro ně je to prostředí neoddělitelné od jiných aspektů života.

„Digitální domorodci jsou zvyklí přijímat informace doopravdy rychle. Mají rádi paralelní (souběžně probíhající) procesy a multi-tasking. Preferují grafické znázornění a až po něm text spíše než naopak. Upřednostňují náhodný přístup (jako hypertext). Nejlépe pracují v týmových sítích (v režimu networkingu). Prospívá jim okamžité uspokojení a časté odměny. Upřednostňují hry od “vážné” práce” (Prensky, 2001).

O mladé generaci (cca od ročníku 1990) se doopravdy dá říci, že přišla do světa, ve kterém jsou informacně komunikační technologie již běžné a digitální gramotnost se stává stejně důležitou jako ostatní druhy gramotnosti (například čtenářská či finanční). Mezi mladými je doopravdy drtivé procento digitálně gramotné, to bychom ale neměli brát nutně jako ukazatel preference či radosti z užívání. Například u multi-taskingu jsou sporné nejen kvalitativní a ekonomické výsledky práce, v některých případech je ohrožena bezpečnost takto konané práce či psychika jedince, který vykonává cílený, plánový multitasking vyžadující vysokou úroveň soustředění a zatěžující mozek neustálým přemísťováním pozornosti z jedné činnosti k druhé (Rosen, 107-108). Pro některé jedince z mladé generace může být vykonávání určitých sad činností paralelně optimálním režimem práce i zábavy, obecně se ale jedná o neumírněnou generalizaci, která s sebou nese mylné předpoklady a implikuje homogenitu skupiny v ohledu, do kterého zasahuje mnoho externích faktorů. Specifickým jevem této oblasti je mediální multitasking, který je nepochybně na vzestupu. „V roce 1999 jen 16 % z celkového času uživateli stráveného používáním některého z médií bylo stráveno používáním více médií najednou. V roce 2006, 26 % času stráveného u médií bylo stráveno multitaskingem” (Rosen, 108). Náchyllost jedince k mediálnímu multitaskingem je ovlivněna mnoha faktory, mezi které patří i konfigurace prostoru, ve kterém

činnost probíhá (dohled na více zařízení najednou), ale také i osobnost jedince, respektive celé jeho domácnosti a jejího vztahu k technologiím (Rosen, 108). „*Koncept digitálních domorodců je často podporován těmi, kdo využívají širokých charakterizací pro celou generaci a implikují, že všichni mladí lidé jsou experty na technologie. Zatímco je podíl mladých jedinců využívající internet a další nové technologie větší než u starší populace, jsou zde podstatné rozdíly v tom jak a proč mladí technologie využívají a co je považováno za efektivní využití*” (Helsper, 505, 2010).

Digitální domorodectví je spojováno převážně s věkem uživatele, ale klíčové jsou i jiné faktory, které poskytují faktorů věku poskytují potřebný kontext. Jedná se především o zkušenosti s užíváním a šíře způsobů využití. Věk se zdá se být kognitivně zřejmým faktorem, ale i s ním je spojeno několik variací, které mohou alespoň zčásti determinovat jedincovu úroveň digitálního domorodectví (Helsper, 508, 2010). Tvůrce konceptu digitálního domorodectví Prensky takto označuje osoby narozené po roce 1980. Když vezmeme v potaz mezeru v technologickém vývoji, respektive mezeru v neindustriálním vývoji technologií zemí bývalého východního bloku (Wilczynski, 1975), za přelomová pro digitální domorodectví je v místních podmínkách možné označit léta od roku 1990. I v místních podmínkách, stejně tak jako v Helsperové (2010) studii konané na britské populaci, se již stačila zrodit druhá generace digitálních domorodců. To je dalším důkazem, že se nejedná o tak homogenní skupinu, za jakou je považována, už jen proto, že prostředí internetu a technologií, do kterého se narodila první z generací internetových domorodců, bylo diametrálně odlišné od toho prostředí, do kterého vstupuje jejich druhá generace. Specifikum první generace, kterým se výrazně liší od té druhé, jsou činnosti, které vyžadují jistý ekonomický kapitál (Helsper, 509-510, 2010). Tento aspekt se ale spíše váže na obvyklé životní dráhy, u kterých je mladá dospělost spojená se získáváním vlastního kapitálu a relativní ekonomické nezávislosti (touto nezávislostí míním nezávislost na ekonomickém kapitálu získaném druhými, obvykle členy rodiny, ne nezávislost institucionální, jejíž míra se leckdy v mladém věku zvyšuje institucionálními ekonomickými závazky nutnými pro realizaci „běžné“ životní biografie v kapitalistickém režimu výroby). Šíře využití se odvozuje od počtu aktivit jedincem provozovaných v digitálním prostředí a tím tedy od míry, kterou je digitální prostředí integrované do každodenního života jedince. Například nákupy a cestování patří mezi činnosti, kterým se věnují i sporadičtí uživatelé internetu, zatímco správa financí a osobních záznamů (vedení záznamů formou deníku) patřilo k činnostem, kterým se věnovali spíše uživatelé, kteří se na internetu věnovali velkému počtu ostatních aktivit (tzn. více než deset) (Helsper, 512, 2010).

Pro digitální domorodectví tedy není klíčovým faktorem pouze věk, respektive generace, neoddelitelné jsou i faktory zkušenosti se zařízením, která bývá největší u dlouhodobých uživatelů (více než pět let, znatelné už i u uživatelů v prostředí pobývajících déle než jeden rok) (Helsper, 510, 2010). Podstatným faktorem je šíře užití digitálních technologií, ale nikoli kvůli absolutnímu počtu aktivit jedinci provozovanými, ale kvůli míře integrace digitálního prostředí do každodenního života jedince. Generační původ má podstatný vliv na interakci jedince s digitálním prostředím, ale sám o sobě není dostatečnou sadou znaků pro rozpoznání digitálního domorodce. Nejdůležitějším faktorem pro určení,

zda-li je jedinec digitálním domorodcem, se dle studie Helsper (2010) zdá být pohroužení jedince do digitálního prostředí. „*Mezi jednotlivými kohortami mladých lidí jsou podstatné rozdíly v termínech preferencí, dovedností a užívání nových technologií*” (Helsper, 515, 2010). Představy o homogenosti jedinců nejen uvnitř generací, ale i skrze ně, jsou chybné a mohou přinášet představy poškozující jak mladé, kteří svým uživatelským chováním doopravdy spadají do skupiny, kterou lze dle charakteru jejího užívání digitálního prostředí nazvat digitálními domorodci, tak i ty, kteří se mezi digitální domorodce řadí pouze generací a jsou od nich očekávány stejné dovednosti a organický způsob interakce s digitálním prostředím jako od členů jejich generace, ze kterých jejich apriorní podmínky, jejich vzájemná konfigurace a osobnostní faktory učinily digitální domorodce. Převedení univerzálních představ do konkrétních politik týkajících se mladých je přinejmenším problematické a to právě z důvodu velkého množství vzájemných závislostí které determinují konečnou interakci uživatele s digitálním prostředím, společně s její hloubkou, intenzitou a frekvencí.

Často diskutovaným tématem v oblasti online aktivit mladých je jejich bezpečí v prostředí internetu. To se týká především nezletilých osob. Bezpečnost na internetu je součástí digitální gramotnosti. Úroveň digitální gramotnosti mladých česků byla v roce 2013 vyhodnocena jako ta na průměrně nejvyšší úrovni mezi evropskými i neevropskými zeměmi, stejný výzkum ale poukázal na nižší ochotu českých pedagogů k rozvoji digitální gramotnosti jako součásti institucionálního vzdělávání (IEA, 2013). Centrální dovedností digitální gramotnosti je vyhledávání, zpracování, reprodukce a produkce obsahu a informací. Mezi další dovednosti digitální gramotnosti patří management sebe prezentace a sebevnímání v kontextu digitálního světa, znalost historických a sociálních aspektů využití technologií, znalost zásad bezpečnosti práce s online prostředím i s příslušným zobrazovacím zařízením, znalost a dodržování právních a etických norem, identifikace a přiměřené řešení problémů softwarového, mechanického nebo kombinovaného původu či schopnost spolupráce skrze kanály digitálních technologií (PPUC-DG-OVU-tým, 8-12, 2020). Digitální prostředí je světem mnoha aktérů, kteří mnohdy postrádají ekvivalent v reálném životě a je tedy obtížnější rozpoznat jejich případnou škodlivost, zvláště s omezenou sadou předchozích životních zkušeností. Tím se mladí, zejména nezletilí lidé stávají spolu se sníženou ostražitostí v prostředí, které je pro ně dostatečně komfortní a známé, jednou ze skupin ohrožených potenciálním kyberzločinem či jinou nekalou činností probíhající v digitálním prostředí.

Snahy o regulaci a zabezpečení konkrétních webů skrze upozornění na věkový limit není u dětských uživatelů tak efektivní, jako když web požaduje ověření účtu dospělým pomocí úkonu u terciální strany (potvrzení skrze e-mailovou schránku, telefon či doklad), ani to však není naprosto spolehlivým nástrojem pro regulaci dětské online aktivity. Regulace online prostředí pro jeho nezletilé uživatele je potřebná především z důvodů častějšího podlehnutí komunikačnímu nátlaku nových uživatelů internetu oproti jejich na internetu se déle pohybujícím protějškům a obecně menší odolnost nezletilých k obchodnímu vlivu na ně uplatňovaného. Problematický aspekt online marketingu je také sběr a archivace informací o uživateli, které jsou nezletilí uživatelé ochotnější v kyberprostoru sdělit než uživatelé dospělí

(Miyazaki, 80, 2009). Prevence zajištěna skrze automatizované systémy má omezené nástroje, které mohou mít krajně až kontraproduktivní výsledky: „*vystavení varování, omezení nebo překážce v souvislosti s chtěným objektem často zvýší přitažlivost tohoto objektu až do toho bodu, kdy jedinec vydá nepřiměřené úsilí pro jeho získání*” (Miyazaki, 81, 2009). Prevence rizikového chování v kyberprostoru by tedy měla spíše jít cestou získání sady nástrojů kritického myšlení a jejich aplikaci na konkrétní hrozby než cestou komplexních, přesto i začínajícími uživateli prolomitelných zabezpečovacích systémů. Dle posledních dat o digitální gramotnosti nezletilých (IEA, 2013) nejsou mladí češi díky poměrně vysoké úrovni digitální gramotnosti v kyberprostoru tak ohroženi jako například mladí Litevci či Slovinci, přesto má bezpečnost nezletilých na internetu ještě velké rezervy, které je třeba adresovat nikoli omezeními a automatizovanými bariérami, které jsou v mnoha případech spíše kontraproduktivní, ale prostřednictvím rozvoje kritického uživatelského myšlení, které v dlouhodobém horizontu vytvoří informovaného, ale emancipovaného uživatele, který zvládne zhodnotit a opustit, případně upozornit na nebezpečnou situaci v kyberprostoru.

2.3.1.1 Online aktivita mladých v datech

Data o uživateli pod 16 let jsou k dispozici jen ve fragmentech, ale jejich vliv na data ostatních skupin je nepochybný. Zatímco mezi domácnostmi bez dětí vlastní počítač 71,6 % domácností, mezi domácnostmi s dětmi má počítač 95,8 % domácností (ČSÚ, 15, 2018). Dětská složka v domácnosti vysoce zvedá pravděpodobnost, že se v domácnosti nachází alespoň nějaké informačně-komunikační zařízení a i pravděpodobnost nějaké formy připojení k internetu. K němu je připojeno 97,8 % domácností s dětmi, což je drtivá většina (bezdětných domácností je k internetu připojeno 73,8 %) (ČSÚ, 15, 2018). Proměny trendů od roku 2013 jsou viditelné spíše u bezdětných domácností, u kterých od roku 2013 do 2018 stoupla míra vlastnictví počítačů z 58,8 % na 71,7 %. U domácností s dětmi takto skokový nárůst nebyl ani teoreticky reálný, protože už v roce 2013 byla míra domácností s dětmi vlastníci nějaký druh počítače 92,3 %. Toto číslo se velice pozvolna, se stagnací mezi roky 2016 a 2017, zvedlo v roce 2018 až na 95,8 % (ČSÚ, 20, 2018). O něco zdatněji stoupal počet domácností s dětmi připojených k internetu, z 91,5 % v roce 2013 na 97,8 % v roce 2018 (ČSÚ, 22, 2018). Pokud se podíváme na zbytek mladých uživatelů (16-24 let), nějaký druh počítače má v domácnosti 96,7 % z nich. Připojení k internetu má 98,5 % mladých ve věku 16-24 let, což je největší podíl ze všech sledovaných skupin. (25-34 let: 98,0 %; 35-44 let: 97,4 %; 45-54 let: 95,3 %; 55-64 let: 84,8 %; 65+ let: 52,6 %) (ČSÚ, 25, 2018). Celkový průměr každodenních či téměř každodenních uživatelů je 70 % z celé populace, z populace od 16 do 24 let to je 97,6 % (ČSÚ, 27, 2018). Jedna z mála aktivit, u kterých si tato kategorie 16-24 let nedrží prvenství, je využití sociálních sítí pro pracovní účely. K pracovním účelům sociální sítě využívalo v roce 2018 jen 2,7 % uživatelů z kategorie 16-24. Tímto způsobem byli sociální sítě nejvíce využívány kategoriemi 25-34 let (13,5 %) a 35-44 (12,5 %) (ČSÚ, 52, 2018). O prvenství i přes nejširší uživatelskou základnu přichází i v oblastech online činností souvisejících se zdravím či s cestováním (ČSÚ, 63;68, 2018) do těchto oblastí ale vstupuje mnoho proměnných z reálného života, které tento nezájem vysvětlují. Nedostatek činností souvisejících se zdravím značí jejich relativní nepotřebnost pro danou kategorii,

stejně tak jako menší zájem o informace o cestování, které často souvisí s nedostatkem kapitálu pro relativně nákladnou, zbytnou činnost.

V souvislosti s mladšími uživateli je největší pozornost směřována k zdravému a bezpečnému užívání informačně komunikačních technologií a internetu. Pro bezpečné užívání, jak je podrobněji rozebráno v předchozí kapitole, je potřebná určitá míra digitální gramotnosti. Nejobsáhlejší data o digitální a informační gramotnosti mladistvých obsahují již zmíněné studie ICILS-International Computer and Information Literacy Study. Studie probíhá opakovaně, její další kolo proběhne v roce 2023¹. Rok 2018 proběhl bez české reprezentace důsledkem odmítnutí uvolnění finančních prostředků Ministerstvem školství². Konstrukt výzkumu byl rozdělen do dvou rámců. V prvním, zaměřeném na sběr a management informací, byly zkoumány aspekty jako *znalost a porozumění užívání počítače, vyhledávání a ověřování informací a management informací*. Druhý rámec byl zaměřený na *vytváření a sdílení informací*, konkrétně na aspekty *úpravy, vytváření, sdílení a bezpečné využití informací* (Fraillon, 17, 2014). Mladí češi dopadli nejlépe v celkovém průměru, bez povšimnutí by nemělo zůstat, že mezi českými dětmi také byli nejmenší rozdíly v úrovni digitální gramotnosti jednotlivců, ale také mezi dívkami a chlapci. (Fraillon, 99, 2014). Obecně by se dalo říci, že české děti byli ve své gramotnosti nejméně ovlivněny externími faktory jak domova, tak vzdělávacích institucí.

2.3.2. Senioři na internetu- digitální turisté?

Představy o nejmladších generacích jsou často spojovány se světem technologií a internetu. Jsou viděny jako její zkáza, odbočka k lenosti a omezenému myšlení, ale zároveň jako perspektivní budoucnost a znalost online prostředí jako nespornou výhodu mladých, pro které je často prostředí internetu známé již od útlého věku. Generalizace všech mladých jako technologických nadšenců vidících svou budoucnost spjatou s touto sférou je, jak jsem se v předchozí části snažila dokázat, chybná, stejně tak jako na druhé straně generalizace těch, kteří větší část života prožili bez veřejně dostupných moderních komunikačních technologií a internetu jako tohoto prostředí neznalých.

„Podíl osob nad 65 let, které používají internet, vzrostl z 19 % v roce 2013 na 38 % v roce 2018“. (ČSÚ,2018). V roce 2018 vlastnila stolní počítač, laptop nebo dotykový telefon více než polovina dotázaných seniorů (Kopecký,7, 2018). *„Senioři (nad 65 let) začali v téměř polovině případů (41 %) používat internet sami, bez vlivu jiné osoby. V 28 % pak seniory k používání internetu přivedl jejich zaměstnavatel, případně jejich vlastní děti (15 %), známí a přátelé (6 %) či vnuci (5 %).“* (Kopecký, 7, 2018). Překvapivě velká část seniorské populace se do prozkoumávání internetu pustila sama od sebe, u velké části šlo o doplnění vzdělání k vykonávané profesi, poslední část k používání internetu přivedli blízcí, u některých případů dokonce vnoučata. Klíčové funkce pro seniorskou část populace internetu se zdají být používání e-mailové schránky (97 %), vyhledávání informací (95 %) a čtení zpráv (96 %)

¹ <https://www.iea.nl/studies/iea/icils>

² metodický portál RVP.cz

(Kopecký, 9-10, 2018). Pro komunikaci se známými využívá internet alespoň jednou měsíčně 63 % seniorů nad 65 let (Kopecký, 9, 2018).

Internetová pošta se zdá být rozšířeně používaným nástrojem mezi seniorskou populací. Dle self reportů aktivity v emailu si lze všimnout existence tzv. seniorské sociální sítě mezi e-mailovými schránkami. Z osob ve věku mezi 35-44 lety přeposílá e-maily jakéhokoliv charakteru 33 % z nich, u osob nad 65 let se jedná už o 83 % (Kopecký, 13, 2018). Z dat není zcela jasné, proč tomu tak je. Můžeme odhadovat, že pro seniorskou populaci se jedná o známé prostředí s dostatečným množstvím funkcí pro komunikaci, zábavu i informace. Přestože internet nabízí mnoho specializovaných funkcí s jednoduchým uživatelským prostředím které by tyto aktivity usnadnily, je možné že pro seniory je prostředí emailu do jisté míry už zážitě a instinktivní a proto je mezi nimi masivně upřednostňován před ostatními komunikačními kanály. Self-reportované aktivity seniorů na e-mailu jsou velice podobné aktivitám běžné populace na sociálních sítích, hlavně v prvku sdílení příspěvků. Příspěvky nejsou sdíleny na veřejný feed ani do skupiny které je umožněno vzájemně interagovat, ale pouze mezi jednotlivými schránkami, kterým je sice umožněno obsah sdílet hromadně, ale pouze ostatním jednotlivým schránkám. Důkazem o existenci této sítě mezi seniorskými uživateli e-mailu je například velice aktuální problém šíření neověřených či přímo klamavých informací mezi jednotlivými schránkami, kterého se nejspíše nevědomky účastní velká část seniorů používajících internetovou schránku. Omezená možnost vzájemné interakce uživatelů může z hlediska bezpečnosti na internetu omezovat vznik tzv. „echo chambers”- „komnat ozvěn”³, protože přestože uživatelům e-mail umožňuje poslat zprávu velkému množství uživatelů, možnost hromadné interakce a rozvoj diskuze už je ale značně omezený a probíhá skrze množinu komunikačních dyád, které mezi sebou ale interagovat nemohou. Nevýhodou pro bezpečnost je báze e-mailu jako soukromé komunikace, ve které není možné uživatele upozornit na nepravdivost, účelovost či kontext dané zprávy či sdělení. Tyto zprávy je také obtížnější aspoň částečně regulovat, protože sdělení putuje skrze oslí můstky množství soukromých konverzací, do kterých nemá nikdo právo zasahovat a pokud už jsou nalezeny a nahlášeny správci sítě či v případě porušení zákona správnímu orgánu, je velmi těžké dohledat jejich původ. I při jeho dohledání je kvůli stahování do počítačů uživatelů a opětovného sdílení nemožné závadný obsah z oběhu odstranit či uživatele upozornit na jeho závadnost. V prostředí navzájem si obsah přeposílajících e-mailových schránek se tedy také tvoří ozvěnové komory, ale je daleko obtížnější je rozpoznat, protože jejich obsah není veřejný a není přístupný tak volně, jako třeba na sociálních sítích či webových diskuzích, ale jejich negativní vliv je stejný jako na nich, či jsou svým fungováním dokonce více predatorní; uživatel se dostává k informaci ze zprávy, která je určena „přímo jemu”, přestože byla sdílena velkému množství schránek, v kontrastu k sociální síti, kde se jedná o veřejné či částečně veřejné sdílení obsahu, který je správcem sítě do určité míry regulovatelný v rámci jejich vlastních uživatelských podmínek.

³ Jedná se o online prostory, ve kterých dochází k segregaci komunikujících skupin. „Tyto klastry uživatelů produkující a sdílející podobný obsah se nazývají „ozvěnové komnaty” a odkazují k situaci, kdy se jedincovi názory utvrzují opakovanou interakcí s jedinci sdílící stejné názory. Ukázalo se, že ozvěnové komnaty prostupují do offline prostředí a souvisí se šířením dezinformací a vzniku ideologického radikalismu. (Cota, 2, 2019)

Informačně-komunikační/digitální gramotnost se progresivně stává čím dál nutnější sadou dovedností, která se stává z výhody jakýmsi společenským předpokladem pro každodenní život. Přístup k internetu skrz jakékoliv zařízení mělo v roce 2018 85 % české populace nad 16 let. (ČSÚ, 25, 2018). Nejvíce připojení k internetu využívá věková kategorie 16-24, nejméně pak osoby starší 65 let (ČSÚ, 25, 2018). relativně nízká uživatelská základna mezi seniory je způsobena více faktory, mezi ně patří například technologická bariéra, kterou pro seniora může být naučit se pracovat se zařízením či aplikací či jiné problémy nastávající po překonání technických problémů, kterými mohou být například nedostatek relevantního obsahu pro seniory či důležité téma bezpečnosti na internetu (MPSV, 33, 2017). „*Používání informačně komunikačních technologií není pouze o dostupnosti či nedostupnosti technologií, ale i o rozsahu a intenzitě vztahu jedince k technologiemi a podoba toho, co s nimi dělají.(...)Ještě důležitější, často přehlížený fakt je, že starší uživatelé často nejsou jednoduše uživateli nebo neuživateli. Být uživatelem počítače není trvalý stav a to, že se jedinec jednou naučil s počítačem z něj nečiní uživatele počítače do konce života*” (Selwyn, 380, 2004).

Alespoň polovina osob nad 65 použila internet alespoň jednou v životě. Osm procent se na internet v roce 2018 dokonce připojovalo několikrát denně, 24,9 % se připojovalo denně nebo téměř denně. (ČSÚ, 27, 2018). Mezi lety 2013-2018 se skupina těch seniorů, kteří se připojili k internetu mezi třemi posledními dotazovanými měsíci, zvětšila o 20 procent. V roce 2013 se alespoň jednou do třech měsíců k internetu připojilo 19 % seniorů, v roce 2016 toto číslo překročilo hranici třiceti procent a v roce 2018 to bylo již 38,3 %. (ČSÚ, 30, 2018). V porovnání s ostatními věkovými skupinami prochází ta 65+ těmi nejdynamičtějšími proměnami uživatelské základny směrem nahoru. Seniorů užívajících internet běžně stále přibývá, což se zdá býti pozitivním jevem zejména pro digitální gramotnost v ohledu bezpečnosti. „*nejbezpečněji se na internetu chovají ti, kteří ho používají denně*” (MPSV, 17, 2017).

Bezpečnost v kyberprostoru je nedílná součást digitální či informačně-komunikační gramotnosti. Digitální gramotností je v nejobecnější míře myšleno ve smyslu souboru dovedností, které jsou třeba k pochopení a účelnému využití technologie (MPSV, 2, 2017). Předpokladem pro získání digitální gramotnosti je předchozí gramotnost čtenářská a numerická, které jsou s tou digitální v recipročním vztahu (MPSV, 8; 20, 2017). Soubor informačně-komunikační gramotnosti je vysoce dynamický, stejně jako technologie samotné. Proměnou technologií se mění jejich prostředí, které možná jde cestou simplifikace a uživatelské nenáročnosti, čímž se snižuje práh digitální gramotnosti, zároveň to z ní ale činí soubor mnoha ukazatelů, které se proměnami technologií a kyberprostoru transformují, stávají se zbytečnými či naopak postupně čím dál více zásadními pro zvládnání běžných uživatelských úkonů.

Mezi indikátory digitální gramotnosti se řadí zapojení se do světa technologií a jejich zařazení do osobního života a osobního rozvoje, správa digitální identity, ochrana bezpečnosti a zdraví v kyberprostoru i mimo něj (nerizikové užívání technologií), znalost právních a etických zásad v kyberprostoru, identifikace technických problémů a vyhledávání jejich řešení (troubleshooting), tvorba a reprodukce online obsahu, získávání a ukládání

informací, interakce a spolupráce s ostatními uživateli (PPUC-DG-OVU-tým, 8-12, 2020). Pro mnoho z těchto dovedností jsou potřeba apriorní znalosti, ať již zmíněná čtenářská a numerická gramotnost, nebo všeobecná právních a sociálně-kulturních poměrů daného online prostoru v kombinaci s prostorem běžného života, vycházející částečně z poměrů fyzického prostoru, ze kterého vzešel daný kyberprostor a částečně tvořený uživatelskou základnou, která v rámci daného online prostoru interaguje, tvoří a reprodukuje obsah.

Některé znalosti ze „skutečného“ života ale nutně neznamenají zvládnutí jejich kyberprotějšku. Bezpečnost na internetu je naprosto odlišný soubor zásad jednání než ve skutečném životě. Některé hrozby jsou sice naprosto eliminovány, kyberprostor však vytváří nové, které jsou často nečekané i pro zkušeného uživatele internetu a technologií, tím jak se online svět rychle proměňuje. K větší bezpečnosti na internetu ale výrazně pomáhá dodržování obecných zásad, které slouží jako prevence online rizkového chování a jsou nejčastěji uplatňovány uživateli, kteří jsou v online prostředí denně nebo téměř denně. (MPSV, 17, 2017)

„Kompetence seniorů v oblasti bezpečného používání nových médií a vhodného (s ohledem na věk uživatele) výběru počítačových programů či www stránek může významným způsobem zvýšit e-bezpečí celé rodiny. Tato sféra mediální výchovy nebyla dosud předmětem zájmu odborníků, a to právě z důvodu příliš nízkých kompetencí seniorů. V současné době se tato oblast jeví jako nesmírně perspektivní“(Tomczyk, 149, 2015).

Se zvětšující se uživatelskou základnou mezi seniory také vzrůstá potřeba osvěty v ohledu zásad bezpečnosti s citlivým přístupem, který neodradí seniora od dalšího užívání technologie, ale dá mu soubor znalostí a nástrojů, které využije pro svou bezpečnost při online činnosti. Důležitým aktérem ve vztahu mezi seniorem a technologiemi může být zmíněná rodina, která seniorovi v případě potřeby pomůže s bezpečnou konfigurací zařízení, nalezením vhodných nástrojů a seznámením se zásadami jejich bezpečného užívání. *„Sítí mnohem častěji používají lidé, kteří mají nablízku osobu ochotnou jim pomoci (např. dítě, manžel, další příbuzný, známý). Mnozí seniori získávají potřebné kompetence samostatně, ale přítomnost „pomocné ruky“ ve virtuální realitě napomáhá odstranit pocit informační propasti“* (Tomczyk, 100, 2015). Mnoho seniorů získává zkušenosti s internetem a technologiemi primárně samo, přítomnost další osoby ale může pozitivně ovlivnit pocit bezpečí a jistoty v sebe samého i danou technologii, protože v případě bezradnosti či nejistoty při práci není jedinec izolován s online prostředím, které jím mnohdy není vnímáno jako dostatečně známé či bezpečné místo pro práci či zábavu.

Kromě obecných zásad bezpečnosti jakými jsou bezpečné heslo a ochrana osobních údajů je třeba v kontextu starších uživatelů zdůraznit ještě jiné aspekty online bezpečnosti. Často probírané je téma šíření nepravdivých zpráv seniory, je třeba ale vzít potaz zdroje těchto zpráv a celkově obsah internetu, který může být stejně tak jak pro nezletilé, pro seniory znepokojujícím z emoční či morální stránky. Explicitně vyobrazené násilí či pornografie se objevovala už v době televize a tištěných médií, avšak na internetu je tento obsah daleko více uživatelsky dostupný a uživatel bez dostatečné znalosti prostředí může

narazit na jemu emočně či morálně nepříjemný či znepokojující obsah při snaze o běžnou činnost (Tomczyk, 148-149,2015).

Na jedné straně je povědomí seniorů o nebezpečí na internetu velmi vysoké, a to i mezi jeho neuživateli, na druhé jsou to často právě senioři, kteří jsou náchylní k rizikové činnosti na internetu. Povědomí seniorů o nebezpečí na internetu často pochází z jiných sdělovacích prostředků, ke kterému není k dispozici plný kontext či informace jak předejít danému ohrožení a informace získané z něj jsou často neúplné či roztržité- jedincům není jasné, jak ohrožení vzniká či jak mu mohlo být předejito, nebezpečí které představuje, je pak velice abstraktní, nepoměrně k prezentovaným důsledkům, které bývají velmi konkrétní a mnohdy případové, což v seniorovi může vyvolat obavy, které nevedou k bezpečnému užívání internetu, ale k úplnému odmítnutí jeho používání, i přes případný původní zájem o technologie a spojení s blízkými skrz ně. *„Objektivní překážky v podobě nedostatku finančních prostředků či omezeného přístupu ke vzdělávacím institucím jsou stejně důležité jako individuální postoje jednotlivců vůči novým možnostem, jež nabízí elektronické sdělovací prostředky”* (Tomczyk, 96, 2015). Mnoho seniorů, kteří by měli technickou možnost k připojení k internetu této možnosti nevyužijí jednoduše kvůli tomu, že nevědí, jaké možnosti jim internet nabízí a jaké výhody spočívají v jeho užívání.

Překážkou v užívání technologie může být také rozhraní, které není přizpůsobené starším uživatelům, je často aktualizované nejen obsahově, ale také je často měněno rozhraní či přidávány nové funkce aplikace, což může staršího uživatele rozhodit v jeho dosavadní strategii práce s daným rozhraním.

2.3.2.1 Online aktivita seniorů v datech.

E-mail u velké části seniorů nahrazuje funkci sociální sítě klasické podoby, přesněji senioři si sociální síť tvoří sami svou činností v rámci e-mailové schránky. Klíčovou funkcí sociálních sítí je sdílení obsahu, které mezi e-mailovými schránkami seniorů prokazatelně probíhá. Podoba. Velké procento z nich různé e-maily přeposílá a jejich obsah souhrnně odpovídá obsahu běžné sociální sítě, avšak nelze opomenout jeho specifika. 64 % lidí nad 65 let přeposílajících e-maily přeposílá zábavný, žertovný, satirický nebo jiný obsah určený k pobavení. 56 % seniorů sdílí přes internetovou schránku různé tipy, rady a doporučení. 51 % přeposílá v přílohách zajímavé nebo hezké obrázky a fotografie. 33 % z uživatelů nad 65 let přes e-mail přeposílá informace o současném politickém dění. S politikou často souvisí další aktivita v seniorských e-mailových schránkách, o které se často hovoří v souvislosti s bezpečností na internetu a nebezpečnými dezinformacemi. 47 % osob nad 65 let přeposílá e-maily, které varují před nějakým nebezpečím, dotýkají se citlivých témat u starších osob často vzbuzujících strach jako jsou podvody, migrační krize, nastavení protiseniorských politik, ohrožení zdraví a jiné (Kopecký, 13, 2018). Tyto zprávy často nepochází z ověřeného zdroje nebo přímo obsahují nepravdivé či lživé informace. *„S přibývajícím věkem se zvyšuje počet uživatelů, kteří rozšiřují spam, zahrnující jak pravdivé, tak i nepravdivé informace. Např. e-mailové zprávy, které varují před nebezpečím (např. nebezpečím migrace), rozšiřuje*

47 % osob starších 65 let a 38 % osob ve věku 55–64 let. To je 3–4krát více, než u osob mladších (ve věku 35–44 let).” (Kopecký, 12, 2018).

Pokud jde o sociální sítě, ty využívá celkově 8 procent českých seniorů. Oproti 97 % u osob ve věku 16-24 let je to velmi kontrastní, i když ne překvapivý údaj. (zdroj dat: ČSÚ, 45, 2018). Už v roce 2018 jsme ale mohli pozorovat značné zmenšení této mezery oproti předchozím rokům. V roce 2013 sociální sítě používala pouhá dvě procenta českých seniorů (ČSÚ, 51, 2018). Stále relativně malý počet seniorských uživatelů sociálních sítí vůči těm, kteří používají e-mail jako sociální médium značí, že funkce e-mailu jsou pro velkou část seniorských uživatelů dostatečné pro účely sociálního kontaktu. Rozjezd zájmu o sociální sítě způsobuje také povědomí o ostatních funkcích sociálních sítí, které elektronická schránka neumožňuje nebo k nim není primárně určena. Sociální sítě nabízejí funkce, které mají potenciál plně či dokonce efektivněji nahradit běžnou seniorskou aktivitu probíhající skrze e-mailové schránky.

Přes Whatsapp, Skype, či jiné aplikace či webové služby pro online hovory v roce 2018 využívalo o něco více seniorů než sociální sítě. Využilo je 11,3 % osob nad 65 let. Největší rozmach využívání těchto služeb mezi seniory přišel mezi lety 2013 až 2014. Zatímco mezi ostatními věkovými kategoriemi zájem o online hovory v letech 2014-2016 spíše klesal, mezi seniory mezi roky 2013-2014 vzrostl počet uživatelů o více než tři procenta, na tomto počtu se držel i následující rok, po kterém začal počet seniorských uživatelů velmi zvolna stoupat. V letech 2017 a 2018 opět začal znatelně stoupat zájem ostatních věkových kategorií o online hovory, zatímco kategorie uživatel nad 65 let se stále držela pozvolného postupu a mezitím co v celé české populaci přibylo 6,2 % uživatelů aplikací a služeb umožňujících online hovory, mezi seniory přibylo pouze 0,2 % uživatel, což nemusí nutně znamenat skutečný nárůst nových uživatel, ale přesun části uživatelů z dřívější věkové kategorie do té nejstarší. (zdroj dat: ČSÚ, 49, 2018).

Změny, které v těchto číslech přinesl rok 2020 ještě nejsou zcela jasné a informace konkrétní, přesto se můžeme zabývat ukazateli, které nám alespoň částečně odhalí to, jak se online život proměnil. *„Požadavky na širokopásmové připojení, tak jak bylo zaznamenáno poskytovateli internetu ve střední Evropě a datovými uzly ve střední a jižní Evropě (ISP- Internet service provider, IXP- Internet exchange points⁴), se na počátku epidemie nejdříve zvedli jen neznatelně, jejich prudký nárůst, o více než dvacet procent, byl zaznamenán při postupném zavádění lockdownů”* (Feldmann, 2, 2020).

Fluktuace dat proudících po internetu se nezměnila pouze v celkovém objemu, ale také v rozložení skrz denní doby. Internetová síť v běžném provozu zaznamenávala nejvíce aktivity ve večerních hodinách o pracovní dny a o víkendy v dopoledních, což Lockdownový režim většiny zemí přetvořil v setrvalý „víkendový” režim, ve kterém je na internetu nejvíce

⁴ „Zprostředkování připojení uživatelům mají na starosti tzv. Internet Service Providers (ISP) - poskytovatelé internetového připojení. Ti mají přístup k peeringovým uzlům, které se nejčastěji označují jako IXP (Internet Exchange Point - doslova bod výměny Internetu)...IXP slouží především k tomu, aby si zde ISP mohli vyměňovat své datové toky.” (CZ.NIC,2014)

rušno během dopoledne. (Feldmann, 2, 2020). Údaje o datové fluktuaci jsou zaměřena pouze na pohyb dat a neobsahuje údaje o jednotlivých uživateli sítí, nevyčteme z nich tedy, jestli se tyto obecné změny týkají takto podstatně i seniorské populace. Předpokládáno je spíše navýšení pohybu na síti jednotlivci pracujícími z domu a jejich využití videokonferencí, elektronické pošty a vzdálených úložišť, ale prokazatelně zvýšenou poptávku po internetu zvýšilo i využití sociálních a zábavních funkcí internetu které se už seniorů potencionálně týká už z větší části než práce domova. Zábava v podobě hraní či stahování online her se v roce 2018 týkala pouze 3,4 % osob nad 65 let, poslechu hudby či rádia online se jich věnovalo o něco více, 4,9 %. Online archiv pořadů či online vysílání televizí, které tuto službu provozují paralelně s klasickým televizním vysíláním, si pustilo 6 % osob nad 65 let. Ještě více sledují videa ze streamovacích služeb s komunitou tvořeným obsahem, jako je Youtube (7,1 %). 4,4 % sledovalo čistě internetové televize bez klasického vysílání. Pouze drobná část (0,4 %) sledovala videa přes placené služby (ČSÚ, 75, 2018).

2.3 Dílčí závěr

Rodina je proměnlivý koncept, ve kterém se odráží mnoho z okolního světa. Naši představu o ni ovlivňuje kultura, historie, společenská třída, režim produkce, životní podmínky a „duch doby“, v jejíž souvislosti o rodině mluvíme. Svět okolo rodiny je dynamický a tato dynamika se vtiskla i do podoby rodiny. U současné rodiny můžeme stále mluvit o prostupujícím individualismu, ale nemusí jít nutně o individualismus v podobě odpoutání jedince od rodiny. Individualizace, kterou přinesla industrializace vedla k rozmachu rodinného privatismu (Beck 155-156, 2010). Je možné, že současná rodina je opět primárně útočištěm před veřejným světem, ne jeho pokračováním.

Nukleární rodina je významným činitelem ve vztahu vnouče-prarodič, která jednak vytváří vztahový kontext, druhak je zprostředkovatelem vztahu ve smyslu umožnění kontaktu a prostoru pro vytváření vlastní perspektivy vzájemného vztahu k vnoučeti/prarodiči. Blízkost vztahů v nukleární rodině může být zčásti nápovědou k podobě blízkosti vztahů v rozšířené rodině.

Specifikum současné doby, velký rozmach dostupnosti informačně-komunikačních z jejich užívání a znalosti učinil společenskou normu, která ale nemusí být nutně normou pro všechny. Využití komunikačních technologií pro rodinný kontakt překonává jisté bariéry, tvoří ale nové, jejichž překonání často závisí nejen na jedinci, ale i podpoře jeho rodiny a ostatnímu okolí při zvládnání nových technologií pro bezpečný a smysluplný online život.

3 Metodologická část

3.1 Cíle výzkumu

Cílem mého výzkumu je navázání na data popsána v teorii, zjištění vlivu doporučení týkajících se omezení osobního kontaktu pro prevenci epidemie na vývoj dat týkajících se rozvoje informačně komunikační gramotnosti seniorů a deskripce způsobu

mezigenerační, přesněji obgenerační interakce mezi seniory a vnoučaty v prostředí informačně komunikačních technologií. Toho chci vzhledem k intimní povaze tématu a zároveň jeho univerzálnosti docílit za využití smíšených metod. Cílem kvalitativní části výzkumu je zároveň pilotáž sběrného nástroje pro kvantitativní data, to v praxi znamená, že respondenti kvalitativní části výzkumu budou zároveň pilotními respondenty části kvantitativní. Dvojí zapojení jedné sady respondentů je výhodou pro organizační důvody, ale především pro faktor ochoty respondentů k vyjádření se podrobněji k podobě sběrného nástroje. Okruhy témat kvalitativního sběru dat korespondují s okruhy témat dotazníku, proto je toto dvojí využití respondentů rozhovoru záhodné.

3.2 Výzkumné otázky a hypotézy

výzkumné otázky:

- Využívají senioři při učení s technologiemi pomoc rodiny, nebo ve více případech spoléhají sami na sebe?
-
- Měla doporučení a nařízení v rámci epidemie Covid 19 vliv na frekvenci užívání informačně komunikačních technologií senioři?
-
- Komunikují spolu senioři a vnoučata přes IKT častěji než předchozí roky?
-
- Mají senioři dostatečné možnosti a znalosti k zasílání multimediálních souborů přes IKT?

Hypotézy

H1: Většina seniorů při učení se se zařízením využila pomoc člena rodiny

H2: Doporučení a nařízení v rámci prevence epidemie Covid 19 u seniorů zintenzivnila frekvence užívání IKT.

H3: Komunikace seniorů s vnoučaty byla v období Březen 2020 až Duben 2021 častější než v předchozích letech.

H4: Senioři využívají zařízení schopná zasílání multimediálních souborů, ale častěji soubory přijímají než-li odesílají

3.3 Sběr dat

Vzhledem k povaze výzkumu jsem ke sběru dat využila kvótní výběr respondentů jak pro rozhovory, tak pro po nich následující dotazníky. Pro respondenty rozhovoru ani dotazníku nebyla stanovena přesná věková hranice.

3.3.1. rozhovory

Respondenté k rozhovorům a současně pilotáži výzkumu byli zvoleni kvótním výběrem a dále podle organizačních možností respondentů. Do konečného vzorku, zodpovídající všechny okruhy rozhovoru, byla zvolena dvojice respondentů se vztahem vnouče/prarodič, kteří se zúčastnili na tři okruhy rozděleného, polostrukturovaného rozhovoru. Zbytek respondentů rozhovoru (všichni 4 v seniorském věku) byl využit zejména pro pilotáž dotazníku.

První dva okruhy témat („*Užívání technologií; obecný profil uživatele*” a „*Komunikace s okolím*”) byly určeny pouze pro prarodiče z dvojice a respondent na ně odpovídal bez přítomnosti vnoučete, na třetí okruh „*Komunikace s vnoučetem*” byl přizván druhý respondent (vnouče). Po zodpovězení reálií byla u respondentů podnícena vzájemná diskuze o vzájemné komunikaci a jejich proměnách v období Březen 2020 až Duben 2021. Strategii volné diskuze nad jednotlivými otázkami místo jednotlivého dotazování jsem zvolila pro zachycení komunikační dynamiky mezi dvojicemi.

3.3.2 dotazník

Respondenté k dotazníku byli vyhledáni způsobem, který by se dal označit za kvótovaný. O přeposlání dotazníku vhodným respondentům byly požádání respondenté rozhovoru. Zapojení respondenta do vyplnění dotazníku pak záleželo na jeho vlastní evaluaci a identifikaci se s pojmem „starší generace” v názvu dotazníku při vybídce k vyplnění. Další filtrace vhodných respondentů (těch, co komunikují přes nějakou technologii s vnoučetem) probíhala v samotném dotazníku, ve kterém se po vyplnění obecných informací o užívání technologií dotazník buď odešle nebo zpřístupní další sekci otázek zaměřených na komunikaci s vnoučetem dle pozitivní či negativní odpovědi respondenta.

Dotazník byl rozdělen na pět bloků, přičemž první část byla zaměřena na obecné informace a sebehodnocení uživatelské úrovně, hlavní části jsou identické s okruhy rozhovoru („*Užívání technologií; obecný profil uživatele*” a „*Komunikace s okolím*” a „*Komunikace s vnoučaty*”), dotazník je zakončen sekcí volných otázek, ve kterých má respondent možnost vyjádřit se k dotazníku i podrobněji rozebrat svůj názor či připomínky k tématu, v jedné otázce je respondent požádán o vlastní nápady týkající se tématu. Otevřené otázky jsou nepovinné, jejich vyplnění záleží na volbě respondenta.

Otevřené otázky jsem zvolila kvůli povaze tématu a jeho případné citové významnosti pro některé z respondentů, zejména jako prostor pro vyjádření případných pocitů či poznámek, které by respondent chtěl vyjádřit po dokončení dotazníku. Možnosti využila pouze velmi malá část respondentů, jejich vyřčené nápady a myšlenky ale považuji za velice relevantní a hodnotné. O vyplnění dotazníku bylo prostřednictvím respondentů rozhovoru požádáno 54 respondentů, z toho tak skutečně učinilo 41 z nich, návratnost tedy byla 75,9 procent.

3.4 interpretace získaných dat

Respondentům rozhovoru bylo vždy představeno přesné znění dotazníkové otázky i s jejími možnostmi, která byla respondentem zodpovězena, popřípadě byly přidány možnosti dle potřeb a návrhů respondenta- tyto návrhy byly později zhodnoceny a zahrnuty do konečné verze dotazníku. Připomínky se týkaly především kategorií témat, kterým se s vnučaty v rozhovoru běžně věnují, ale také délky a formulace jednotlivých dotazů. Následně byla o každé zodpovězené otázce zavedena diskuze.

Z rozhovorů se čtyřmi jednotlivci v seniorském věku a jednou komunikační dvojicí senior prarodič a vnuče vzešlo mnoho cenných poznatků, které pomohly k interpretaci dat z dotazníků. Nejmladšímu se zařazených respondentů dotazníku bylo 45 let (již byl prarodičem), nejstaršímu naopak 80. Tento respondent uvedl, že s informačně komunikačními technologiemi nemá žádné dovednosti, předpokládám tedy minimálně u tohoto případu asistenci jiného člena rodiny při vyplňování, v čemž nevidím žádnou objektivní překážku.

Učení se práci s novými technologiemi- H1

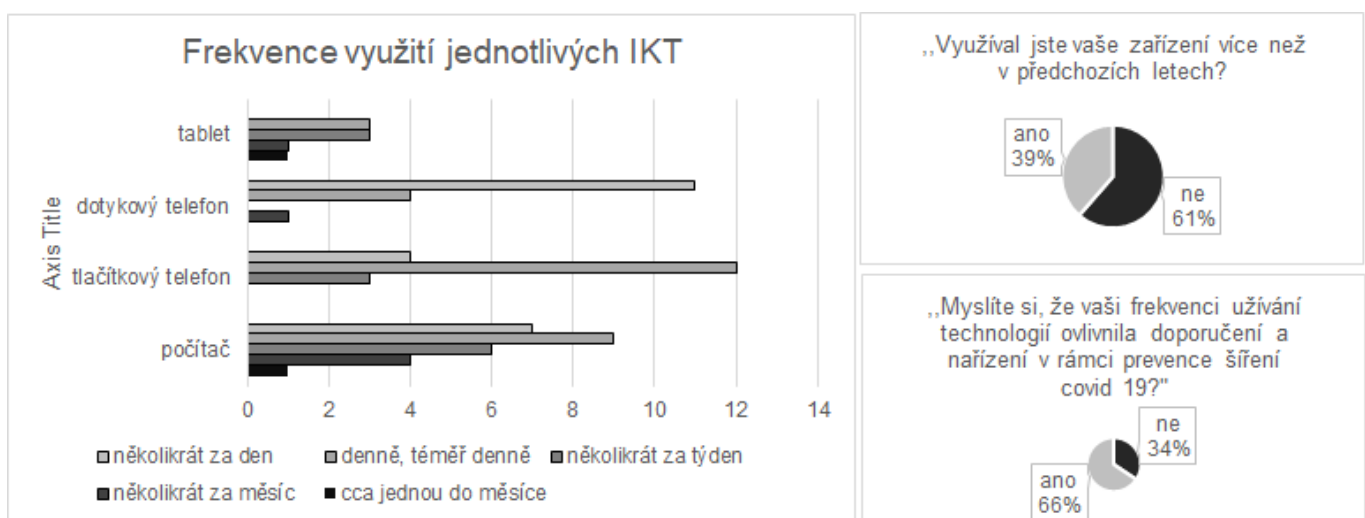
Hypotéza H1 se týkala učení se používání nových technologií, její tvrzení konkrétně znělo, že mezi seniory je více uživatelů, kterým při učení se s technologií pomáhala rodina než samouků. Tato hypotéza byla potvrzena daty z dotazníku. Rodina a vlastní snaha jsou dvěma nejčastějšími způsoby adaptace na nové technologie. Častým zdrojem digitální gramotnosti je také zaměstnání, které dopomohlo k vyšší úrovni digitální gramotnosti 20 % respondentů.

kdo vás naučil zařízení používat?	Absolutní hodnoty	Procenta
rodina	22	36,7%
sám	17	28,3%
práce	12	20%
přátelé	4	6,7%
kurz	4	6,7%
jiné (škola)	1	1,7%
celkem	60	100,0%

Tabulka 1: „Kdo vás naučil zařízení používat?“ (Zdroj dat: vlastní výzkum)

Frekvence využití IKT zařízení - H2

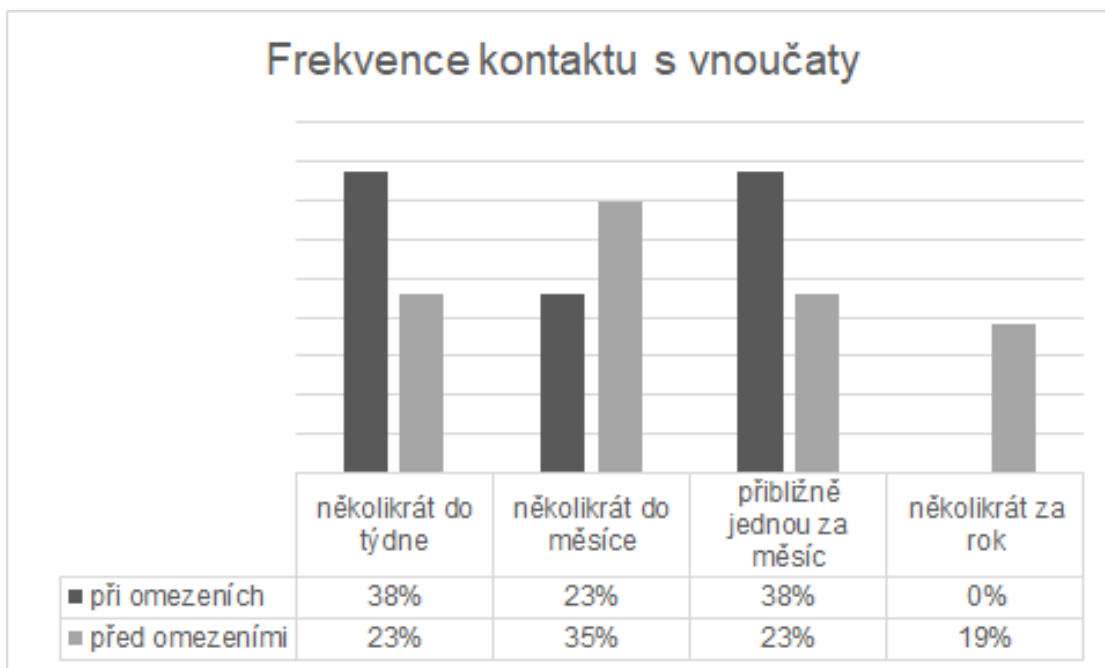
Druhá hypotéza tvrdila, že doporučení a nařízení v rámci Covid 19 zintenzivnila frekvenci využití IKT seniory. Větší část seniorů zůstala u podobné frekvence využití. U té části, která pocítila zvýšení frekvence užívání, nemůžeme jistě říci, zda-li šlo o přirozený vývoj trendů, dle kterého se frekvence užití IKT seniory každý rok zvyšuje, protože odpovědi ohledně vlivu doporučení a nařízení jsou až příliš různorodé. Doporučení a nařízení na své frekvenci využívání zařízení pocítilo 66 % respondentů, tento vliv ale většinou nebyl dostatečně významný, aby respondenty přesunul do jiné kategorie uživatel dle frekvence. Jak potvrdili polostrukturované rozhovory, klíčová pro vliv doporučení a nařízení byla počáteční životní situace, ve které se uživatel nacházel při začátku platnosti doporučení a nařízení: „Hypotéza tedy nebyla potvrzena, ale ani odmítnuta. Pro bližší prozkoumání interakce trendů se specifickou událostí bych zvolila kvantitativní výzkum zaměřený na komparaci trendů z předchozích let a jejich projekcí s reálnými daty.



Graf 1 (nalevo): Frekvence užití jednotlivých IKT. Graf 2 (nahore): self report frekvence užití. Graf 3 (dole): vliv opatření Covid 19 (zdroj dat: vlastní výzkum)

Frekvence kontaktu s vnoučaty- H3

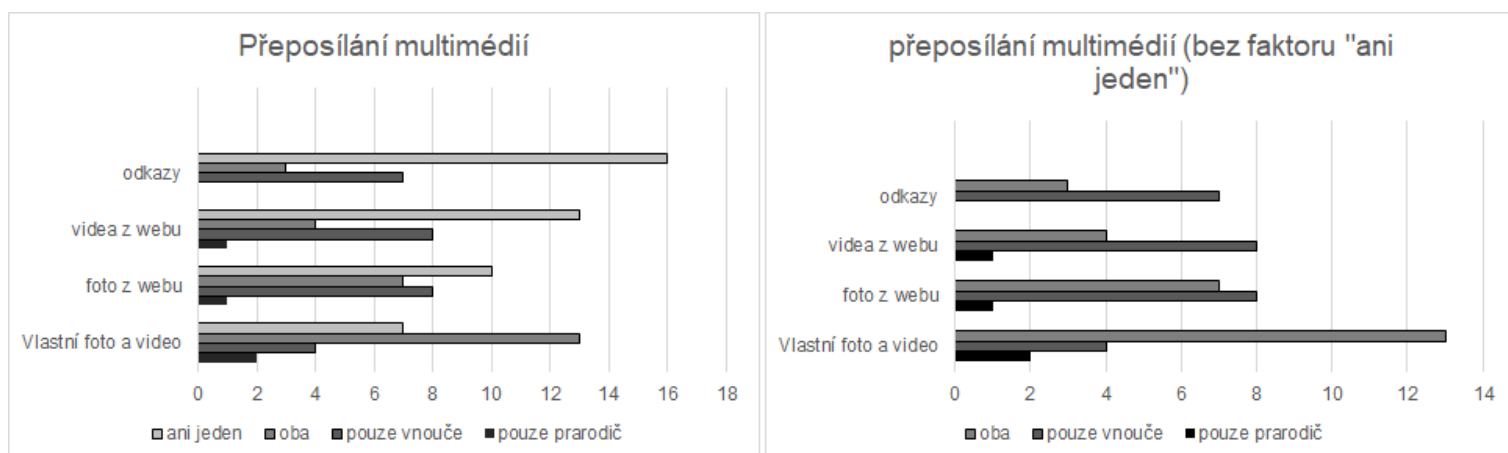
Nárůst frekvence kontaktu prarodičů s vnoučaty je na datech viditelný zejména ve dvou bodech, a to v datech reprezentujících kontakt několikrát týdně a kontakt jednou měsíčně. Velká část respondentů zůstala v té samé kategorii, ve které byla před začátkem omezení, viditelný nárůst kontaktu lze rozeznat u skupiny, která se svými vnoučaty přes technologie byla v kontaktu pouze několikrát do roka. Tato skupina při omezeních naprosto vymizela a jelikož žádný respondent neuvedl menší frekvenci kontaktu než několikrát za rok, tito respondenti se nutně museli přesunout do kategorie s větší frekvencí kontaktu. Viditelný je také přírůstek respondentů, kteří jsou se svými vnoučaty v kontaktu několikrát do týdne.



Graf 4: Frekvence kontaktu s vnoučaty (zdroj dat: vlastní výzkum)

Odesílání a přijímání multimédií- H4

Většina seniorů se svými vnoučaty webový obsah obvykle nesdílí, velice oblíbené ale je vzájemné si přeposílání vlastních fotografií. Přeposílání odkazů je doménou vnoučat, foto a video z webu je prarodiči sdíleno častěji. Nejčastěji je odesílatelem obsahu pouze vnouče, časté je ale i vzájemné sdílení všech druhů souborů. Sdílení multimediálních souborů pouze prarodičem potvrdila pouze malá část respondentů. Znovu se podívejme na Graf 1 zobrazující frekvence užití jednotlivých IKT. Vidíme na něm, že velká část respondentů skutečně vlastní zařízení schopné přijímat nějaký druh multimediálních souborů.



Graf 5 (vlevo): přeposílání multimédií. Graf 6: Přeposílání multimédií bez faktoru „ani jeden”.

Další poznatky plynoucí z výzkumu

Od respondentů jsem očekávala do jisté míry odmítavý postoj k technologiím. Většina respondentů dotazníku používajících své zařízení častěji než dříve tak činí z důvodů čistě praktických, využití zařízení pro jeho preference nebylo časté, tato možnost byla volena především u dotykových telefonů či tabletů. Z těchto vyjádřených preferencí je zřejmá uživatelská přívětivost rozhraní těchto zařízení, jak ale potvrdili rozhovory, mnoho potenciálních seniorských uživatelů cítí obavy z užívání dotykových zařízení.

Ráda bych také zdůraznila poznatek opět vycházející z kombinace dat z rozhovorů i dotazníku. Přestože obojí bylo zaměřeno čistě na kontakt srkze technologie, respondéte dávali důraz především na osobní setkávání. V technologiích sice vidí potenciál pro usnadnění každodenního života a spojení s okolím, tento potenciál je pro ně však naplněn až v případě kdy se technologický svět propojí s tím každodenním.

V případě obgeneračního kontaktu respondéte oceňují možnosti být ve spojení za jakýkoliv podmínek, technické rady vnoučat a možnosti zasílání vlastních fotografií, kterými se s vnoučaty vzájemně informují o zážitcích i každodenních starostech, tyto možnosti jsou pro ně doopravdy záročené ve chvíli, kdy tento vzájemně naposílaný obsah mohou probrat osobně.

I v závěrečné části dotazníku uvedlo jako svůj nápad na zlepšení vzdálené komunikace několik respondentů (5.blok, otázka 1.1) častější osobnější setkávání. Jeden z respondentů uvedl: „*kdyby radeji prisli na kavu*“, což sice není vyloženě nápad na zlepšení, ale poukazuje na důležitou informaci a explicitně vyjádřené přání, kterým bysme ze strany seniorů měli naslouchat a při případných pokusech o zlepšení vzdálené komunikace vzít v potaz perspektivu samotných uživatel i v případech, kdy se jedinec rozhodne uživatelem nebýt.

4 Závěr

Cílem mé práce bylo zaznamenat vliv specifického celospolečenského stavu na proces adaptace na nové technologie u seniorů, kteří jsou v porovnání s ostatními generacemi nejmenší, ale stále se rozrůstající uživatelskou základnou informačně komunikačních technologií. To ze seniorů činí skupinu, která má největší prostor pro rozšíření své online působnosti, zároveň je ale zřejmé, že na cestě k digitální gramotnosti pocíťují největší zábrany. Tyto zábrany mají rozličné důvody, často se jedná o kombinaci více faktorů či jejich vzájemné konfigurace, která seniorovi brání v efektivním a sebevědomém užívání informačně komunikačních technologií.

Zásadní roli pro využití informačně komunikačních technologií seniory má rodina. Má vliv na učení s technologií tím, že je seniorovi oporou při zvládnání se učení nové dovednosti a další kontakt s rodinou je silným motivátorem pro úspěšné zvládnutí práce s informačně komunikační technologií. Jako kontrast k seniorům byla zvolena generace jejich

vnoučat, která má ve světě technologií zcela opačnou reputaci, přesto jejich vzájemný kontakt skrze komunikační technologie není ničím neobvyklým. Nejpoužívanějšími pro vzájemnou komunikaci seniorů a vnoučat jsou sice stále telefonní hovor a sms, které jsou již považovány za konvenční komunikační nástroje, ale funkce či aplikace využívající pro svůj chod internet (videohovory, hovory a zprávy přes online chat) jsou také hojně využívány, což značí i velký počet uživatelů internetu mezi seniory. Vzdálená komunikace je ale mezi seniory viděna spíše jako nouzové řešení, v rozhovorech i otevřené části dotazníku bylo častokrát respondenty zdůrazněno, že preferují osobní setkání nad všechny varianty setkávání vzdáleného a od svých vnoučat by si přáli iniciativu směřující k častějšímu osobnímu setkávání, přestože jsou chápaví k podmínkám osobní setkávání ztěžující.

Vliv roku 2020 senioři cítili hlavně při využívání stolního počítače, mezi jejich důvody převažovaly ty praktické nad osobním zájmem či pozitivním vztahem k užívání, větší část pociťovala, že na podobu jejich činnosti měla vliv doporučení a nařízení spojená s epidemií Covid 19, stejně tak jako tento vliv pociťovali na frekvenci kontaktu s vnoučaty. Je nutné dodat, že tento vliv rozhodně nepociťoval každý a že prožívání této specifické situace je velmi individuální. Konkrétně v otázce vlivu doporučení je nejpodstatnější arbitrární životní situace jedince, do které doporučení a nařízení zasáhla a jestli a jak jeho životní situaci ovlivnila. Bez kontextu událostí let 2020 a 2021 spojených s pandemií Covid 19 by se dala data o vyšší frekvenci užívání technologií mezi seniory považovat za pokračování dlouhodobého trendu přibývání seniorských uživatelů nových technologií, s jeho znalostí ale musíme vzít v potaz vliv, který měl na frekvenci a způsob užívání technologií různými skupinami uživatel a na příliv uživatelů nových.

Jako doporučení pro úspěšné pokračování adaptace nových, zejména seniorských uživatel bych uvedla propojení se skutečným životem a upozornění na možnosti rozvoje dovedností a zkušeností z reálného života v online světě, dále dostatek relevantního obsahu, nejlépe vytvořeného samotnou seniorskou komunitou a pozitivně laděnou osvětu, nabádající k ostražitosti způsobem, který není konfrontační, ale naopak rozvíjející sebevědomí uživatele při interakci s ostatními uživateli a prostředím informačně komunikačních technologií. Námětem pro rozsáhlejší výzkum adaptace na nové technologie v kontextu mezigeneračních vztahů by mohl být například samotný proces učení se práce s novými technologiemi a jeho aktéři, či formování vztahu k ostatním členům rodiny skrze interakci komunikačních párů v rodině.

5 Seznam použité literatury

- Beck, U. *Riziková společnost. Na cestě k jiné moderně*. Praha: SLON, 2011.
- Cota, W., Ferreira, S.C., Pastor-Satorras, R. et al. *Quantifying echo chamber effects in information spreading over political communication networks*. EPJ Data Sci. 8, 35, 2009.
- ČSÚ. *Naděje dožití při narození a kojenecká úmrtnost, 1870 – 2019* [online], 2020. Dostupné z : https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo_hu.
- ČSÚ. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci- analýza* [online], 2018. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyuzivani-informacnich-a-komunikacnich-technologii-v-domacnostech-a-mezi-jednotlivci>.
- Feldmann, A., Gasser, O. et al. *The Lockdown Effect: Implications of the COVID-19 Pandemic on Internet Traffic*. Internet Measurement Conference (IMC '20), Říjen 27–29, 2020.
- Frailon, J., Ainley, J. Schulz, W., Friedman, T. Gebhardt, E. *Preparing for Life in a Digital Age: The IEA International Computer and Information Literacy Study International Report*. Melbourne: Australian Council for Educational Research (ACER). 2014.
- Helsper, E.J., Eynon, R. *Digital natives: where is the evidence?* British Educational Research Journal, 36 (3), 503-520, 2010.
- Horský, J., Seligová, M. *Rodina našich předků*. Praha: Lidové noviny, 1997.
- IEA. *The International Computer and Information Literacy Study (ICILS). Main findings and implications for education policies in Europe*, 2013 [online]. Dostupné z: <https://www.iea.nl/studies/iea/icils/2013>.
- Kalibová, K. *Úvod do demografie*. Karolinum, Praha, 2005.
- Klever, P. *Multigenerational Relationships and Nuclear Family Functioning*. The American Journal of Family Therapy 43(4), 339–351, 2015.
- Kopecký K., Szotkowski R., Kožíšek M., Kasáčková J. *Starci na netu (výzkumná zpráva)*. Centrum prevence rizikové virtuální komunikace, 2018 [online]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/ke-stazeni/vyzkumne-zpravy/102-starci-na-netu-2017-2018/file>
- Lenderová, M., Jiránek, T., Macková, M. *Z dějin české každodennosti: Život v 19.století*. Praha: Karolinum, 2009.
- Miyazaki, A.D., Stanaland, A.J.S., Lwin, M.O. *Self-Regulatory Safeguards and the Online Privacy of Preteen Children: Implications for the Advertising Industry*. Journal of Advertising, 38 (4), 79-91, 2009. MPSV. *Digitální gramotnost - Zpráva o stavu a výuce digitální gramotnosti a komparace se zahraničím*, MPSV, 2017 [online]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Digitalni_gramotnost_-_Zprava_o_stavu_a_vyuce_digitalni_gramotnosti_a_komparace_se_zahranicim.pdf/f633dd0f-e5df-c19f-7cfa-38291b31ceb4.
- Možný, I. *Moderní rodina : (mýty a skutečnosti)*. Brno: Blok, 1990.

- PPUC-DG-OVU-tým. *Digitální gramotnost v uzlových bodech vzdělávání*. MŠMT, 2020 [online]. Dostupné z: <https://gramotnosti.pro>.
- Prensky, M. *Digital Natives, Digital Immigrants*. *On the Horizon*, 9 (5), 1-6, 2001.
- Rosen, C. *The Myth of Multitasking*. *The New Atlantis* 20, 105-110, 2008.
- Selwyn, N. *The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology*. *Journal of Aging Studies* 18, 369 – 384, 2004.
- Tomczyk, Ł. *Vzdělávání seniorů v oblasti nových médií*. Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR, Praha, 2015.
- Whitbeck, Les B., Hoyt, D.R., Huck, S.M. *Family Relationship History, Contemporary Parent-Grandparent Relationship Quality, and the Grandparent-Grandchild Relationship*. *Journal of Marriage and Family* 55 (4), 1025-1035, 1993.
- Wilczynski, J. *The East-West technological gap and the "reverse" flow of technology*. *Acta Oeconomica*, 15 (3/4), 293-307, 1975.

6 Přehled použitých zkratk

IKT- informačně komunikační technologie

7 Resumé

The bachelor thesis' overall theme followed throughout the single chapters is forming of intergenerational relationships through digital technologies, with special focus on becoming digitally literate at an elderly age. The goal of the thesis was to provide a basic summary of problematics and context reaching into the theme and to take those findings from literature to my own research. The theoretical part divides the theme into fractions and introduces each fraction in the context of the overall theme. These fractions are the history of family organization from the 16th century on, interaction in modern family, device and internet usage among children and young adults and among elderly. Children and young adults are part of research, as they play an important role in my research as a counterpart to the senior users, but more importantly, my research is mainly conducted on grandparent-grandchild relationships. I would also like to point out the factor of Covid 19 prevention and restriction is taken into account through the chapters. Methodological part consists of description of research choices and pretests, after that the actual data collection, which consisted of both interviews and questionnaires- as those were both used for final data analysis, this research can be confidently called mixed method.

Generally, the results coming from senior respondents do not come to the favor of remote contact through technology. There were a lot of senior users owning and using multiple devices for many various reasons, one of them being a relatively new one for many, remote family contact. Despite that, seniors showed a great active participation towards expressing their wishes and needs of personal contact and usage of technologies as an utility, not an lifestyle or a pure enjoyment. Very few showed an interest in some particular technologies themselves, the interest was mostly tied to touchscreen devices, which are considered too complex by non-users, despite reports of their users in the same peer group. Impact of covid 19 restrictions was heavily felt by some, while others felt no difference in frequency of their usage of technology. The contact with grandchild was also transformed for some while it remained the same for others. What are the factors that determine whether the impact of similar restrictions on an individual will be, could be studied in a more complex research or the one with more narrow focus. Possible policymaking in this field is surely possible, but it needs a very complex view that is mostly focused on the comfort of the user above anything else.

8 Přílohy:

Příloha č.1- dotazník:

Dobrý den, touto formou bych vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku k mé bakalářské práci s tématem „Adaptace na nové komunikační technologie“. Dotazník není časově náročný, i při rozvážném vyplňování nezabere déle než několik minut.

Bakalářskou práci odevzdávám v rámci akreditovaného studijního programu Sociologie na Fakultě Filozofické Západočeské Univerzity v Plzni, vedoucím mé práce je PhDr. Mgr. František Kalvas, Ph.D. Kontaktovat ho můžete na e-mailu kalvas@kss.zcu.cz.

V případě jakýchkoliv připomínek nebo dotazů mě neváhejte kontaktovat na e-mailu rohacova@students.zcu.cz nebo na telefonním čísle +420 608 112 192.

Děkuji za vaši pozornost a vaši laskavou spolupráci, Markéta Roháčová.

1 . blok: „Profil respondenta“

- 1) jsem:
 - žena
 - muž
 - jiné
 - nepřeji si uvádět

- 2) věk:

- 3) V užívání informačně komunikačních technologií (počítače, telefonu, tabletu) mám dle svého názoru:
 - nemám v něm žádné znalosti
 - znalosti naprostých základů
 - znalosti dostačující k běžnému užívání
 - pokročilé znalosti
 - znalosti na expertní úrovni

2. blok: „Užívání technologií; obecný profil uživatele“

- 1) Která z těchto zařízení užívejte pravidelně? (tj. minimálně jednou v posledních třech měsících;můžete zvolit více možností)
 - počítač (jakýkoliv- stolní i laptop)
 - telefon tlačítkový
 - telefon dotykový

- tablet
- jiné
- žádné z těchto zařízení nevyužívám více než jednou do třech měsíců
-

FILTR[v 1) zvoleno: žádné- ukončit]

1.1) Zařízení jsem se naučil používat: (Můžete zvolit více možností.)

- sám
- za pomoci rodiny
- za pomoci přátel, známých
- v práci
- na kurzu
- jinde (prosím uveďte)

1.2) FILTR [v 1.1) zvoleno: sám] Jak jsem se se zařízením sám učil? Můžete zvolit více možností.

- intuitivně, jejich používáním
- s příručkou
- s magazínem o technologiích
- s informacemi z webu
- jinak (prosím uveďte)
- nevzpomenu si

1.3) FILTR [v 1.1) zvoleno: za pomoci rodiny] Kdo z rodiny vám s učením pomáhal? Můžete zvolit více možností.

- mé děti
- mé vnouče/vnoučata
- někdo jiný
- nevzpomenu si

2) FILTR[označené odpovědi v 1)]Jak často jste toto zařízení využíval v posledním roce? (BřezenDuben 2020-Duben 2021)

- několikrát za den
- denně, téměř denně
- několikrát za týden
- několikrát za měsíc
- cca jednou do měsíce
- méně

3) Myslíte si, že jste v posledním roce (Březen 2020-DubenBřezen 2021) využíval aspoň některé zařízení více, než v letech předchozích? A/N

- a) počítač (jakýkoliv- stolní i laptop)
- b) telefon tlačítkový

- c) telefon dotykový
- d) tablet
- jiné
- žádné z těchto zařízení nevyužívám více než jednou do třech měsíců

3.1) FILTR[v 3) zvoleno: A] Co považujete za hlavní důvody? Můžete uvést více možností k jedné technologii.

- Se zařízením/i umím lépe pracovat
- Zařízení začalo více využívat mé okolí
- zařízení potřebuji k čím dál více činnostem (internetové bankovníctví, sledování zásilek, online nákupy)
- líbí se mi zařízení využívat
- zařízení potřebuji k práci
- využívám jej jako alternativu k osobnímu kontaktu
- jiné (prosím uveďte)
- Nevybavím si žádný konkrétní důvod, proč tomu tak je

3.2) FILTR [označené odpovědi v 3.1)]; Myslíte si, že tento důvod užívání zařízení ovlivnili doporučení a nařízení v rámci pandemie Covid 19? Pokud jste si v předchozí otázce nevybavil konkrétní důvod, odpovězte obecně. A/N

3. blok „Komunikace s okolím”

1) Používáte některé ze svých zařízení pro komunikaci s okolím? A/N

FILTR [v 1) zvoleno: N- ukončit];

2) S kým přes vaše zařízení komunikujete? Můžete zvolit více možností.

- Rodina
- Současní přátelé a známí
- Přátelé a známí „z minula” (bývalí spolužáci, kolegové, spoluhráči, aj., se kterými se nevidám, ale jsme v kontaktu)
- Lidé z práce (současní kolegové, nadřízení, zákazníci,aj.)
- Služby (např. kadeřnice, lékař,úřad, dovážka jídla, operátor...)
- Někdo jiný (prosím uveďte):

2.1 FILTR [ve 2) zvoleno: rodina] s kterými členy rodiny komunikujete přes vaše zařízení? Můžete zvolit více možností.

- partner
- mé děti
- vnoučata
- rodiče, sourozenci
- širší rodina
- jiné (prosím uveďte)

FILTR [ve 3) nezvoleno: vnoučata- ukončit]

4. blok: „Komunikace s vnoučaty“

V této části budou otázky mířeny pouze na vaši komunikaci s vnoučetem. Pokud máte více vnoučat, odpovědíte dle vnoučete, se kterým jste v kontaktu nejvíce.

1) mému vnoučeti je:

- 0 - 2,9 let
- 3 - 5,9 let
- 6 - 8,9 let
- 9 - 11,9 let
- 12 - 14,9 let
- 15 - 17,9 let
- 18 a více let

2) s mým vnoučetem jsem v kontaktu přes jakékoliv zařízení:

- denně
- několikrát do týdne
- několikrát do měsíce
- přibližně jednou do měsíce
- několikrát za rok
- jednou za rok či méně

2.1) myslíte si, že frekvenci vašeho kontaktu s vnoučetem přes technologie ovlivnila doporučení a nařízení v rámci pandemie Covid 19? A/N

2.2) FILTR[ve 2.1) zvoleno: A]; Jak často jste byl s vnoučetem v kontaktu přes jakékoliv zařízení před začátkem doporučení omezení osobního kontaktu?

- denně
- několikrát do týdne
- několikrát do měsíce
- přibližně jednou do měsíce
- několikrát za rok
- jednou za rok či méně
- nevzpomenou si

3) Jaké funkce či aplikace používáte ke komunikaci s vnoučaty na dálku? Můžete zvolit více možností.

- hovor přes telefon
- videohovor přes telefon

- hovor přes internet (Whatsapp, Skype, Google meet a jiné aplikace umožňující hlasový hovor, které potřebují internet)
- videohovor přes internet (Whatsapp, Skype, Google meet a jiné aplikace umožňující hovor s hlasem a videem, které potřebují internet)
- sms zprávy
- online chat (Messenger, Whatsapp a podobné)
- e-mail
- jiné (prosím uveďte)

3.1) FILTR [ve 3) zvoleno: zprávy přes online chat, email]; [v 1 zvoleno: 6-18+] Jaký obsah kromě textových zpráv si s vnoučetem posíláte? Můžete zvolit více možností

- vlastní fotografie a videa
- obrázky a fotografie z internetu
- videa z internetu
- odkazy na weby
- jiný (prosím uveďte)
- žádný

3.2) FILTR [ve 3.1) nezvoleno: žádný][označené odpovědiv 3.1)]; Kdo tento obsah posílá?

- pouze vnouče
- pouze já
- oba

4) FILTR [v 1) zvoleno: 6-18+] Označte všechna témata, kterým se ve vzdálené komunikaci s vnoučetem běžně věnujete:

- každodenní život
- vzdělání, popř. kariéra vnoučete
- zdraví
- mé zájmy
- zájmy vnoučete
- naše společné zájmy
- ostatní členové rodiny
- aktuality ze světa
- domácí aktuality
- žádné z těchto témat neřešíme

5. blok „Obecné názory, závěr“

1) Myslíte, že je obecně nedostatek komunikace prarodičů s vnoučaty problém, kterým je třeba se zabírat? A/N

1.1 FILTR [v 1) zvoleno: A] Pokud vás napadá jakýkoliv návrh, jak by šla komunikace prarodičů s vnoučaty obecně zlepšit, popište ho prosím.

- 2) Pokud máte nějaké myšlenky nebo připomínky spojené s tématem nebo konkrétními otázkami, které vám byly položeny, můžete je vyjádřit zde:

Děkuji vám za váš čas, velice si vážím vašich odpovědí a případných podnětů a připomínek. Hezký den!

příloha č.2-výňatek z Rozhovoru s Janou (67 let) a Samuelem (20 let) [28.5.2021]:

Jak často jste tedy se Samem v kontaktu přes nějaké to zařízení? Pochopila jsem, že využíváte hlavně telefon, ale jak jste říkala, že i tablet a poslední dobou i počítač, tak klidně i přes ně.

J: Ve své podstatě každý týden, teď jak Sam bydlí blíž je to míň, ale ve své podstatě si každý týden aspoň tu jednu zprávu napíšeme.

S: No. Teď je to trochu míň, ale zas se teda vídáme víc osobně...

Takže teď je toho kontaktu přes telefon míň mezi váma. Myslíte, že to teda souviselo čistě s tou fyzickou vzdáleností, nebo vidíte i jiné důvody?

S: No určitě s tou fyzickou to souviselo, protože když máme možnost se vídat, tak si nepotřebujeme psát. Takže jsme si vyloženě psali, nepotřebujeme si úplně posílat třeba memy [pozn. memy respondent myslí zábavné obrázky a vtipy kolující po internetu](..)i když, babička je takovej vtipkař (smích), takže když už, posílá spíš ona.

To je zajímavý, to jsem čekala spíš naopak. Těma důvodama jsem narážela spíš na ty opatření kvůli Covidu, jestli cítíte, jestli vám zasáhly nejen do toho, jak často využíváte ten telefon, tablet a počítač, ale i do toho, jak často jste v kontaktu.

S: Ani moc ne, protože při mém odstěhování do plzně to padlo na to jednou týdně a tak to zůstalo. Protože jsem stejně sem [Strakonice] nejezdil tak často, tak ani nebylo o čem si psát.

J: Občas jsme si ale napsali nebo zavolali, jak se kdo má.

S: Občas jsme se poptali, ale jak kdy.

A kdy jste se přestěhoval do Plzně, Samueli? Stačí přibližně, jestli to bylo před Covidem nebo až někdy během..

S:Skoro rok před Covidem

Takže vás ten Covid v komunikaci nijak neovlivnil.

J: Vůbec ne.

Chápu. Mohli bychom se ještě vrátit k tomu, jak Sam říkal o těch memech? Posíláte si jenom to, nebo i nějaký jiný--vlastně jakýkoliv obsah kromě zpráv? Můžete se inspirovat třeba možnostma z dotazníku, ale jestli vám v nich něco chybí-

J: Jo, jo, to jo. Když s dědou jedeme na ryby, tak se chlubíme úlovky ((smích)) a i Sam občas něco pošle. Ale jinak ani ne.

Když si tak nějak obecně shrnete, o čem si tak běžně povídáte, dokázali byste z toho vypíchnout nějaká témata?

S: To spíš ne, většinou je to takový náhodný. Když něco řešíme, tak většinou lidi v rodině, nějaký srandy a takový věci.

J: Ale jo, často, víte, jak oba dva děláme, nebo ještě nedávno jsme dělali oba v nějakým obchodě, tak často jsme si sdělovali zážitky.

S: A i zážitky mimo práci, kdy nějaký zrovna byly, to jo.
