



OSTRAVSKÁ UNIVERZITA
FAKULTA SOCIÁLNÍCH STUDIÍ

Experimentální ověření č. 1

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY ŽIVOTA ZNEVÝHODNĚNÝCH RODIN S DĚTMI A SENIORŮ PROSTŘEDNICTVÍM SOCIÁLNÍ PRÁCE ZAMĚŘENÉ NA PŘEDCHÁZENÍ E-EXKLUZI

[KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE]

prof. Mgr. Soňa Kalenda, Ph.D.
doc. PhDr. Alice Gojová, Ph.D.
Mgr. Ivana Kowaliková, Ph.D.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

OBSAH

Analýza potřeb experimentálního ověření č. 1.....	3
Metodika řešení předcházení e-exkluzi.....	13
Evaluace a ex-post analýza experimentálního ověření č. 1.....	15
Zdroje.....	22
Kontakt na členky řešitelského týmu.....	26

ANALÝZA POTŘEB EXPERIMENTÁLNÍHO OVĚŘENÍ Č. 1

Hlavním cílem experimentálního ověření č. 1 *Zvyšování kvality života znevýhodněných rodin s dětmi a seniorů prostřednictvím sociální práce zaměřené na předcházení e-exkluzi*, které je součástí mezioborového projektu SMART technologie pro zvyšování kvality života obyvatel měst a regionů CZ.02.1.01/0.0/0.0/17_049/0008452, je za využití SMART technologií v sociální práci zvyšovat kvalitu života obyvatel ostravské aglomerace, a to cílové skupiny (1) znevýhodněných rodin s dětmi a (2) seniorů. Konkrétně za využití SMART technologií předcházet digitální exkluzi (e-exkluzi) u cílové skupiny (1) znevýhodněných rodin s dětmi využívajících sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi či podporu orgánu sociálně-právní ochrany dětí a (2) seniorů využívajících terénních sociálních služeb. Podle výzkumů (Recmanová, Vávrová, 2018; MPSV, 2017; Kubů, 2014; Friemel, 2014; Vondrová, 2014) se jedná v české populaci o skupiny nejvíce ohrožené digitální exkluzí.

Dílčími cíli experimentálního ověření č. 1 bylo:

- (1) zmapovat potřeby z pohledu všech aktérů (klientů dvou uvedených cílových skupin a sociálních pracovníků) v oblasti využívání SMART technologií jako efektivního nástroje sociální práce přispívajícího k sociálnímu začleňování v současné informační společnosti;
- (2) na základě potřeb aktérů sociální práce nastavit efektivní systém využívání SMART technologií v sociální práci s danými cílovými skupinami;
- (3) evaluovat systém sociální práce založené na SMART technologiích s danými cílovými skupinami s akcentem na předcházení e-exkluzi;
- (4) deseminace získaných poznatků o využívání SMART technologií v sociální práci mezi odborníky z aplikační sféry v ostravské aglomeraci.

V rámci realizace experimentálního ověření č. 1 byla naplánována jeho evaluace. Ta probíhala prostřednictvím sběru dat kvantitativní i kvalitativní povahy po celou dobu řešení. Kvantitativní data byla sbírána prostřednictvím dotazníku zaměřeného na zjišťování míry digitálních kompetencí u (1) znevýhodněných rodin s dětmi a (2) seniorů. Kvalitativní data byla sbírána prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů a fokusních skupin s klienty dvou uvedených cílových skupin a sociálních pracovníků a dalších relevantních aktérů participujících v daném procesu. Výsledky experimentálního ověření č. 1 následně uvádíme v části Evaluace a ex-post analýza této Metodiky.

Smyslem analýzy potřeb je identifikovat potřeby znevýhodněných rodin s dětmi a seniorů v oblasti SMART technologií s cílem předcházení jejich digitální exkluzi. To znamená, zaměřit se na potřeby související se zapojováním se těchto rodin a seniorů do participace na využívání SMART technologií v běžném (každodenním) životě. Na základě analýzy potřeb byla vypracována strategie e-inkluzie (viz část Metodika řešení předcházení e-exkluzi). V souladu s touto strategií by SMART technologie měly sloužit jak znevýhodněným rodinám s dětmi a seniorům, tak sociálním pracovníkům, kteří se podílí na řešení jejich tíživé životní situace. Společným cílem je nejen zvýšení kvality života znevýhodněných rodin s dětmi a seniorů, ale rovněž prevence jejich e-exkluzie. Na základě vypracované strategie byla provedena v rámci spolupráce s aplikační sférou pilotáž navrženého systému prevence e-inkluzie u daných cílových skupin sociální práce. V průběhu celého experimentálního ověření provádíme evaluaci volené strategie a postupů, kdy na základě získávaných výsledků vypracováváme doporučení pro praxi.

Výzkumný problém experimentálního ověření č. 1

Jedním z procesů významně ovlivňujících sociální práci je digitalizace, kterou rozumíme pronikání informačních a komunikačních technologií (dále jen „ICT“) do různých oblastí života společnosti (Valenduc, Vendramin, 2017). Současná vlna digitalizace je považována za třetí nebo čtvrtou industriální revoluci a je charakterizována pojmem „Big Data“. I v sociální práci jsme konfrontováni s exponenciálním růstem ve sběru, ukládání a zpracování digitalizovaných informací. ICT mají v životech lidí stále větší úlohu. Setkáváme se s nimi v nejrůznějších oblastech, jako je e-Government, školství či zdravotnictví. V mnoha ohledech usnadňují každodenní život. Druhou stranou mince jsou četná úskalí pramenící z informatizace společnosti. Jedním z nich je tzv. digitální exkluze (zkráceně e-exkluze), která značí propast mezi lidmi, kterým jsou ICT dostupné (ať již se jedná o fyzickou dostupnost či schopnost s nimi nakládat) a mezi lidmi, kterým nikoliv. V oblasti sociální práce a služeb patří především výše identifikované dvě cílové skupiny k nejvíce ohroženým e-exkluzí, a to z důvodu ztížené sociální situace (často související s nízkým sociálně ekonomickým statutem či sníženou mobilitou, která může vést i k částečné izolaci).

Výzkumný problém ve vztahu k cílovým skupinám

(1) V českém prostředí problém využívání ICT v sociální práci se znevýhodněnými **rodinami a dětmi** popsala Vondrová (2014). V letech 2016–2017 dále realizovala Recmanová a Vávrová (2017) výzkum zaměřený na informační a komunikační technologie v intervencích sociální práce s ohroženými dětmi a jejich rodinami.

Znevýhodněné rodiny s dětmi se potýkají především s problémy v přístupu k různým typům informací (např. ve školství v rámci elektronických žákovských knížek; ve zdravotnictví – u lékařů s e-systémy a informacemi pro pacienty; s využíváním e-Governmentu či obecně v rámci komunikace s různými institucemi). Pro sociální pracovníky vyvstává relativně nový úkol, a to reagovat na tyto problémy a pomáhat je uživatelům služeb zvládat. V opačném případě může docházet k dalšímu prohlubování exkluze, jejímž různým formám mnohdy znevýhodněné rodiny s dětmi čelí.

(2) U cílové skupiny **seniorů** se využíváním ICT zabývá Vacek, Rybenská (2014, 2017a, 2017b). V kontextu sociální práce se v českém prostředí ICT a jinými SMART technologiemi zabývají autoři spíše okrajově, jednou z autorek je Havlíková (2015). Ze zahraničních výzkumů je zřejmé, že SMART technologie, mezi které patří i ICT jsou pro seniory velmi významným zdrojem podpory v sociální i zdravotní oblasti a zajišťují jim tak možnost setrvat v přirozeném prostředí co nejdéle (Hoenig, Taylor, Sloan, 2003, Bradley, Poppen, 2003, Demeres, Weiss-Lamboru, Ska, 2002, Morris, Ozanne, 2012, Morris, Adlar, 2013). V České republice doposud neexistují výzkumy, které by byly zaměřeny na zjišťování potřeb v oblasti SMART technologií pro seniory.

(1) Výsledky analýzy potřeb znevýhodněných rodin s dětmi

Cílem analýzy potřeb bylo zjistit, jaké jsou kompetence a potřeby sociálních pracovníků / pracovníků v sociálních službách a klientů azylových domů (AD) a sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (SAS) v oblasti předcházení a řešení e-exkluze. S ohledem na cíl jsme zvolili smíšený výzkum za využití (A) **individuálních a skupinových rozhovorů** a (B) **dotazníkového šetření**.

(A) V rámci analýzy potřeb jsme nejprve zjišťovali, jaké významy přisuzují **sociální pracovníci** (N=25) pracující v agendě sociálně-právní ochrany dětí využívání ICT ve svých intervencích s akcentem na digitální exkluzi klientů?

Sociální pracovníci identifikovali u ohrožených rodin s dětmi čtyři problematické oblasti podporující e-exkluzi:

- (1) absenci elektřiny;
- (2) „absenci ICT“ (zejména PC, mobilního telefonu/smartphonu) v rodině;
- (3) neschopnost rodičů a ohrožených dětí ovládat ICT (po technické stránce);
- (4) jejich neschopnost využívat ICT k vyhledávání, třídění a vyhodnocování informací, ke komunikaci nebo k vytváření vlastního obsahu.

(B) Dále jsme na základě dotazníkového šetření (N=105), zjišťovali přístup **sociálních pracovníků** k jednotlivým zařízením, využití jednotlivých programů, důležitosti jednotlivých programů a subjektivní hodnocení uživatelské dovednosti jednotlivých programů.

Do analýzy bylo zahrnuto celkem 105 sociálních pracovníků (100 %). U dotázaných respondentů vybraných sociálních služeb pro ohrožené děti jsme zjišťovali, k jakým zařízením mají ve své práci přístup. Z nabízených možností všichni sociální pracovníci uvedli, že mají přístup k internetu (100 %). Nejvíce z nich dále uvedlo, že má od zaměstnavatele přístup k notebooku (70 %), smartphonu (60 %) a stolnímu počítači (51 %). Jen ojediněle respondenti uváděli, že mají přístup k tabletu (tuto skutečnost uvedlo 26 % dotázaných). V případě, že respondenti uváděli, že mají v zaměstnání přístup k jiným zařízením, měli na mysli například USB a WIFI modem do počítače pro práci v terénu, tiskárnu či skener. Následně jsme u respondentů zjišťovali, jak často využívají jednotlivé programy při výkonu své profese.

Téměř všichni pracovníci uváděli, že denně využívají e-mail (98 %), internetový vyhledávač (90 %) a textové programy (87 %). Téměř polovina respondentů uváděla, že denně využívá tabulkové programy (56 %), cloudové služby (56 %), kalendáře a plánovače (44 %). Naproti tomu téměř většina nevyužívá vůbec nebo méně než jednou měsíčně programy pro tvorbu prezentací (86 %), výukové nebo vzdělávací programy (79 %), datovou schránku (74 %) a program pro individuální plánování (73 %). Dále jsme u respondentů zjišťovali, jak důležité jsou podle jejich subjektivního posouzení jednotlivé programy při výkonu jejich profese.

Podle všech respondentů jsou nejdůležitější textové programy (100 %) a e-mail (100 %). Většina uváděla, že důležitý je pro ně i internetový vyhledávač (97 %) a tabulkové programy (94 %). Jako nedůležité uváděli respondenti nejčastěji programy pro tvorbu prezentací (44 %). Překvapily nás odpovědi o nevyužívání či neznalosti některých programů, zejména programu pro individuální plánování. Větší polovina respondentů (56 %) uvedla, že nezná nebo nevyužívá tento program. Ale i jiné programy, jako jsou evidenční databázové systémy, nejsou považovány za důležité pro velkou část respondentů (50 %). V rámci poslední části jsme u pracovníků vybraných sociálních služeb pro ohrožené děti zjišťovali jejich subjektivní hodnocení uživatelských dovedností u jednotlivých programů.

Zjistili jsme, že uživatelské dovednosti sociálních pracovníků v oblasti ICT jsou hodnoceny dostatečně, ale jen u určitých oblastí. Sociální pracovníci nejlépe hodnotili své uživatelské dovednosti ve využití e-mailu (98 %), internetovém vyhledávači (97 %), textových programech (90 %) a aplikacích pro rychlý chat (67 %). Ale i u ostatních programů své uživatelské dovednosti hodnotili poměrně vysoko, jednalo se o kalendáře nebo plánovače (60 %), sociální sítě (58 %), cloudové služby (57 %), tabulkové programy (56 %), programy pro tvorbu prezentací (53 %). Podle mínění sociálních pracovníků jsou jejich ICT dovednosti (kompetence) dostatečné, i přesto že 70 % z nich uvedlo, že by se dále chtělo vzdělávat v oblasti ICT v rámci sociální práce.

Na otevřenou otázku: *Uved'te, zda a v jakých oblastech práce s technologiemi byste se rád/a v rámci sociální práce zdokonalil/a?* respondenti často uváděli, že by se chtěli vzdělávat v oblasti tabulkových programů (39 %). Sociální pracovníci jsou otevření ke vzdělávání se v ICT, což dokládá slovní komentář k této otázce: „Chci znát jakoukoli technologii, co mi ulehčí vykonávat sociální práci“ nebo „Znát možnosti jaké programy se nabízí, tak aby ulehčily práci“. Také uváděli, že by se chtěli vzdělávat v programu pro individuální plánování: „Program pro individuální plánování, myslím, že pro mou práci by mohl být užitečný“ nebo „Program na evidenci záznamu o intervenci a program individuálního plánování“, neboť způsob jeho zaznamenávání není ideální: „Intervence vedeme pomocí tabulek Excel a není to optimální“ či „Na individuální plánování nemáme bohužel žádný program“. Také se objevovaly návrhy na vzdělávání v oblasti bezpečnosti při práci na internetu a vzdělávání v uživatelských základech práce s ICT, což dokládá odpověď typu: „Práce s tiskárnou a připojením, nebo práce s textem, reinstalace programů, a vůbec řešení základních problémů při užívání PC“. Jen 14 % respondentů uvedlo, že nemá potřebu se dále vzdělávat a 15 % uvedlo, že neví, zda by se chtěli dále v rámci sociální práce v oblasti technologií vzdělávat a považují své uživatelské dovednosti ICT v rámci sociální práce za dostačující.

Již dříve Vávrová et al. (2019) uvedla, že i sociální pracovníci se mohou potýkat s nízkou digitální gramotností. Digitální gramotnost sociálních pracovníků se může lišit zejména v závislosti na jejich věku. Mohou vznikat generační rozdíly mezi novými mladými pracovníky, kteří většinou disponují dostatečnou digitální gramotností a jsou schopni využívat a přizpůsobovat se alternativním technologiím pro práci s klienty, a mezi sociálními pracovníky starší generace, kteří byli zvyklí pracovat na psacím stroji, bez osobního počítače. První skupinu lze označit jako “digital natives” (Prensky, 2001), což jsou jednotlivci narození po roce 1980 (Palfrey, Gasser, 2008). Druhou pak jako “digital immigrants” (Prensky, 2001). Digital natives mohou být

oproti druhé kategorii, ve výhodě, jelikož s technologiemi vyrůstají prakticky od svého dětství.

(2) Výsledky analýzy potřeb seniorů

Cílem analýzy potřeb bylo zjistit, jaké jsou kompetence a potřeby sociálních pracovníků / pracovníků v sociálních službách a klientů pečovatelské služby v oblasti předcházení a řešení e-exkluze. Analýza potřeb vycházela z výsledků získaných za využití techniky **(A) interview v ohniskových skupinách** (focus groups) s **pracovníky pečovatelské služby** (vedoucí sociální služby, koordinátorka sociální služby, sociální pracovnice a pracovníci v sociálních službách). **(B)** Do analýzy byli zapojeni i **klienti pečovatelské služby**, se kterými byly vedeny **polostrukturované rozhovory**, které byly zaměřeny na zjišťování potřeb seniorů a spokojenost s poskytovanými úkony pečovatelské služby. **(C)** Dále byly do analýzy potřeb zapojeni **další relevantní aktéři**, kteří se zajímají o politiku stárnutí. Tito se účastnili **dotazníkového šetření** na konferenci Senior 2019.

(A) V rámci analýzy potřeb jsme nejprve zjišťovali, jaké jsou pohledem **sociálních a dalších pracovníků pečovatelské služby** potřeby jejich klientů v oblasti ICT a jaké významy přisuzují digitální exkluzi klientů?

Na základě focus groups s pracovníky pečovatelské služby jsme zjistili, že klíčovým úkolem je umožnit seniorům, aby mohli stárnout doma: „*My se snažíme zajistit ty základní potřeby kolem zdraví ... trávení času s nimi, to už není v našich silách. My musíme udělat tu práci tak, aby v těch svých domácnostech mohli zůstat*“ (FG4¹). Pečovatelská služba má limity při zajišťování některých potřeb, zejména zajišťování sociálních kontaktů seniorů. Lidé s touto potřebu jsou často ohroženi sociální izolací či osamělostí: „*Pokud jsou to lidi, kteří se vůbec nedostanou ven, tak ti nejvíce potřebují komunikovat s námi*“ (FG1). Podle dotázaných pracovníků senioři nemají s využíváním ICT zkušenosti: „*Naši senioři nic takového nevyhledávají. My víme o pár seniorech, kteří využívají počítače, chytré mobily nebo ty tablety a mají i internet, ale to jsou výjimky*“ (FG2). „*Oni se už ani nechťejí učit nějakým novým věcem. Prostě Vás třeba klient požádá, jestli mu nějakou informaci nezjistíte, nebo někam nezavoláte místo něj*“ (FG4).

Pracovníci pečovatelské služby uváděli, že si dokáží představit využití některých aplikací, pokud by senioři vlastnili ICT a měli někoho, kdo by jim pomohl ICT

¹FGx=focus group (ohnisková skupina), kdy x označuje pořadové číslo této skupiny.

využívat. „Některým klientům by možná pomohlo to cvičení paměti nebo hraní her. Ale stejně bez pomoci rodiny se k tomu stejně těžko dostanou sami“ (FG2). ICT mohou být přínosem pro klienty pečovatelské služby, ale pouze za předpokladu podpory ze strany další osoby, která ICT umí ovládat. „Technologie asi těžko něco vykompenzuje, oni chtějí osobní kontakt. Oni chtějí mít u sebe někoho a bavit se o úplně obyčejných věcech a starostech, to v životě žádný počítač, nebo něco nesvede. Proto ta samota je nejhorší diagnóza. Možná té další generaci by to pak stačilo, dát jim telefon a oni se zabaví i ve stáří“ (FG3). Samotní pracovníci pečovatelské služby si uvědomují, že jejich digitální dovednosti nejsou na takové úrovni, aby mohli někomu kvalitně poradit: „já taky umím jenom nějaké základní věci, ale že já sama bych někomu mohla kvalitně poradit co a jak na mobilu třeba najít, tak to ne“ (FG4). Pracovníci pečovatelské služby nevyužívají ve své praxi ICT běžně, využívají jeden stolní počítač, který mezi sebou sdílí a používají ho jen k vyplňování individuálních plánů: „...individuální plány vyplňujeme s klienty ručně na papír a pak to vypisujeme do počítače...“ (FG4). Přínos dostupnosti k ICT v rámci experimentu spatřují v případě vyhledávání informací pro klienty: „...když jste u klienta a on něco potřebuje zjistit, tak vy jste schopna to zjistit hned. Nemusíte běžet někde na úřad, což Vám zabere třeba hodinu“ (FG1).

Při diskuzi se otevřela otázka, zda je možné, aby podpora při používání ICT byla náplní práce pracovníků pečovatelské služby. Podle participantů při podpoře digitálních dovedností a užívání ICT u seniorů, kteří jsou klienty pečovatelské služby, hrají klíčovou roli dobrovolníci: „Dobrovolníci – hlavně teda ti mladší, kteří by seniorům mohli pomoci zprostředkovat práci s ICT“ (FG3), což se posléze potvrdilo i v našem experimentu.

(B) V rámci analýzy potřeb jsme dále zjišťovali, jak danou situaci vnímají klienti pečovatelské služby – senioři.

Analýza potřeb seniorů – klientů pečovatelské služby ukazuje, že existují potřeby, které jsou z pohledu seniorů „nezajištěné“. Současně bylo zjištěno, že tyto „nezajištěné“ potřeby seniorů nejsou pokryty jinými zdroji pomoci. Proto jsme hledali v zahraničních odborných časopisech, zda existují SMART technologie, které by identifikované potřeby seniorů mohly pokrýt a uvádíme je v tabulce č. 1.

Tabulka 1: „Nezajištěné“ potřeby seniorů a návrhy SMART technologií

„Nezajištěné“ potřeby seniorů	SMART technologie
Dostupnost informací a kompetence seniorů	Dostupné ICT (tablet, smartphone, aj.) + systémová podpora rozvoje kompetencí osob vyššího věku, aby mohli samostatně vyhledávat informace, když se ocitnou v obtížných životních situacích
Kontakt se společenským prostředím	Využívání ICT k online komunikaci
Mobilita a doprava ve městě	„SMART BUS“ autobusy, které zajišťují dopravu seniorů s asistenčními a bezpečnostními prvky
Bezpečnost v domácím prostředí	„SMART WALKING STICK“ hůl, která usnadňuje pohyb seniora
Sociální a mezigenerační vztahy	„TELEPHONE BEFRIENDING SERVICES“ služba založená na telefonickém dobrovolnictví, která zprostředkuje kontakt mezi seniorem a dobrovolníkem

Z našeho výzkumu vyplývá, že pečovatelská služba má při zajištění potřeb seniorů jisté limity, které jsou způsobeny zejména nedostatečnou kapacitou pracovníků a rozsahem nabízených služeb. Naše zjištění koresponduje se zjištěním Kubalčíkové a Havlíkové (2016), podle kterých dostupnost péče o seniory v přirozeném prostředí klesá i přes zvyšující se počet seniorů v populaci a politickou preferenci deinstitucionalizace. Na problém dostupnosti sociálních služeb upozorňuje i Mošová, Pulkertová, Chytil (2018), kteří si ve svém výzkumu kladou otázku, zda jsou sociální služby pro seniory finančně, místně a časově dostupné. Z výsledku jejich výzkumu vyplývá, že služby jsou finančně nedostupné, neboť jsou dle výpovědí seniorů příliš drahé. Z výsledků dále vyplývá, že místní a časová dostupnost sociálních služeb je pro seniory nedostatečná. Podle Kubalčíkové (2012) pečovatelská služba nemůže být chápána jako plnohodnotná alternativa institucionální péče, a to zejména pokud se jedná o zajištění péče seniorům se sníženou soběstačností, kteří jsou závislí na péči jiné osoby. Z výzkumu Vávrové (2015) senioři využití pobytových sociálních služeb považují za nejkrajnější řešení v bezvýchodné životní situaci. Vzhledem k uvedenému jsme realizovali v rámci analýzy potřeb dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit názory účastníků odborné konference Senior 2019 na identifikované SMART

technologie, které mají dle zahraniční odborné literatury potenciál zvyšovat kvalitu života seniorů.

(C) V rámci analýzy potřeb jsme rovněž zjišťovali názory **dalších stakeholderů** participujících na formování politiky aktivního a pozitivního stárnutí.

Tým FSS OU prezentoval na konferenci Senior 2019 část záměru experimentálního ověření č. 1 zaměřenou na *zvyšování kvality života seniorů prostřednictvím informačních a komunikačních technologií* a dílčí výsledky analýzy potřeb z pohledu seniorů a návrhy „chytrých“ SMART technologií, které by potřeby seniorů mohly pokrýt. Součástí prezentace a následné diskuze byl dotazník pro účastníky konference, jehož cílem bylo zjistit názory účastníků konference, zda návrhy „chytrých“ SMART technologií mohou zvýšit kvalitu života seniorů.

Dotazníkového šetření na konferenci Senior 2019 se zúčastnilo celkem 128 osob z Moravskoslezského kraje. Návratnost dotazníků byla 60 %. Celkem bylo vyplněno 78 dotazníků (100 %). Získaná data sloužila jako jeden z podkladů pro analýzu potřeb všech relevantních aktérů. Jednalo se o pracovníky z oblasti státní sféry, územní samosprávy a sociálních služeb (70 %), seniory (26 %) a akademiky (4 %). Obsahem konference byla témata: Koncepce státu a kraje; Duchovní a fyzické zdraví seniorů; Sociální začlenění seniorů; Služby pro seniory.

Na základě tohoto dotazníkového šetření jsme zjistily, že 95 % účastníků konference se domnívá, že senioři by měli stárnout ve svém přirozeném prostředí. Jeden respondent uvedl komentář: *“Pro seniory je samozřejmě lepší zůstat v přirozeném prostředí, ale pro většinu je to nemožné, protože se o ně nemá kdo postarat (nemají nikoho). Pokud mají rodinu, problémem je to, že jsou v pracovním procesu, nebo o seniory nemají zájem ani snahu se postarat”* (R33²). Dále jsme zjistili, že 79 % účastníků konference se domnívá, že vybrané „chytré technologie“ by mohly být pro zvyšování kvality života seniorů přínosné. 17 % účastníků konference odpovědělo, že neví, zda vybrané „chytré technologie“ mohou být v životech seniorů přínosné. Jen 3 % účastníků konference odpovědělo, že tyto technologie nemohou být přínosné. Toto zjištění doplňují slovní komentáře účastníků konference: *“SMART technologie mohou být přínosné, ale pouze za předpokladu, že je z jejich strany ochota učit se novým věcem”* (R18); *“Tyto technologie pro ně musí být srozumitelné a jednoduché”* (R29). I uvedené komentáře dokládají skutečnost,

² Rx=respondent, kdy x je číslo vyplněného dotazníku obsahující prezentovanou odpověď.

že dotázaní považují SMART technologie v životech seniorů za obtížně využitelné. Uvedenou skutečnost reflektuje i Vacek a Rybenská (2014).

Tabulka 2: Shrnutí analýzy potřeb (1) znevýhodněných rodin s dětmi a (2) seniorů

(1) Znevýhodněné rodiny s dětmi	(2) Seniori
Potřeba zajištění ICT a přístupu k internetu pro ohrožené rodiny s dětmi, zejména pro mnohočetné rodiny	Potřeba zajištění ICT a přístupu k internetu pro seniory a dobrovolníky, sociální pracovníky (či jiné osoby)
Podpora systémového vzdělávání klientů sociálních služeb – ohrožených rodin s dětmi	Podpora systémového vzdělávání klientů sociálních služeb – seniorů a dobrovolníků (či jiné osoby)
Tvorba metodiky a systémového vzdělávání v oblasti ICT u sociálních pracovníků	Tvorba metodiky a systémového vzdělávání v oblasti ICT u dobrovolníků, sociálních pracovníků či dalších osob
Podpora ve využívání digitální intervence, zejména v oblasti práce s informacemi a komunikace na internetu	Motivace seniorů a sociálních pracovníků k využívání ICT a dalších SMART technologií v praxi sociální práce se seniory
Podpora v oblasti e-bezpečí a prevence kybernetické bezpečnosti ve vztahu ke specifickým cílové skupiny	Zavádění technologií do praxe sociální práce se seniory a využívat podporu projektů na jejich financování

METODIKA ŘEŠENÍ PŘEDCHÁZENÍ E-EXKLUZI

V následujícím návrhu metodiky se zaměříme na využití ICT v sociální práci s identifikovanými dvěma cílovými skupinami směřující k mírnění sociální exkluze, jejíž součástí je i e-exkluze.

(1) Cílová skupina ohrožených dětí

Experimentálního ověření č. 1 probíhalo ve fázi přípravné, kdy jsme identifikovali „ohrožené“ rodiny s dětmi s pomocí sociálních pracovníků. Během pandemie COVID-19 došlo v České republice k rozšíření digitální propasti mezi ohroženými rodinami s dětmi. Školní výuka během nouzového stavu probíhala z domu v online prostředí, kdy děti pocházející ze sociálně a ekonomicky znevýhodněného prostředí měly často omezený přístup k internetu i hardware zařízením (počítačům, tabletům, chytrým telefonům apod.). Tato situace vyvolala zvýšenou poptávku po podpoře a facilitaci ze strany sociálních pracovníků v oblasti využívání ICT. Tento problém vystoupil zvláště zřetelně v de-industrializovaných městech, jako je např. Ostrava, která má nejvíce tzv. sociálně vyloučených lokalit a současně patřila k navíc zasaženým regionům.

Ve fázi realizační došlo k předání tabletů rodinám za přítomnosti sociálních pracovníků, kteří rodiny poučily o zásadách e-bezpečnosti práce s tabletem. S rodinami byly podepsány dohody o výpůjčce a předávací protokoly. Individuální spolupráce s rodinou a sociálním pracovníkem byla nastavena podle potřeb definovaných v rámci individuálního plánu každé rodiny. První setkání zpravidla spočívalo v individuální výuce základů práce s tabletem a internetem, zejména v oblasti vyhledávání informací a online vzdělávání dětí. Ve fázi evaluační – po půl roce a nejméně po roce trvání experimentálního ověření č. 1, došlo k zhodnocení dopadů na kvalitu života rodin s dětmi.

Cílem experimentálního ověření č. 1 s touto cílovou skupinou bylo přispět ke zmírnění digitální exkluze u nejvíce ohrožených rodin, a to ve spolupráci s aplikační sférou (konkrétně se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi a s azylovým domem pro matky s dětmi).

(2) Cílová skupina seniorů

Experimentálního ověření č. 1 probíhalo ve fázi přípravné, kdy jsme identifikovali „ohrožené“ seniory, klienty pečovatelské služby a k nim jsme hledali dobrovolníky-lektory, kteří tablet ovládali a chtěli se v rámci dobrovolnictví zapojit do vzdělávání seniorů v oblasti ICT. Cílem experimentálního ověření bylo nejen posílit sociální vztahy seniorů s jejich okolím v době pandemie COVID-19, ale zároveň zamezit prohlubování jejich digitální exkluze. Ve spolupráci se sociální pracovníci domova s pečovatelskou službou a pracovníci přímé obslužné péče byli osloveni klienti pečovatelské služby, a to prostřednictvím informačního letáčku a předáním dovysvětlujících informací jednotlivými pracovníci. Senioři, kteří projeví zájem o zapojení se do experimentálního ověření, kontaktovali sociální pracovníci domova a následně se domluvila spolupráce s dobrovolníky-lektory.

Ve fázi realizační došlo k seznámení seniora-klienta pečovatelské služby a dobrovolníka-lektora. Za přísných hygienických opatření, jsme se setkali se seniorem, klientem pečovatelské služby a lektory (seniory, kteří navštěvují univerzitu třetího věku či studenty z Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity) a nastavili individuální spolupráci. Spolupráce mezi seniory a lektory fungovala na principu dobrovolnictví, kdy se pravidelně (například jednou týdně) setkával dobrovolník-lektor se seniorem-klientem pečovatelské služby. Čas, který věnoval dobrovolník-lektor seniorovi spočíval v individuální výuce základů práce s tabletem a internetem, zejména v oblasti vyhledávání informací, komunikace, vzdělávání a možností trávení volného času. Ve fázi evaluační – po půl roce a následně nejméně po roce trvání experimentálního ověření č. 1, došlo k zhodnocení dopadů využívání ICT na kvalitu života seniorů.

Cílem experimentálního ověření č. 1 s touto cílovou skupinou bylo přispět ke zmírnění digitální exkluze u nejvíce ohrožených seniorů využívajících terénní sociální služby pro seniory, a to ve spolupráci s aplikační sférou (konkrétně s pečovatelskou službou a sítí dobrovolníků).

EVALUACE A EX-POST ANALÝZA EXPERIMENTÁLNÍHO OVĚŘENÍ Č. 1

V průběhu nouzového stavu vyhlášeného v souvislosti s 1. a 2. vlnou pandemie COVID-19 došlo v České republice k rozšíření digitální propasti u uvedených cílových skupin sociální práce. Tato situace vyvolala zvýšenou poptávku po podpoře ze strany sociálních pracovníků v oblasti využívání ICT (Kalenda, Kowaliková, 2020). V období 1. vlny pandemie COVID-19 výzkumníci zahájili experimentální ověření s cílem identifikovat faktory ovlivňující digitální exkluzi **(1) znevýhodněných rodin s dětmi** využívajících sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a azylových domů (dále jen „SAS“ a „AD“) a **(2) seniorů**, kteří žijí ve vlastní domácnosti a jsou klienty pečovatelské služby. V rámci experimentálního ověření výzkumníci poskytli 24 tabletů s datovým tarifem do 24 rodin ohrožených dětí (které měly celkem 71 dětí ve věku od 1 roku do 17 let) a 7 tabletů sociálním pracovníkům SAS. Dále poskytli 7 tabletů s datovým tarifem klientům pečovatelské služby a 6 tabletů dobrovolníkům, kteří seniorům poskytovali pomoc při jejich ovládání. Na podzim 2020 výzkumníci v rámci evaluace (po 6ti měsících od zahájení experimentálního ověření) provedli polostrukturované rozhovory s: (1) 24 rodiči (20 matek, 4 otců) a jejich 5 dětmi (ve věku 8 až 16 let, které byly ochotné s výzkumníky hovořit) a 10 sociálními pracovníky SAS a AD; (2) 7 seniory a 6 dobrovolníky. Rozhovory z důvodu epidemiologické situace probíhaly online formou (telefonicky nebo za využití ICT).

V této části prezentujeme výsledky výzkumu získané na základě analýzy dat od **ohrožených rodin s dětmi a sociálních pracovníků: 6 měsíců od zahájení experimentálního ověření č. 1 a nejméně 12 (a nejdéle 20) měsíců od zahájení experimentálního ověření č. 1**

Z výpovědí rodičů, sociálních pracovníků i dětí jsme zjistili, že vypůjčené tablety využívají zejména děti, což souvisí s nouzovým stavem a přesunutím výuky do online prostředí. „*Děti jsou na tom tabletu nejvíce. Přes týden dělají úkoly a pak hrajou hry*“ (P6³). Činnosti spojené se školní přípravou nebo samotnou výukou byly rodiči i dětmi deklarovány jako nejčastější. „*Od paní učitelky jsme dostali odkaz na aplikace pro výuku*“ (K3). Sociální pracovníci to svým pozorováním potvrzovali: „*když jsem přišla do domácnosti, tak dívka zrovna měla videohovor se školou*“ (SW1), „*viděla jsem, že ten kluk si stáhl do matematiky aplikace a úkoly a pak mi i ukazoval, jak počítá příklady*“ (SW1). Díky

³ Px=rodič (parent), kdy x je pořadové číslo dotazovaného rodiče. Kx=dítě (kid), kdy x je pořadové číslo dotazovaného dítěte. SWx=sociální pracovník (social worker), kdy x je pořadové číslo dotazovaného pracovníka.

možnosti využívat tablet s datovým tarifem se tak řada ohrožených rodin s dětmi mohla věnovat i nadále pravidelně školní výuce. „V nouzovém stavu to bylo pro ty rodiny velmi přínosné, neboť mohly komunikovat se školou. Díky tomu zůstali v kontaktu a plnili distanční výuku“ (SW4).

Přesto se ale rodinám nedařilo vždy připojení do výuky online: „parametry distanční výuky, a to ovládání je pro ty děti těžké ... klientka se na mě obrátila s tím, že nerozumí zadanému učivu a nevyzvedávají si ho v čas a nedokážou ho v čas odevzdat“ (SW3). Ve shodě s uvedeným i zahraniční výzkumy poukazují na problémy s online výukou a přípravou dětí do školy s využíváním ICT (Dillon, 1992; Woody, Daniel, Baker, 2010). Z dlouhodobého hlediska je online výuka a domácí příprava podle sociálních pracovníků pro děti náročná: „nestačí jim to vysvětlit pouze na telefon, ale je třeba tam přijet připojit se na daný termín, kdy oni mají online výuku a nestačí jim to jednou“ (SW3). Samotné poskytnutí tabletu nezaručovalo jeho využívání k distanční výuce. Podle sociálních pracovníků v některých rodinách docházelo k situacím, kdy se tablet „využívá jen na hraní her, protože děti si chodí pro úkoly, že jim to učitelka dává na papírku“ (SW1). Sociální pracovníci vidí problém i v nízké digitální gramotnosti rodičů: „když ty děti chtěly něco vyhledat a já bych tam nebyla, tak ta matka jim asi nepomůže“ (SW2). Uvedené koresponduje se skutečností, že děti patří do kategorie digital natives, která s technologií vyrůstá, oproti druhé kategorii digital immigrants (rodičům), která se s technologií setkává až v průběhu života (Prensky, 2001; Palfrey, Gasser, 2008). Podle Spitzera (2017) má digital native svůj domov v digitálním světě a je trvale, nebo většinu dne online. Spitzer (2017) identifikoval i další kategorii „Generation Google“, kterou jsou mladší zástupci digital natives. Rowlands et al. (2008) zjistil, že tato skupina využívá internet především ke komunikaci s přáteli, ke stahování hudby a her. Na tuto skutečnost u skupiny ohrožených rodin s dětmi upozorňovali i dotazovaní sociální pracovníci.

Jako další z témat, které se při rozhovorech objevovalo, byla ve shodě s odbornými studiemi (Spitzer, 2017; Savci, Aysan, 2017; Gerhart, 2017; Haand, Shuwang, 2020) závislost dětí na online prostředí: „Nic moc přínosné, tak Vám to řeknu. Jako dcera začala na tom být hodně závislá“ (P2). Řada rodičů si tato rizika uvědomuje, ale zároveň uznává, že digitální dovednosti jejich dětí potřebují. Díky přístupu k tabletu a internetu nedochází podle rodičů k prohlubování digitální propasti mezi ohroženými dětmi a jejich vrstevníky.

Rodiče ohrožených dětí ve výpovědích rovněž zdůrazňovali, že díky tabletu a připojení na internet si mohou sami zajistit spoustu každodenních záležitostí: „Když jsem ten tablet neměla, tak to pro mě bylo o hodně složitější, cokoli vyřídit“ (P16). Dokonce jsme zaznamenali, že díky přístupu k internetu si klientka našla práci: „Já jsem si přes něho na internetu našla práci“ (P19). V době nouzového stavu se tak tablet s internetem stal zásadním nástrojem umožňujícím komunikaci s institucemi. Podle výpovědí sociálních pracovníků rodiče nejčastěji využívají tablety k vyhledávání informací a kontaktů spojených s tématy hledání bydlení, vyřizování dávek, hledání zaměstnání a řešení zdravotního stavu. Tablet s internetem rodinám také často slouží jako další komunikační zdroj mezi klientem a sociálním pracovníkem. V některých situacích nahrazoval osobní kontakt: „Když jsem se vždycky potřebovala sociálního pracovníka něco zeptat, tak teď už si spoustu věcí najdu a nemusím za ním chodit ... když už něco fakt nevím, tak mu pošlu jen email“ (P9). I když řada rodičů uváděla, že k zajištění jejich potřeb jim jejich digitální dovednosti stačí, podle slov sociálních pracovníků je pro některé z nich nízká digitální gramotnost velkou, téměř nepřekonatelnou bariérou a vyžaduje jejich pravidelnou podporu.

Poskytnutí tabletu s daty podle výpovědí sociálních pracovníků přispělo k větší efektivitě jejich práce. Jako hlavní přínosy označili: (a) vyšší flexibilitu práce: „je to výhoda. Je to rychlejší a dostupnější. Když jsem ten tablet neměla, musela jsem si dopředu pozjišťovat informace a ty věci, které jsem potřebovala řešit akutně a ihned jsem řešila až následně, až jak jsem byla v kanceláři“ (SW3); (b) rychlejší poskytnutí pomoci: „nemusím chodit zpátky do kanceláře a zjišťovat nějaké údaje z počítače, ale můžu to na místě rychle s klienty vyřídit“ (SW4); (c) adekvátnější poskytnutí pomoci vzhledem k potřebám rodin: „spoustu věcí vyřešíme u klientky a nemusí s dětmi jít k nám do kanceláře a řešit, zda děti zlobí... Jsou ve svém prostředí a ta práce je příjemnější i pro ně... Když ona jezdila do kanceláře i s dětma, tak to bylo náročnější, ani se toho tolik neudělalo“ (SW2); (d) vyšší míru aktivizace klientů: „Člověk prostě předtím musel někde dojít k tomu počítači a vyhledat pro toho klienta, co potřebuje. A potom zase na další schůzce to tomu klientovi říct, anebo ho kontaktovat telefonicky ... teď se na to společně podíváme... nemusí se vším volat nám, a už si hodně sami zjistí. Nejsou odkázáni na druhé a můžou si sami najít informace“ (SW4).

Tabulka 3: Faktory ovlivňující digitální exkluzi ohrožených rodin s dětmi

Faktory podporující digitální inkluzi	Faktory přispívající k digitální exkluzi
1. Dostupnost zařízení (chytrý telefon, tablet, notebook)	Absence vlastních zařízení (chytrý telefon, tablet, notebook) pro děti z důvodu nízkého socioekonomického statusu rodiny
2. Neomezené připojení k internetu v rodině	Absence neomezeného připojení k internetu z důvodu nízkého socioekonomického statusu rodiny
3. Podpora systémového vzdělávání vulnerable children v digital skills	Nízká digitální gramotnost rodičů vulnerable children
4. Intervence sociální práce směřující k sociální a potažmo digitální inkluzi	Absence podpory rodin vulnerable children sociálním pracovníkem v oblasti digitální gramotnosti
5. Osvěta rodičů a dětí v oblasti e-bezpečí (bezpečné využívání sociálních sítí)	Ohrožení e-bezpečí vulnerable children z důvodu nízké informovanosti rodičů

Dvěma nejdůležitějšími faktory podporujícími digitální inkluzi ohrožených rodin s dětmi je 1. dostupnost zařízení a 2. připojení k internetu, což koresponduje se zjištěním, že ICT dovednosti mládeže, která má neomezený přístup k internetu jsou vyšší, než s omezeným přístupem (Boydová, 2017). Z výzkumu dále vyplynulo, že ohrožené děti (digital natives) mnohdy ovládají ICT lépe, než jejich rodiče (digital immigrants). Tudíž se jeví jako žádoucí systémová podpora rozvoje jejich digitálních kompetencí. Nízká míra digitální gramotnosti rodičů ohrožených dětí společně s nízkým povědomím o zásadách e-bezpečí mohou být bariérami a hrozbami. Zde se otvírá prostor pro plánování a následné intervence sociální práce zaměřené na předcházení digitální propasti a e-exkluzi ohrožených dětí. Tyto jsou však podmíněny digitálními kompetencemi sociálních pracovníků a legislativní oporou (standardem).

V této části prezentujeme výsledky výzkumu získané na základě analýzy dat cílové skupiny (2) seniorů a dobrovolníků: 6 měsíců od zahájení experimentálního ověření č. 1 a nejméně 12 (a nejdéle 20) měsíců od zahájení experimentálního ověření č. 1

Pokud jde o činnosti seniorů na tabletu, nejčastěji jde o volnočasové aktivity: „Promítám si na tom filmy, jinak na emailu se bavím se známými a fotky hledám“ (S1). „Ted’

už ani neluštím osmisměrky v časopise, mám tu tablet a jsem spokojená. Úplně ztratím pojem o čase. Je to opravdu výborná věc, jsem spokojená. Měla jsem si to dávno pořídit. Předtím ty dny byly takové dlouhé. Úplně mi to zpestřilo život“ (S2⁴). Senioři, kteří se potýkají se zdravotními problémy, hodnotili využití tabletu velmi pozitivně. Někteří dokonce hovořili o zmírnění bolesti, díky aktivitě na tabletu: „Ten tablet je pro mě úplně úleva, nenudím se, čtu, to je takové odreagování od bolesti“ (S2). Naše zjištění koresponduje se zjištěním Sum et. al (2009), že využívání internetu přispívá ke zvýšení životní spokojenosti seniorů, podporuje jejich osobní rozvoj a také pozitivně ovlivňuje subjektivní pocit pohody. Na druhé straně však existují i výzkumy, podle kterých ICT a přístup k internetu kvalitu života starších lidí nezlepšují (White et al., 2002; Dickinson, Gregor, 2006).

Digitální dovednosti seniorů před využíváním tabletu byly různé. Na základě získaných dat však nelze říct, že ti s předchozí zkušeností by ho uměli na konci experimentálního ověření ovládat lépe. Uvedené je dáno tím, že všichni senioři měli v průběhu experimentu k dispozici dobrovolníka-lektora, který je v případě potřeby individualizovanou mírou podporoval. Na základě získaných dat lze tvrdit, že všem seniorům v pravidelném využívání tabletu pomohla zejména spolupráce s dobrovolníkem: „S ovládáním jsem takový problém neměla a nemám ... To víte, že poprvé jsem vůbec nevěděla, jak na to. Ona mi ukázala, kde musím potáhnout, kde zmáčknout a co podržet. To mi hrozně pomohlo, že ona mě to nechala několikrát udělat“ (S4). Senioři hodnotili spolupráci s dobrovolníkem jako přínos. Senioři, kteří neměli dřívější zkušenost s ICT, neměli strach tablet používat právě díky podpoře dobrovolníka-lektora.

Přestože pandemie COVID-19 zamezila další osobní spolupráci mezi seniorem a dobrovolníkem-lektorem, řada z nich zůstala v telefonickém kontaktu. „Chodila, když to ještě šlo tak jednou za týden. Vždycky mi ukázala, co se tam dá ještě dělat, nebo mi ukázala nějaké stránky, kde se můžu dívat na filmy. Ted' momentálně nechodí, je to zakázané.... Jsme ale doted' v kontaktu, ale spíše si voláme, anebo přes email“ (S1). Mimo spolupráci s dobrovolníkem-lektorem senioři pozitivně hodnotili i samotný tablet, zejména jeho velikost: „To, co dělám na tabletu, že si tam čtu ty zprávy, tak to na telefonu nedělám. To je zas malé pro mě, mě se to líp čte na tom tabletu“ (S4). Výsledky rezonují se zjištěním Genoe et al. (2018), že přesto, že ICT slouží seniorům jako nástroj pro vyplnění volného času, existují jisté bariéry v jejich využívání (např. absence pomoci od jiných lidí, obavy související s ochranou osobních údajů a bezpečností při užívání). Podle dalších autorů

⁴ Sx=senior, kdy x je pořadové číslo dotazovaného seniora. Dx=dobrovolník, kdy x je pořadové číslo dotazovaného dobrovolníka.

(Carpenter, Buday, 2006; Gatto, Tak, 2008) jsou podle seniorů hlavní bariéry využívání ICT vysoké náklady zařízení, složitost technologie a nedostatek zájmu a znalostí.

Senioři v rozhovorech hovořili o tom, že až to situace umožní, chtějí ve spolupráci s dobrovolníkem pokračovat. Přesto, že mají možnost setkat se s dobrovolníky online, preferují i v době pandemie COVID-19 osobní setkávání: „Pro mě je lepší osobní kontakt, raději bych, aby zase pak přišla, kdyby to šlo“ (S4). Dobrovolníci také hovořili o plánech, které mají, až se budou moci osobně setkávat: „Zkoušela jsem si na něm aktivity, které jsem později chtěla seniorce ukázat. Například jsme si chtěly nainstalovat aplikaci, která na internetu blokuje zbytečné reklamy“ (D1). Dobrovolníci hodnotili spolupráci se seniorem kladně. „Do teď těch osobních návštěv nebylo moc. Ještě v době, když jsem za ní mohla chodit, to bylo spíš o tom povídání si. Takže převážila ta společenská stránka ... myslím si, že i ona je ráda, že si se mnou může občas popovídat, nebo že jí pošlu nějaké hezké video nebo email“ (D2). Někteří dobrovolníci jsou senioři, kteří navštěvovali kurzy pro seniory zaměřené na ICT, takže se v podstatě jedná o peer support.

Tabulka 4: Faktory ovlivňující digitální exkluzi seniorů

Faktory podporující digitální inkluzi	Faktory přispívající k digitální exkluzi
1. Dostupnost optimálního zařízení jako tablet, notebook (kdy je zohledňována jeho velikost, snadná ovladatelnost)	Absence vlastních zařízení (chytrý telefon, tablet, notebook)
2. Neomezené připojení k internetu v domácnosti	Absence připojení k internetu
3. Podpora druhou osobou (dobrovolníkem, rodinným příslušníkem – dítětem, vnukem, peerem)	Nízká digitální gramotnost seniorů (digital immigrants)
4. Intervence sociální práce podporující digitální gramotnost seniorů	Nízká digitální gramotnost pracovníků v sociálních službách (HC)
5. Motivace seniorů k využívání ICT (vnitřní i vnější)	Předsudky a stereotypy sociálních pracovníků o vztahu seniorů k ICT
6. Osvěta seniorů v oblasti e-bezpečí (bezpečné využívání sociálních sítí)	Nízké povědomí o předcházení e-ohrožení

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že k faktorům podporujícím digitální inkluzi seniorů patří dostupnost optimálního zařízení a připojení k internetu. Ve shodě s tím i Robles a Cano (2019) doporučují, aby technologický průmysl nabízel produkty a služby zaměřené na potřeby seniorů. V opačném případě varují před technofobií, která povede k odmítání a nevyužívání ICT. Vaportzis, Clausen, Gow (2017) uvádějí, že senioři jsou ochotni přijmout nové technologie a učit se je využívat, avšak mají obavy z nejasnosti pokynů při využívání. Z uvedeného i našeho výzkumu vyplývá, že podpora druhou osobou při využívání ICT je pro seniory zásadní a stává se dalším z důležitých faktorů. Zahraniční výzkumy dále dokládají, že ICT lze využít při zvyšování kvality života této cílové skupiny. Například aktivity s využitím tabletu mohou zlepšit jejich kognitivní schopnosti (Vaportzis, Clausen, Gow, 2017). ICT a některé aplikace mohou přispět k posílení sociálních vztahů a snižování pocitu osamělosti (Czaja, Boot et al., 2016). Podle Nowland, Necka, Cacioppo (2017) je internet nástrojem k posílení existujících sociálních vztahů a vytváření nových. Pokud je však používán k úniku ze sociálního světa, pocit osamělosti zvyšuje.

ZDROJE

1. BOYDOVÁ, D. (2017). *Je to složitější. Sociální život teenagerů na sociálních sítích*. Praha: Akropolis.
2. BRADLEY, N., POPPEN, W. (2003). Assistive technology, computers and internet may decrease sense of isolation for homebound elderly and disabled persons. *Technology and Disability*, 15(1): 19-25.
3. CARPENTER, B., D., BUDAY, S. (2006). Computer use among older adults in a naturally occurring retirement community. *Computers in Human Behavior*, 23(6): 3012–3024.
4. CZAJA, J., S., BOOT et al. (2016). Improving Social Support for Older Adults Through Technology: Findings From the PRISM Randomized Controlled Trial. *The Gerontologist*, 58(3): 467–477.
5. DICKINSON, A., GREGOR, P. (2006). Computer Use Has No Demonstrated Impact on the Well-Being of Older Adults. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(8): 744–753.
6. DILLON, A. (1992). Reading from paper versus screens: a critical review of the empirical literature. *Ergonomics*, 35(10): 1297–1326.
7. FRIEMEL, T. N. (2014). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2): 313–331.
8. GATTO, S., L., TAK, S., H. (2008). Computer, Internet, and E-mail Use among Older Adults: Benefits and Barriers. *Educational Gerontology*, 34(9): 800–811.
9. GENOE, M., R. et al. (2018). E-Leisure and Older Adults: Findings from an International Exploratory Study. *Therapeutic Recreation Journal*, 52(1): 1–18.
10. GERHART, N. (2017). Technology Addiction: How Social Network Sites Impact our Lives. *International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 20: 179–194.
11. HAVLÍKOVÁ, J. (2015). Role informačních a komunikačních technologií a služeb asistovaného života při podpoře stárnutí v přirozeném prostředí. In: KUBALČÍKOVÁ, K. *Sociální práce se seniory v kontextu kritické gerontologie*. Brno: Masarykova univerzita.
12. HAAND, R., SHUWANG, Z. (2020). The relationship between social media addiction and depression: a quantitative study among university students in Khost, Afghanistan. *International Journal of Adolescence and Youth*, 25(1):780–786.
13. HOENIG, H., TAYLOR, D., H., SLOAN, F., A. (2003). Does Assistive Technology Substitute Personal Assistance Among the Elderly? *American Journal of Public Health*, 93(2): 330-337.

14. KALENDA, S. A KOWALIKOVÁ, I. (2020). The Digital Exclusion of Vulnerable Children: Challenge for Sustainability Issues in Czech Social Work Practice. *Sustainability*, 12(23), ISSN 2071-1050.
15. KALENDA, S., KOWALIKOVÁ, I., GOJOVÁ, A., RECMANOVÁ, A., VYSLOUŽILOVÁ, A. (v tisku). *The Digitization of Social Work with Vulnerable Children and Older People in the Czech Republic: A Challenge for the Future*. Routledge Handbook of Digital Social Work
16. KUBALČÍKOVÁ, K. (2012). Podpora neformálních pečovatelských služeb v podmínkách poskytování sociálních služeb pro seniory v ČR: příklad Pečovatelské služby. *Sociální práce/Sociálna práca*, 12(4): 89–101.
17. KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J. (2016). Current Developments in Social Care Services for Older Adults in the Czech Republic: Trends Deinstitutionalization and Marketization. *Journal of Social Service Research*, 42(2): 180–198.
18. KUBŮ, P. (2014). Informační gramotnost. In: ČEVELA, R., ČELEDVÁ, L., KALVACH, Z. et al. *Sociální gerontologie. Východiska ke zdravotní politice a podpoře zdraví ve stáří*. Praha: Grada Publishing.
19. DEMERS, L., WEISS-LAMBROU, R., SKA, B. (2002). The Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology: An overview and recent progress. *Technology and Disability*, 14: 101-105.
20. MOŠOVÁ, M., PULKERTOVÁ, M., CHYTIL, O. (2018). To What Extent Are Social Services in the Ostrava Region Available to Senior Citizens? *Czech and Slovak Social Work*, 18(1): 53–66.
21. MORRIS, M., OZANNE, E. et al. (2012). Smart technologies for older people: a systematic literature review of smart technologies that promote health and wellbeing of older people living at home. [online]. Dostupné z: <http://farseeingresearch.eu/wp-content/uploads/2012/07/MORRIS-Smart-technologies-for-older-people-MEG2.pdf>
22. MORRIS, M., ADLAR, B. et al. (2013). Smart-Home Technologies to Assist Older People to Live Well at Home. *Journal of Aging Science*, 1: 101. doi:10.4172/jasc.1000101
23. MPSV. (2017). *Digitální gramotnost. Zpráva o stavu a výuce digitální gramotnosti a komparace se zahraničím*. [online]. Dostupné: 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

24. NOWLAND, R., NECKA, E., A., CACIOPPO, J., T. (2017). Loneliness and Social Internet Use: Pathways to Reconnection in a Digital World? *Perspectives on Psychological Science*, 13(1), 70–87.
25. PRENSKY, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*. 9(5), 1–6.
26. PALFREY, J., GASSER, U. (2008). *Born Digital: Understanding the First Generation of Digital Natives*. New York: Basic Books, United States.
27. RECMANOVÁ, A., VÁVROVÁ, S. (2017). Proměny sociální práce v informační společnosti: reflexe sociálních pracovníků sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. *Sociální práce / Sociálna práca*, 17(3), 65–79.
28. RECMANOVÁ, A., VÁVROVÁ, S. (2018). Information and communication technologies in interventions of Czech social workers when dealing with vulnerable children and their families. *European Journal of Social Work*, 21(6), 876–888.
29. ROBLES, Y., M de la F., CANO, M del C. M. (2019). E-social work and at-risk populations: technology and robotics in social intervention with elders. The case of Spain. *European Journal of Social Work*, 22(4), 623–633.
30. ROWLANDS, I. et al. (2008). The Google Generation: The Information Behaviour of the Researcher of the future. *Aslib Proceedings*, 60(4), 290–310.
31. SAVCI, M., AYSAN, F. (2017). Technological Addictions and Social Connectedness: Predictor Effect of Internet Addiction, Social Media Addiction, Digital Game Addiction and Smartphone Addiction on Social Connectedness. *The Journal of Psychiatry and Neurological Sciences*, 30: 202–216.
32. SPITZER, M. (2017). *Digitální demence*. Brno: Host.
33. SUM, S. et al. (2009). Internet Use as a Predictor of Sense of Community in Older People. *Cyberpsychology & behavior: the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*, 12(2): 235–9.
34. VAPORTZIS, E., CLAUSEN, M., G., GOW, A., J. (2017). Older Adults Perceptions of Technology and Barriers to Interacting with Tablet Computers: A Focus Group Study. *Frontiers in Psychology*, doi: 10.3389/fpsyg.2017.01687
35. VONDROVÁ, V. (2014). Digitální exkluze: dimenze sociální exkluze v informační společnosti. *Sociální práce / Sociálna práca*, 14(3), 81–101.
36. VACEK, P., RYBENSKÁ, K. (2017a). Digital technology in the Contemporary Lives of Senior Citizens. *International Journal of Information and Education Technology*, 7(10), 758–762.

37. VACEK, P., RYBENSKÁ, K. (2017b). The most frequent difficulties encountered by senior citizens while using information and communication technology. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 217, 452-458.
38. VACEK, P., RYBENSKÁ, K. (2014). Research interest in ICT education among seniors. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 171, 1038-1045.
39. VALENDUC, G., VENDRAMIN, P. (2017). Digitalisation, between disruption and evolution. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 32(2), 121-134.
40. VÁVROVÁ, S., et al. (2019). Using ICT in Social Work Focused on E-exclusion Groups. *The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences*, DOI: 10.15405/epsbs.2019.11.35
41. VÁVROVÁ, S. (2015). Decision-making in Seniors Regarding Residential Social Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174, 908-915.
42. WHITE, H. et al. (2002). A randomized controlled study of the psychosocial impact of providing internet training and access to older adults. *Aging and Mental Health*, 6(3), 213-221.
43. WOODY, W. D., DANIEL, D. B., BAKER, C. A. (2010). E-Books or Textbooks: Students Prefer Textbooks. *Computers & Education*, 55(3), 945-948.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2010.04.005>

KONTAKT NA ČLENKY ŘEŠITELSKÉHO TÝMU

doc. Mgr. Soňa Kalenda, Ph.D.

Katedra sociální práce

Fakulta sociálních studií

Ostravská univerzita

sona.kalenda@osu.cz

<https://fss.osu.cz/sona-kalenda/9885/>



doc. PhDr. Alice Gojová, Ph.D.

Katedra sociální práce

Fakulta sociálních studií

Ostravská univerzita

alice.gojova@osu.cz

<https://fss.osu.cz/alice-gojova/13391/>



Mgr. Ivana Kowaliková, Ph.D.

Katedra sociální práce

Fakulta sociálních studií

Ostravská univerzita

ivana.kowalikova@osu.cz

<https://www.osu.cz/ivana-kowalikova/51392/>

