

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví



Bakalářská práce

Olga Glacová

Senioři a mobilní aplikace – instant messaging

Seniors and mobile apps – instant messaging

Praha 2022

Vedoucí práce: PhDr. Barbora Drobíková, Ph.D.

Poděkování:

Ráda bych poděkovala PhDr. Barboře Drobíkové, Ph.D. za vedení mé bakalářské práce, za cenné rady, trpělivost a vstřícnost. Dále děkuji respondentům, díky nimž jsem mohla zrealizovat svůj průzkum. A velké poděkování patří samozřejmě i mé rodině, vím, že to se mnou neměli jednoduché.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia, či k získání jiného, nebo stejného titulu.

V Praze, dne 4. května 2022

Olga Glacová

Abstrakt (česky)

Tato bakalářská práce se zabývá informačním chováním seniorů ve věku 65-80 let, ve vazbě na využívání chytrých zařízení a aplikací, umožňujících rychlé zasílání zpráv (aplikace instant messaging). Práce je rozdělena na dvě části. Část teoretickou a praktickou.

Teoretická část se obecněji zaměřuje na seniory, internet, aplikace instant messaging, informační bezpečnost i možnosti vzdělávání seniorů v této oblasti. Shrnuje dosavadní výzkum, uvádí konkrétní statistická data z ČR i zahraničí.

V praktické části je prezentován výsledek mého kvalitativního průzkumu mezi seniory. Průzkum proběhl formou rozhovorů, kdy byli osloveni senioři ve věku 65-80 let v ČR i zahraničí. Rozhovor byl zaměřen zejména na využívání aplikací IM. Hlavním cílem rozhovoru bylo například zjistit, jaké aplikace senioři používají, jak často a k čemu je používají, jaká v nich vidí pozitiva a negativa, uvědomují-li si bezpečnostní rizika. A také jak ovlivnila jejich používání pandemie koronaviru.

Klíčová slova (česky)

Senior, stárnutí, internet, mobilní aplikace, rychlé zasílání zpráv, informační potřeby, informační gramotnost, vzdělávání seniorů, uživatelská bezpečnost, coronavirus

Abstract (in English):

This thesis deals with the information behavior of seniors aged 65-80 in the context of smart devices and applications that enable instant messaging. The thesis consists of two parts: a theoretical part and an empirical part.

The theoretical part generally focuses on seniors, the internet, instant messaging applications, information security, and education opportunities for seniors related to these topics. It includes a review of existing research and introduces statistical information from the Czech Republic and abroad.

The results of my qualitative research study with seniors is presented in the empirical part. The research was conducted through interviews with seniors aged 65-80, both in the Czech Republic and abroad. Interviews were focused on the use of instant messaging applications. The main goal of the interviews was the investigation of application use by seniors, frequency and purpose of such use, positive and negative perceptions of these applications, as well as awareness of risks associated with their use. The influence of the coronavirus pandemic on application use was investigated as well.

Klíčová slova (anglicky):

Senior, aging, internet, mobile apps, instant messaging, information needs, information literacy, education of seniors, user safety, coronavirus

OBSAH

1.	ÚVOD	8
2.	FÁZE LIDSKÉHO ŽIVOTA	10
2.1	STÁŘÍ	11
2.2	PROČ SE ČASTO NA SENIORY DÍVÁME JAKO NA LIDI S HANDICAPEM.....	12
3.	STÁRNUTÍ POPULACE V EVROPĚ	14
4.	SHRNUTÍ DOSAVADNÍHO VÝZKUMU V TÉTO OBLASTI	15
5.	INTERNET	18
5.1	PROČ NECHTĚJÍ SENIOŘI POUŽÍVAT INTERNET	19
5.2	PROČ JSOU SENIOŘI OHROŽENOU SKUPINOU UŽIVATELŮ INTERNETU	19
5.2.1	Medializovaný příklad zneužití uživatelů sociálních sítí „Podvodné poukázky Penny Marketu“	20
5.3	APLIKACE PRO RYCHLÉ ZASÍLÁNÍ ZPRÁV „INSTANT MESSAGING“	21
5.3.1	Nejpoužívanější aplikace IM.....	22
5.3.2	Světové přehledy počtu uživatelů aplikací IM	24
5.3.3	Proč senioři používají aplikace IM.....	25
5.3.4	Mobilní aplikace pro seniory	26
6.	COVID - 19 A JEHO DOPADY NA UŽIVATELE IM	28
6.1	STUDIE SPOLEČNOSTI ERICSSON – SENIOŘI A TECHNOLOGIE V DOBĚ PANDEMIE	28
6.2	COVID 19 A REAKCE POSKYTOVATELŮ SLUŽEB IM	29
6.3	VÝVOJ NOVÝCH APLIKACÍ VE VAZBĚ NA COVID 19	30
7.	VZDĚLÁVÁNÍ SENIORŮ – DIGITÁLNÍ DOVEDNOSTI	32
7.1	MOŽNOSTI VZDĚLÁVÁNÍ SENIORŮ	32
7.1.1	Mezigenerační vzdělávání	32
7.1.2	Univerzity třetího věku	33
7.1.3	Knihy – doporučení.....	35
7.1.4	Vzdělávací kurzy a internetové stránky.....	36
8.	PRAKTICKÁ ČÁST BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	38
8.1	CÍL VÝZKUMU	38

8.2	OSOBNÍ ZKUŠENOSTI	38
8.3	HLAVNÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	38
8.4	METODA VÝZKUMU	39
8.5	VÝBĚR RESPONDENTŮ	39
8.6	SEZNÁMENÍ RESPONDENTŮ S PRŮBĚHEM ROZHOVORU	42
8.7	KOMPLIKACE V PRŮBĚHU ROZHOVORŮ – PRŮBĚH ROZHOVORŮ.....	43
8.8	POLOŽENÉ VÝZKUMNÉ OTÁZKY A VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ	44
8.9	ZAJÍMAVÉ POZNATKY	51
8.10	NOVÉ POZNATKY A NÁMĚT NA DALŠÍ VÝZKUM	52
9.	ZÁVĚR	53
9.1	ODPOVĚĎ NA VÝZKUMNOU OTÁZKU	53
9.2	SHRNUTÍ VÝZKUMU	53
10.	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	55
11.	SEZNAM OBRÁZKŮ	59
12.	SEZNAM GRAFŮ	59
13.	SEZNAM TABULEK	59
14.	SEZNAM ZKRATEK	60
	PŘÍLOHA 1 – INFORMOVANÝ SOUHLAS (VZOR)	I
	PŘÍLOHA 2 – POLOŽENÉ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	II
	PŘÍLOHA 3 – PŘEPIS ROZHOVORŮ	IV

1. Úvod

Svět se mění a my s ním, doba jde neskutečně rychle kupředu. To, co se dřívějším generacím zdálo jako sci-fi, se stává skutečností.

Dnes téměř každý vlastní dotykový mobilní telefon, notebook, tablet či chytré hodinky. Málokdo si již život bez internetu a sociálních sítí dovede představit. Díky internetu se stává život pohodlnější. Můžeme telefonovat, používat služeb instant messaging (instant messaging si pro účel této práce můžeme představit jako službu pro okamžité zasílání zpráv), vyhledávat různorodé informace, platit v bance, komunikovat s úřady, rezervovat dovolené, objednávat se k lékařům, stahovat různé aplikace, sledovat televizi, komunikovat na sociálních sítích, být členy různých komunit. Tato zrychlená doba přináší mnoho pozitiv, ale i negativ o čemž si povíme na následujících stránkách mé práce.

Dříve tomu ale tak nebylo, život plynul daleko klidněji. Lidé se spolu více scházeli a osobně komunikovali, setkávali se nejen v pracovním prostředí a sociální sítě k tomu nepotřebovali. Televize a telefon nebyly běžným standardem každé rodiny. Většina z nás měla skutečné reálné přátele. Já osobně to mám takto dosud, komunikace je pro mě osobnější a příjemnější, ale někteří jedinci své přátele posunuli pouze do virtuální roviny.

Senioři jsou generací, která ve svém mládí takové přístroje a technologie k dispozici neměla. Vše je pro ně tedy většinou nové, pokud s tím nepřišli do kontaktu během svého aktivního pracovního života.

Kladu si proto spoustu otázek, které bych ráda prostřednictvím této bakalářské práce zodpověděla. Jak se žije seniorům v on-line světě? Používají internet, sociální sítě a komunikují prostřednictvím instant messaging aplikací? Vědí, jaká s sebou tato doba přináší bezpečnostní rizika?

Na stránkách této bakalářské práce se v teoretické části seznámíme s fakty a vysvětlíme základní pojmy. Praktická část této práce, nám díky provedenému kvalitativnímu průzkumu mezi seniory ukáže, jak se seniorům žije v on-line světě. Jak na tom senioři jsou v oblasti používání chytrých přístrojů, internetu, sociálních sítí a aplikací určených pro rychlé zasílání zpráv. A zda aktuální situace – pandemie koronaviru a opatření přijatá

vládou ČR a okolních států ovlivnila postoj k využívání aplikací IM. Pro lepší čtivost této práce a v rámci GDPR jsem skutečná jména respondentů zaměnila za jména fiktivní.

Tato práce obsahuje celkem 82 179 znaků včetně mezer. Počítáno od úvodu až po samotný závěr.

2. Fáze lidského života

V určité fázi lidského života se nachází každý z nás, ať se jedná o batolecí období, dospělost, střední věk či samotné stáří. Stáří je však fází poslední. Níže je uvedeno často používané členění fází lidského života.

Postnatální fáze vývoje člověka členíme dle Vágnerové takto:

- novorozenecké období: 0–28 dnů
- kojenecký věk: 29 dnů – 1 rok
- batolecí věk: 1–3 roky
- předškolní věk: 3–6 let
- raný školní věk: od 6–7 let do 8–9 let
- střední školní věk: od 8–9 let do 11–12 let
- starší školní věk: 12–15 let
- období dospívání: 11–20 let
- období adolescence: 15–20 let
- dospělost: 18–35 let
- období střední dospělosti: 35–45 let
- období starší dospělosti: 45–60 let
- rané stáří: 60–75 let
- pravé stáří: nad 75 let

(Vágnerová, 2000)

Nyní pro druhou polovinu života používáme následující členění dle WHO (Světové zdravotnické organizace):

- střední, zralý věk: 45-59 let
- vyšší věk, rané stáří: 60-74 let
- stařecký věk neboli sénium, vlastní stáří: 75-89 let
- dlouhověkost: 90 let a výše

(Haškovcová, 2010)

Ještě můžeme členit lidský věk takto:

- První věk: mládí
- Druhý věk: dospělost
- Třetí věk: stáří

Třetí věk je v posledních letech rozdělován na dvě další kategorie, na třetí a čtvrtý věk. Třetí věk můžeme nazvat kategorií „mladých seniorů“. Čtvrtý věk, jako „vzrálé stáří“, což je od 75 let výše. (Haškovcová, 2010)

2.1 Stáří

Stáří je poslední etapou lidského života.

„Člověk moderní doby prostě nechce vidět, nechce slyšet, nechce být starý. Nechce být starý fakticky, ale ani si nepřeje, aby se o stáří mluvilo. Tento ochranný postoj likviduje šance poprat se s problematikou stáří a vnitřně ji zpracovat.“ (Haškovcová, 2010)

Stárnutí je nezvratný, přirozený, fyziologický proces, který vypadá u všech organismů stejně, jen probíhá různou rychlostí. Provází jej pokles vitality, větší náchylnost k různým chorobám, dochází k tělesným změnám, změnám nervového systému, pohybového aparátu, snižuje se výkonnost orgánů, horší se zrak i sluch, zhoršuje se termoregulace, dochází k poklesu tělesné hmotnosti. (Wikipedie, 2021)

Hranici stáří přesně určit nelze, jelikož se s rozvojem lidské společnosti posouvá i náš věk směrem výše. Ve středověku byli lidé staří již ve čtyřicátém roce svého života. Dnes tomu tak není, čtyřicátníci vypadají daleko mladší, než dříve a jsou celkově v dobré fyzické i psychické kondici. Na to má vliv mnoho faktorů. Náš život se stává díky moderním technologiím jednodušší, tím došlo ke změně způsobu našeho života. Nemusíme tak tvrdě fyzicky pracovat, jak tomu bylo v dřívějších dobách. Změnil se náš jídelníček, nyní je daleko vyváženější a pestřejší, máme velkou možnost ve výběru potravin. Zdravotní péči máme též na daleko vyšší úrovni, mnoho zdravotních problémů, na které se dřív umíralo, dokážeme léčit. Nicméně čtyřicátý rok života můžeme pokládat za zlomový, jelikož se nacházíme zhruba v polovině našeho života. Začínáme si pomalu uvědomovat, že mládí je za námi a blíží se stáří. (Haškovcová, 2010)

U hranice stáří došlo k posunu na šedesátý rok našeho života. Dle gerontologů můžeme šedesátý rok našeho života považovat za počátek stáří, jelikož právě mezi 60-65 rokem dochází v našem organismu k větším postřehnutelným fyzickým i psychologickým změnám. (Stuart-Hamilton, 1990)

V běžném životě se dá říci, že za starého člověka je považován každý, kdo dosáhl penzijního věku. Tím je i přes rozdíly penzijních systémů v jednotlivých státech většinou 65letý občan. (Haškovcová, 2010)

„Je prokázáno, že nejvyššího věku všech dob dosáhla Francouzka Jeane Luise Calmentová, která zemřela ve 122. roce svého života.“ (Haškovcová, 2010)

2.2 Proč se často na seniory díváme jako na lidi s handicapem

Dle vyprávění pamětníků jsme v minulosti starým lidem projevovali více úcty a respektu. Jednak pro jejich vysoký věk, kterého se dožil málokterý jedinec a také proto, že předávali své životní a profesní zkušenosti dalším generacím. A ty se díky nim naučily mnoho věcí a vyvarovaly zbytečných chyb, kterých se svou neznalostí mohly dopustit. V minulých dobách, kdy nebyl žádný internet, ani jiná informační média, bylo jedinou možností čerpat informace od pamětníků, prostřednictvím jejich vyprávění. Každá doba přináší něco pozitivního i negativního a nejvíce záleží na nás samotných a našem přístupu, což se týká i stáří.

„Stáří je anticipováno s hrůzou, nemocemi a strádáním, a proto následně také hrůzně vypadá. Strach z přirozeného nástupu individuální involuce v obrazu stáří podtrhuje vše negativní a negativistické. Staří lidé nejsou ceněni, ani milováni. A nejen to. V posledních několika desetiletích došlo odmítání stáří a starých lidí tak daleko, že nepřátelské postoje ve společnosti přerostly v někdy skrývaný, jindy dokonce otevřený boj proti starým lidem.“ (Haškovcová, 2010)

Senioři se cítí být mnohdy diskriminováni. Bohužel, toto je realita dnešních dnů. Zejména mladí lidé jim dávají najevo, že překážejí, zdržují, zatěžují náš důchodový systém a společnost. Předsudkem je, že senioři nemusí nikam spíchat, mají hodně času, nic nepotřebují a vše můžou vyřídit „někdy“ později. Což není pravda, senioři též mají své potřeby, aktivity, termíny, plány a chtějí si plnit své životní sny.

Senioři si již své odpracovali, celý svůj aktivní pracovní život odváděli do státního rozpočtu daně a nyní mají nárok na čerpání finančních prostředků a odpočinek. (Vidovičová, 2008)

Pravdou je, že senioři jsou často pomalejší, hůře slyší, špatně vidí, pomaleji myslí, hůře se vyjadřují. Mají též své nemoci, s čím se pojí jistá zdravotní omezení. To však není důvod se k nim chovat odmítavě a diskriminačně. Senioři chtějí žít v rámci svých možností plnohodnotně, jako ostatní. Což znamená například chodit na brigády, společenské akce, dále se vzdělávat, sportovat, jezdit na dovolenou, výlety, učit se využívat nové technologie, řídit dopravní prostředky. A není jediný důvod, proč by jim to společnost neměla umožnit. (Alan, 1989)

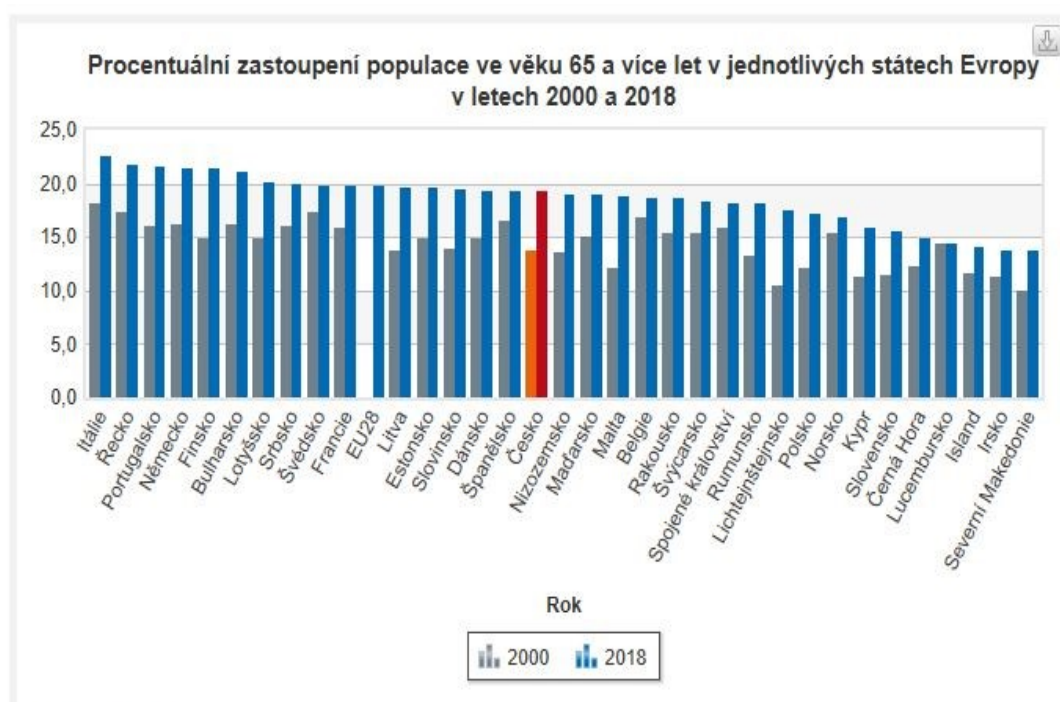
Dle mého názoru se tato situace pomalu zlepšuje, společnost seniory začala více vnímat a nabídka služeb, vzdělávání, zájmových činností pro seniory se rozšiřuje, zkvalitňuje. I u mladých lidí a dětí je vidět jistý posun, snaží se být k seniorům více ohleduplnější na čemž mají velký podíl rodiče, prarodiče, učitelé, vychovatelé, kteří se jim snaží vštípit jistý vzor chování.

3. Stárnutí populace v Evropě

Obyvatelstvo vyspělých zemí výrazně stárne, což je nepopiratelný fakt, který se týká i České republiky. Prognóza říká, že tento trend bude i nadále pokračovat. Počet obyvatel Evropy se bude stále snižovat a bude se zvyšovat podíl lidí nad 65 let na celkovém počtu obyvatel. Dle Českého statistického úřadu v roce 2018 vzrostl v České republice počet seniorů ve věku 65 a více let o 46,4 tisíce na 2,09 milionu. Průměrný věk obyvatele ČR se v roce 2018 zvýšil na 42,3 roku (u mužů na 40,9 let a u žen na 43,7 let) a byl tak o dva roky vyšší než v roce 2008. (ČSÚ, 2020)

Stárnutí populace v Evropě je zobrazeno na níže přiloženém grafu Eurostatu. Graf zobrazuje procentuální stárnutí populace ve věku 65 a více let v jednotlivých evropských státech, srovnává rok 2000 s rokem 2018. Jen v České republice došlo k nárůstu z 13,8 % na 19,2 %. Na základě tohoto grafu můžeme říci, že ve všech evropských státech populace prokazatelně stárne, snad jen s výjimkou Lucemburska, kde je stav beze změny a stále se drží na 14,3 %. (Eurostat, 2020)

Graf 1 - Procentuální zastoupení populace v Evropě



Zdroj dat: [Eurostat](https://ec.europa.eu/eurostat)

4. Shrnutí dosavadního výzkumu v této oblasti

Podklady pro tuto práci jsem vyhledávala nejen v knihovnách a tištěných zdrojích, ale využila jsem i zdroje elektronické. Za pomoci nejznámějších internetových prohlížečů se mi podařilo vyhledat konkrétní články k danému tématu, portály určené speciálně pro seniory, stránky výrobců aplikací IM, statistické portály a databáze.

Hledala jsem například i přímo v databázích UKAŽ, Google Scholar, LISTA, JSTOR, NUŠL.

K vyhledávání jsem použila klíčová slova uvedená na začátku této práce.

Období pro vyhledávání elektronických informací jsem omezila na rok 2015–2021. Toto období jsem vybrala z důvodu aktuálnosti informací.

K vyhledání dat a grafů jsem využila i následující statistické portály, které mi poskytly zajímavá aktuální data, a to nejen z České republiky, ale i Evropy a celého světa.

- ČSÚ – Český statistický úřad
- Eurostat – Statistický úřad pro EU se sídlem v Lucembursku
- Statista – Německý statistický portál, který obsahuje statistiky a fakta ze 170 průmyslových odvětví a více než 150 zemí

Dalším vyhledávacím kritériem byl český a anglický jazyk.

Na základě provedené rešerše musím konstatovat, že většina nalezených článků, prací, studií a výzkumů se věnuje seniorům a vazbě k moderním technologiím obecně. Věnují se například informační gramotnosti, vzdělávání, informační propasti, práci s internetem, orientaci na sociálních sítích, ale téměř nikdo se nevěnuje konkrétnímu tématu Senioři a mobilní aplikace – Instant messaging. Pokud ano, tak pouze velice okrajově.

V České republice se věnuje tématice seniorů v online prostředí a jejich vzdělávání například PhDr. Iva Zadražilová, Ph.D. „*V dnešní době rozmachu technologií a jejich penetrace do všech sfér života je nezbytné, aby starší lidé nebyli digitálně vyloučeni a mohli plnohodnotně využívat všech výhod a zjednodušení, které internet a technologie přináší.*“ (Zadražilová, 2019)

Ve své disertační práci „Senioři a problematika digitální propasti“ se věnuje obecně vztahu seniorů k informačním technologiím, informační gramotnosti, digitální propasti, vzdělávání seniorů. A na základě provedeného výzkumu navrhuje metodiku pro vzdělávání

seniorů v oblasti informační gramotnosti, která je hlavním cílem uvedené práce. Navržená metodika není určena pouze pro knihovny, ale dá se říci pro všechny instituce, které se vzděláváním seniorů v této oblasti zabývají. (Zadrazilová, 2019)

Průzkumu uživatelských preferencí u vybraných mobilních zařízení se věnuje ve své bakalářské práci Daniela Půlkrábková. Z této práce vyplývá, že i senioři nad 65 let preferují při každodenní komunikaci zejména chytré mobilní telefony, poté klasické tlačítkové telefony. Na dalším místě se umístil notebook a tablet byl mezi seniory nejméně preferovaným přístrojem. Chytrých zařízení vlastní většinou několik a používají je většinou více než 10 let. Nepocítují žádnou závislost na těchto přístrojích. (Půlkrábková, 2018)

Z cizojazyčných zdrojů mě zaujala aktuální studie společnosti Ericsson „*Seniors and technology during Covid-19: the latest insights* „. Zde hlavní výzkumník a statistik Peter Rinderud odhalil výsledky studií, které nám říkají, jaký je dopad technologií na seniory před a během pandemie Covidu. (Rinderud, 2021)

Protože je to aktuální téma s přímou vazbou na mou práci, tak se touto studií zabývám podrobněji na straně 28.

Studie „*Later life in a digital world*“ je též pro mou práci přínosem, jelikož pojednává o tom, jak digitální technologie mění naše životy. Je zaměřena zejména na starší generaci, porovnává výhody i nevýhody digitálního světa. Svým způsobem se snaží motivovat starší generaci k využití všeho, co nám moderní technologie nabízejí. Shrnuje provedený kvalitativní výzkum v této oblasti. Můžeme si zde přečíst přímé odpovědi dotazovaných, které nám ihned dávají zpětnou vazbu. (West, 2015)

„*Playful Method for Seniors to Embrace Information Technology*“ od Jeanette Eriksson je též zajímavý příspěvek, který pojednává o přínosu hraní her na základě výzkumu, který byl proveden ve Švédsku mezi seniory. Výzkum říká, že díky hraní her získají senioři kladný vztah k moderním technologiím. A nejen to, procvičí si paměť, motoriku, zabaví se, nebudou tolik trpět pocitem osamělosti, získají nové přátele a další motivaci. (Eriksson, 2017)

„What about us, seniors? What difficulties do we face using Information and Communication Technology?“

Zde se jedná o portugalskou studii, která nám objasňuje, jaké potíže nejčastěji mají senioři starší 65-ti let při používání moderních technologií a jakým problémům čelí. Největším problémem se ukázala obava z použití technologií, jelikož senioři neměli potřebné znalosti. Velkou radost měli z toho, že se naučili komunikovat se svou rodinou a přáteli a vyhledávat informace na internetu. (De Almeida Ferreira, 2015)

5. Internet

Internet můžeme nazvat bránou do světa informací. Je to taková velká, propojená, celosvětová počítačová síť a v ní nepřehledné množství informací. Svět bez internetu si již většina z nás nedovede představit. Přístup k internetu nám umožňuje nejen vyhledávat informace, používat sociální sítě, ale i komunikovat prostřednictvím aplikací IM.

„Konec dvacátého století přinesl lidem Internet – a je to stejná revoluce, jakou před sto lety znamenal film a před padesáti lety televize.“ (Pecinovský, 2014)

Dle statistik ČSÚ se počet uživatelů internetu nadále zvyšuje, a to i mezi seniory viz. níže uvedená tabulka. ČSÚ každoročně sleduje počty uživatelů používající vybrané informační a komunikační technologie. Sledování je prováděno v domácnostech na území ČR formou osobního rozhovoru s využitím osobního počítače na vzorku cca 10 tisíc osob ve věku 16 a více let. (ČSÚ, 2020)

„Srovnatelnost údajů publikovaných ČSÚ a Eurostatem: Údaje, které uvádí Eurostat, se mírně odlišují od údajů, které publikuje ČSÚ. Rozdíl je způsoben tím, že Eurostat zahrnuje pouze osoby ve věku 16 až 74 let. ČSÚ u tohoto šetření standardně uvádí data za všechny osoby starší 16 let žijících v soukromých domácnostech. Z tohoto důvodu jsou v jednotlivých tabulkách za ČR celkem uvedeny dvojce hodnoty: celkem (starší 16 let) a celkem (16–74 let).“ (ČSÚ, 2020)

Tabulka 1- Počet uživatelů internetu v ČR dle pohlaví, věkových skupin a vzdělání

	%		
	2015	2018	2019
Celkem (starší 16 let)	75,7	80,7	80,9
Celkem (16–74 let)	81,3	86,5	87,0
Pohlaví (starší 16 let)			
muži	77,9	82,8	83,6
ženy	73,5	78,7	78,3
Věk			
16–24	97,0	99,1	98,3
25–34	95,4	98,9	97,3
35–44	93,9	97,6	97,1
45–54	86,7	93,4	94,3
55–64	68,0	77,3	81,2
65+	28,4	38,4	39,2
Vzdělání (25–64 let)			
základní	49,2	66,6	67,8
střední bez maturity	78,1	87,2	87,6
střední s maturitou	95,0	97,2	97,8
vysokoškolské	99,4	99,7	99,7

podíl z celkového počtu osob v dané skupině

Zdroj: ČSÚ

5.1 Proč nechtějí senioři používat internet

Ve Velké Británii byl proveden kvalitativní výzkum s názvem „Life Offline“ zaměřený na používání internetu mezi seniory nad 65 let. Bylo osloveno více, než 100 osob, mužů i žen. Tento výzkum ukázal, že stále tři z pěti seniorů nepoužívají internet a ani v budoucnu používat nechtějí. Cítí se naprosto spokojeni, nemyslí si, že o něco přicházejí a chtějí svůj život žít stejně spokojeně bez internetu i nadále. Internet pro ně není nezbytný, bojí se, že by v budoucnu mohl zasahovat do jejich životů. Někteří však cítí, že tato moderní doba jejich životy již ovlivňovat začíná. Jeden oslovený senior například uvedl, že on-line objednání zákroku u lékaře pro něj bylo daleko složitější, než kdyby u lékaře zazvonil a objednal se osobně. Někteří senioři využívají svou rodinu, která přístup na internet má, ale uvědomují si, že ne vždy je to ta správná cesta, což se například týká správy jejich finančních prostředků či jejich zdraví. (West, 2015)

Během svého profesního života v jedné z největších bankovních společností v ČR jsem měla osobně možnost poznat, jaký mají senioři vztah k internetu. Níže uvádím příklady, které nejčastěji uváděli na dotaz, proč nechtějí používat internet.

Nejčastějšími důvody odmítání internetu seniory byly tyto:

- Nemají potřebné vybavení či připojení.
- Nemají potřebné znalosti.
- Nechtějí se již učit nic nového.
- Nevědí, čím by jim internet mohl být prospěšný.
- Nechtějí komunikovat on-line, dávají přednost osobnímu kontaktu.
- Bojí se, že budou muset komunikovat anglicky.
- Internet považují za nebezpečný.
- Nechtějí platit za připojení.

5.2 Proč jsou senioři ohroženou skupinou uživatelů internetu

Ze své vlastní zkušenosti práce v bankovním sektoru vím, že hodně lidí v seniorském věku neumí pracovat s informačními technologiemi, z čehož těží různí podvodníci, kterých se pohybuje v internetovém prostředí mnoho a jejich cílovou skupinou jsou právě senioři.

Někteří senioři nedokáží potenciální riziko včas identifikovat. Jsou důvěřiví, mají mnohdy problém rozeznat klamavou reklamu od reklamy klasické, zabezpečenou webovou stránku od nezabezpečené. Nedokáží rozeznat falešné internetové stránky od pravých.

Zareagují na podvodné e-maily, která od nich vyžadují zaslání dat a přístupových hesel, která by nikdy nikomu neměli sdělovat. Netuší, že počítač může být nakažen viry. Nevědí, co jsou spamy, ani k čemu slouží antivirové programy.

5.2.1 Medializovaný příklad zneužití uživatelů sociálních sítí „Podvodné poukázky Penny Marketu“

Koncem roku 2019 proběhl médii v České republice případ zasílání podvodných poukázek společnosti „Penny Market“ prostřednictvím internetu, sociálních sítí a aplikací pro rychlé zasílání zpráv. Podvodné poukázky kolovaly na Facebooku a chatovacích aplikacích WhatsApp či Messenger. Na jejich prudký nárůst upozorňoval tisk, internetové portály i společnost Avast, která vyvíjí a zdokonaluje antivirové programy pro naše zařízení. (Novinky.cz, 2019)

Podvodná zpráva na níže uvedeném obrázku slibovala získání dárkové karty v hodnotě 500,-Kč, za předpokladu, že tuto zprávu bude uživatel sdílet či preposílat dalším uživatelům. Poté se uživatel musel přihlásit na uvedené internetové stránce, kde zodpověděl několik otázek a byl donucen zadat číslo svého mobilního telefonu s tím, že jej bude nutné v případě výhry kontaktovat. Důvěřiví uživatelé, kteří své číslo zadali, aniž to věděli, dali souhlas k zasílání placených SMS zpráv. Jedna prémiová SMS zpráva uživatele stála 99,-Kč, což uživatel většinou zjistil, až z výpisu vyúčtování svého mobilního operátora. Mezitím se ovšem uživatel o tuto podvodnou zprávu „v dobrém úmyslu“ podělil, prostřednictvím využívaných aplikací, s dalšími uživateli. Tímto chováním došlo k masivnímu šíření podvodné zprávy. A myslím, že právě medializací se toto šíření, alespoň dočasně podařilo zastavit. Je pouze otázkou času, kdy se vynoří další podobná podvodná zpráva a začne se opět šířit. Někteří uživatelé jsou, zejména díky vidině finančního zisku, nepoučitelní. Mějme na paměti, že nic není zadarmo, ani na internetu. A pokud neplatíme penězi, platíme osobními údaji. (Novinky.cz, 2019)

Obrázek 1 - Ukázka podvodné zprávy "Penny Marketu" rozesílané prostřednictvím aplikací pro rychlé zasilání zpráv



Zdroj: www.novinky.cz

Dotčené společnosti (např. Penny Market, Albert, Tesco, Česká pošta aj.) se těmto podvodným zprávám brání, jak nejlépe mohou. Na podvodné zprávy upozorňují klienty nejen na svých internetových stránkách, sociálních sítích, ale případy také často medializují, což je patrně ta nejrychlejší a nejučinnější možnost, jak chránit svou obchodní značku a své klienty. I společnost Avast na svých stránkách, v sekci bezpečnostních novinek, varuje uživatele před těmito podvodnými zprávami a vysvětluje uživatelům na konkrétních příkladech, co mají dělat. Některé společnosti také podávají trestní oznámení na neznámé pachatele, ale to je velice zdlouhavý proces s nejistým výsledkem. Není známo, kolik pachatelů se takto podařilo dohledat. (Avast, 2020)

5.3 Aplikace pro rychlé zasilání zpráv „instant messaging“

Pro aplikace IM není zcela zažitý český překlad, můžeme říci, že se jedná o aplikace, které slouží k okamžitému zasilání zpráv. První služba IM s názvem IRC (Internet Relay Chat) vznikla již v roce 1988. V roce 1996 izraelská firma Mirabilis představila veřejnosti program ICQ, který již zasáhl do našich životů a stal se velice populární a využívaný. Na svém vrcholu v roce 2001, měla síť ICQ více než 100 milionů registrovaných uživatelů. Po velkém úspěchu aplikace ICQ následovaly další „konkurenční“ aplikace IM např. WhatsApp, Facebook Messenger, Skype, Viber. Aplikace IM zažívají v posledních letech obrovský nárůst uživatelů a pomalu vytlačují zasilání zpráv formou SMS a MMS. Dnešní rychlé mobilní komunikaci instant messaging vládne. Je to dáno i tím, že náš on-line život se postupně přesouvá z počítačů do chytrých telefonů. Většina z nás již má ze svého chytrého telefonu přístup na internet, a tak nainstalování aplikací pro rychlé zasilání zpráv nic nebrání. Výběr aplikací se částečně řídí našimi přáteli. Aplikace volíme tak, aby bylo

možné komunikovat s co nejširším spektrem přátel. Každý z nás má oblíbenou jinou aplikaci, kterou využíváme. Nám však nic nebrání mít nainstalováno na svých přístrojích několik nejpoužívanějších aplikací najednou. Což nám umožní, komunikovat v různých aplikacích zároveň. S někým můžeme komunikovat prostřednictvím aplikace WhatsApp a s dalšími můžeme komunikovat prostřednictvím aplikací Facebook Messenger či Skype. (Wikipedie, 2020)

Všechny tyto aplikace jsou datové, což znamená, že bez připojení k internetu fungovat nebudou. Aplikace mají spoustu chytrých funkcí. Například nám umožňují sledovat, kteří naši přátelé „využívající totožné aplikace“ jsou aktuálně on-line, což je hlavní výhodou a my s nimi můžeme navázat kontakt okamžitě. Nemusíme čekat, až se přihlásí do své e-mailové schránky a přečtou si námi zasláný e-mail. Prostřednictvím aplikací IM můžeme svým přátelům zasílat nejen rychlé zprávy, ale i fotografie, video soubory, chatovat či telefonovat. Můžeme využívat i možnost skupinových konverzací. Zprávy jsou odesílány a přijímány okamžitě v reálném čase, tzn. v rámci stovek milisekund a je pouze na nás, jak rychle na ně zareagujeme. V naší nainstalované aplikaci můžeme ihned vidět, zda naše odeslaná zpráva byla doručena, přečtena a zda adresát již na naši zprávu reaguje. Dalšími výhodami je, že tyto aplikace fungují v rámci téměř celého světa, pokrytého internetem, a to navíc zdarma. Neplatíme žádné další poplatky, pouze poplatek za připojení k internetu. Díky tomu můžeme být v neustálém kontaktu s rodinou, přáteli, kolegy, ať jsme doma, v pracovním procesu či na dovolené. (Wikipedie, 2020)

I při používání aplikací IM musíme dbát na ochranu našeho soukromí, bezpečnostní rizika a naše chování musí být v souladu s platnými zákony. Aplikace IM jsou zabezpečeny, nicméně i zde musíme být opatrní při sdílení souborů a informací. Vše může být zneužito, stejně jako při používání internetu.

5.3.1 Nejpoužívanější aplikace IM

Mezi nejpoužívanější aplikace IM patří:

- **WhatsApp** – Dle portálu Statista se jedná o celosvětově nejoblíbenější aplikaci roku 2019. Aktuálně ji používá více než 2 miliardy lidí ve více než 180 zemích světa. Název WhatsApp je slovní hříčkou, která vychází z anglické fráze „What's up?“ - tedy: „Jak se vede?“

WhatsApp založili v roce 2009 Jan Koum a Brian Acton, kteří předtím strávili celkem 20 let ve společnosti Yahoo. V roce 2014 se společnost WhatsApp připojila k Facebooku, ale stále pokračuje v činnosti, jako samostatná aplikace, s jasným a jednoznačným cílem, nadále budovat službu na posílání zpráv, která funguje rychle a spolehlivě, kdekoliv na světě. Aplikace je určena zejména pro chytré mobilní telefony, ale lze ji používat i na počítačích. Na tabletech WhatsApp používat nelze. Registrace uživatele funguje prostřednictvím mobilního telefonního čísla. Jedná se o zabezpečenou aplikaci s koncovým šifrováním. Což znamená, že WhatsApp ani třetí strany je nemohou číst nebo poslouchat. Díky tomu by měly být naše zprávy a hovory v bezpečí. Zprávy, fotografie, videosoubory, hovory i videohovory sdílíme pouze s osobou s kterou komunikujeme. Vše zdarma. Zpoplatněno může být pouze datové připojení, pokud jej využíváme. (WhatsApp, 2020)

- **Facebook Messenger** – Druhá z celosvětových nejoblíbenějších bezplatných aplikací s přímou vazbou na sociální síť Facebook. Uživatel musí mít na Facebooku zřízen účet, pak teprve může aplikaci aktivovat a využívat. Což znamená, že můžeme komunikovat pouze s ostatními uživateli sociální sítě Facebook. Aplikaci můžeme mít na rozdíl od WhatsAppu nainstalovanu na chytrých mobilních telefonech, počítačích i tabletech. Jejím prostřednictvím můžeme stejně jako u aplikace WhatsApp zasílat zprávy, fotografie, telefonovat, ale i hrát hry či sdílet naši aktuální polohu. Novinkou je volba mezi světlým a tmavým režimem, který nám pomáhá chránit naše oči. Uživatelé v USA mohou aplikaci využít i k zasílání a příjmu peněz. (Wikipedie, 2021)
- **WeChat** – Nemohu se nezmínit ani o třetí nejoblíbenější celosvětové aplikaci WeChat. Ač se v České republice téměř nepoužívá a není moc známá, prvenství má v Číně. Což vysvětluje, že se právě tato aplikace na portálu Statista umístila na třetím místě. V absolutních číslech ji tak používá velké množství lidí. V Číně má WeChat na mobilu více než 85 procent uživatelů. Funkčnosti má obdobné, jako ostatní aplikace IM. (Statista, 2020)
- **Skype** – V České republice třetí bezplatná nejoblíbenější aplikace. Aplikace Skype má vazbu na e-mailový účet uživatele. Můžeme ji používat na chytrých telefonech, tabletech i počítačích. Prostřednictvím aplikace můžeme též psát zprávy, sdílet fotografie, video soubory a uskutečňovat hovory. (Wikipedie, 2021)

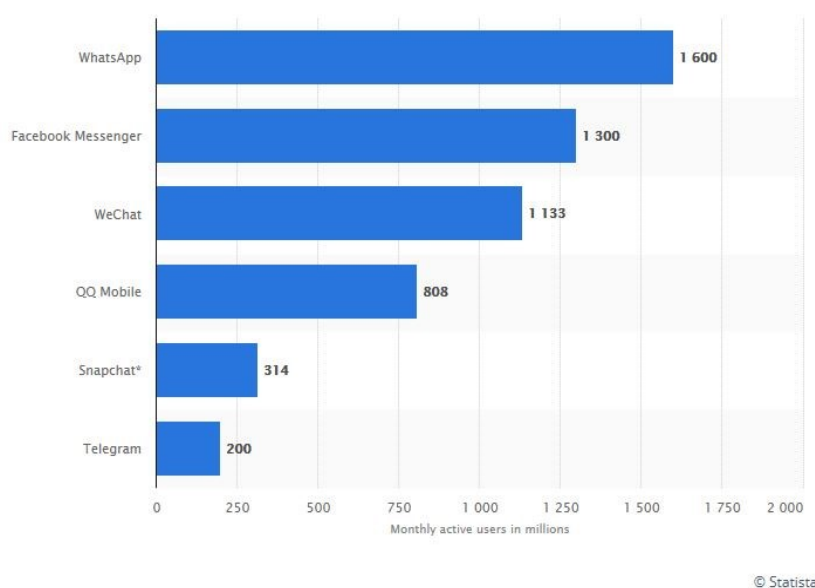
- **Viber** – Je populární zejména v Bělorusku, Moldavsku a na Ukrajině. V Rusku patří Viber k druhé nejoblíbenější aplikaci. Registrace uživatele funguje prostřednictvím mobilního telefonního čísla. Funkčnosti má obdobné, jako ostatní aplikace IM. (Statista, 2020)
- **Snapchat** – Tato aplikace je dle portálu Statista nejpoužívanější aplikací v USA a Indii, poté Francii, Anglii a v Saudské Arábii. (Statista, 2021)

5.3.2 Světové přehledy počtu uživatelů aplikací IM

Prostřednictvím jednoho z největších celosvětových statistických portálů „Statista“ se podíváme, které aplikace IM jsou ve světě nejpoužívanější.

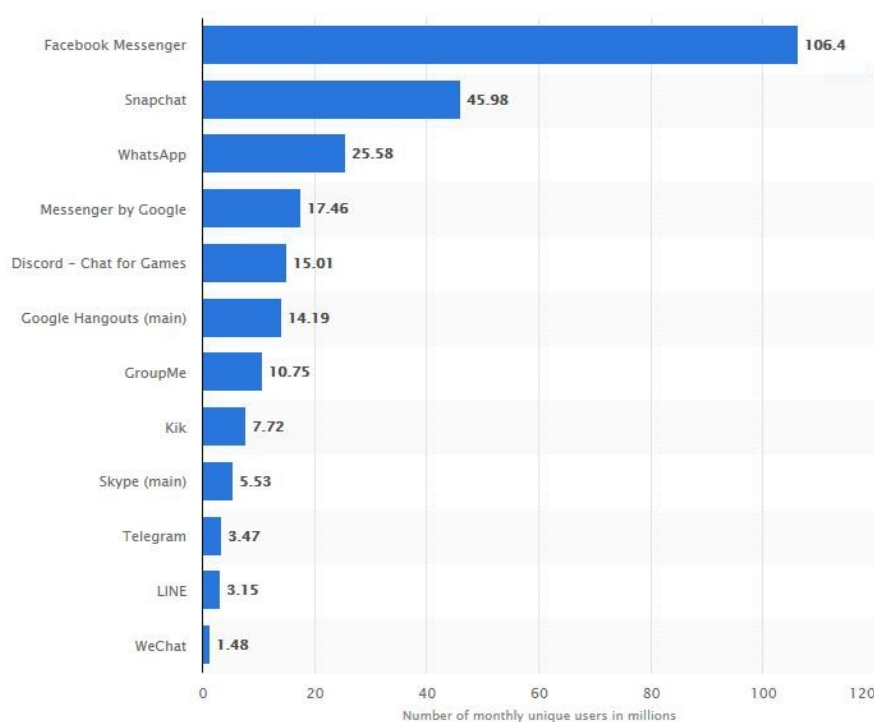
V globálním měřítku první příčky zaujímá WhatsApp, Facebook Messenger a WeChat viz. níže uvedený graf. (Statista, 2020)

Graf 2 - Nejoblíbenější globální aplikace pro mobilní zaslání zpráv za rok 2019 na základě měsíčního počtu aktivních uživatelů



Zdroj: <https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps/>

Není tomu tak všude, každá země má své oblíbené aplikace, což může pořadí oblíbenosti v jednotlivých zemích změnit. Tak například v USA se drží na prvních třech příčkách oblíbenosti za rok 2019: Facebook Messenger, Snapchat, WhatsApp. (Statista, 2020)

Graf 3 - Nejpopulárnější aplikace IM za rok 2019 v USA

Zdroj: <https://www.statista.com/statistics/350461/mobile-messenger-app-usage-usa/>

V Rusku měla v roce 2019 jednoznačné prvenství aplikace WhatsApp s počtem uživatelů 31,6 milionů. Viber obsadil druhé místo s více než 21 miliony uživatelů. Telegram byl na třetím místě s přibližně 11 miliony uživatelů. (Statista, 2020)

A jak je to u nás v České republice? Přesná data bohužel nejsou k dispozici, ale prvenství nejpopulárnějších a nejrozšířenějších aplikací v ČR dlouhodobě drží: WhatsApp, Facebook Messenger a Skype. WhatsApp, Facebook Messenger patří mezi nejstahovanější aplikace za rok 2020. (Dvořáčková, 2020)

5.3.3 Proč senioři používají aplikace IM

Senioři nechtějí být sociálně izolovaní. Cítí se osamoceni, chtějí komunikovat se svými přáteli a rodinou co nejčastěji, což jim aplikace IM umožňují a mohou být jedinou formou kontaktu. Senioři často bydlí daleko od své rodiny, nebo na málo obydleném místě, a tak jim kontakt s rodinou a lidmi přirozeně chybí. Mnoho z nich nemůže díky svému zdravotnímu stavu vycházet ze svých domovů, natož cestovat na velké vzdálenosti a díky aplikacím IM mohou komunikovat v rámci celého světa. Není problém kdykoliv

kontaktovat kamarádku z druhé strany Prahy, nebo třeba dceru v Austrálii, s kterou mají osobní kontakt minimální. Rychlé zprávy a videohovory tak mohou být vítanou náhradou osobního kontaktu. (Rinderud, 2021)

Z rozhovorů se seniory dále vyplývá, že další velkou motivací jsou vnoučata. Senioři chtějí být v co nejčastějším kontaktu se svými vnoučaty, vidět, jak rostou, vědět jaké mají starosti a radosti. A jelikož většina jejich vnoučat vlastní chytré mobilní telefony a mají nainstalovány aplikace IM, jsou vnoučaty ke komunikaci prostřednictvím aplikací IM, dá se říci, donuceni.

Jaké aplikace senioři používají, jak často je používají, jaké soubory posílají a spoustu dalších otázek, které si často klademe, nám na základě provedeného kvalitativního výzkumu řekne následující praktická část této bakalářské práce.

5.3.4 Mobilní aplikace pro seniory

Aplikace Oscar Senior není tolik známá a ve statistikách nejpoužívanějších aplikací ji nenalezneme, jelikož cílí zejména na generaci seniorů. Pomáhá seniorům vstoupit do digitálního světa za pomoci mladších členů rodiny.

Tato zjednodušená komunikační aplikace je ke stažení zdarma, ale poté se na ní váže měsíční poplatek cca 120,- Kč. Aplikace byla vyvinuta v České republice společností Oscar Tech a spuštěna v roce 2017, a to speciálně pro seniory, kteří již nejsou v plné míře schopni používat dnešní vyspělé komunikační nástroje, ale též chtějí být v kontaktu se svou rodinou a přáteli. Aplikace je určena zejména pro tablety a chytré telefony a již si jí nainstalovali u nás i ve světě desetitisíce lidí. Jedná se o jednoduchou, intuitivní aplikaci, se kterou mohou pracovat i naprostí začátečníci. Aplikace má přehledné grafické rozhraní s velkými prvky, větší písmo a lze přizpůsobit na míru každému seniorovi, dle jeho schopností a zájmů. Prostřednictvím této aplikace lze stejně, jako u ostatních aplikací IM, uskutečňovat videohovory, zasílat zprávy, fotky, soubory, přistupovat na internet, sledovat počasí, ale má ještě mnoho dalších funkcí. Jednou takovou užitečnou funkcí je například program na připomínání léků.

Hlavní výhodou je, že pokud máme roli administrátora, tak vše můžeme uživateli nastavit vzdáleně z našeho přístroje. Můžeme tak na dálku ovládat jeho tablet, spravovat kontakty a aplikace, které uživatel uvidí a pomáhat při užívání přístroje. (Miksa, 2016)

Hodnocení aplikace v časopisu dTest, číslo 10/2019 nedopadlo úplně nejlépe, aplikace je hodnocena pouze jako uspokojivá. Jako hlavní pozitiva redaktoři uvádí, že je aplikace použitelná ihned po instalaci, má snadný přístup ke kontaktům a snadno přenastavitelné dlaždice pro ovládání. Za negativa jsou považovány ikony v horním pásu aplikace, které jsou pro seniory matoucí, aplikace je nestabilní a při odesílání zpráv často padá. Ikona pro fotografie nikam nevede a nejsou zde žádné specializované funkcionality pro seniory. Nejlépe hodnoceny jsou aplikace BIG Launcher, Endran Senior Homescreen Pro a Primux Trading SL Help Launcher. (Mobilní aplikace pro seniory, 2019)

Tyto ostatní, lépe hodnocené aplikace bohužel nejsou v češtině, což vidím jako značnou nevýhodu pro český trh. Předpokládám, že většina českých seniorů bude volit aplikaci, která bude v jejich rodném jazyce, tj. češtině.

6. COVID - 19 a jeho dopady na uživatele IM

Celosvětová pandemie koronaviru, která je zde téměř dva roky, změnila naše životy a přeprogramovala naše zažité vzorce chování. Museli jsme svůj pracovní i osobní život přizpůsobit aktuální situaci a vyhlášeným restrikcím. Někteří podnikatelé museli pozastavit své živnosti a důsledkem tohoto kroku přišlo mnoho lidí o svá zaměstnání. Část šťastnějších zaměstnanců, které své zaměstnání stále mají, mohou díky moderním technologiím pracovat vzdáleně z domova na tzv. home office. To se týkalo i dětí, které stále nechodily plnohodnotně do svých škol, ale vzdělávaly se většinou doma na tzv. distanční výuce. Což znamená, že v domácnostech začal boj o počítače, chytré telefony a tablety, jelikož se z nich staly nepostradatelní pomocníci v kontaktu s okolím a při plnění našich povinností. Omezení osobního kontaktu dopadlo na všechny z nás, včetně seniorů. Nemohli se tak jako dříve setkávat se spolupracovníky, kamarády, spolužáky, rodinou. Osobní kontakt nám chyběl a snažili jsme se jej v této složité době udržovat alespoň díky moderním technologiím. Častěji si píšeme zprávy, telefonujeme, více využíváme video hovory. Čímž razantně narostl i počet uživatelů aplikací IM. Výhodu má jednoznačně mladší generace, která většinu aplikací zná a aktivně používá. Ale i senioři, kteří jsou nyní nejvíce ohroženou skupinou používají aplikace IM daleko více, jelikož je to často jejich jediná možnost kontaktu.

Dle slov Petra Tulpy, náměstka hejtmána Libereckého kraje je tato situace velice náročná zejména pro klienty domovů pro seniory, jelikož jim chybí kontakt s dalšími lidmi. Proto se svým klientům snaží ředitelé domovů a jejich personál zprostředkovat kontakt s rodinou a nejbližšími přáteli prostřednictvím chytrých telefonů a videohovorů. K tomu využívají zejména aplikace WhatsApp a Skype. (Albaniová, 2020)

6.1 Studie společnosti Ericsson – senioři a technologie v době pandemie

To, že jsou senioři vlivem pandemie k internetu připojeni více, než kdykoliv v minulosti si uvědomujeme všichni. Toto téma zaujalo i společnost Ericsson, jejíž hlavní výzkumník a statistik Peter Rinderud seznámil veřejnost s výsledky studií, které nám říkají, jaký dopad mají na seniory technologie v době pandemie. Uvádí srovnání před a během pandemie Covidu. Studie byla provedena společností Ericsson mezi tzv. mladými seniory ve věku 65-74 let, kteří používali internet těsně před pandemií v roce 2019 v následujících zemích: USA, Brazílie, Velká Británie, Německo, Itálie, Švédsko, Čína a Japonsko. Účelem studie

bylo prozkoumat, jak takzvaní mladí senioři, kteří mají stále relativně dobré zdraví a jsou mobilní, používali internet před krizí i během ní. Studie také dále mapuje jejich očekávání a obavy ze stárnutí a odkrývá jejich zájmy v různých technologických oblastech, která by pomohla řešit jejich každodenní problémy. (Rinderud, 2021)

Pandemie Covidu má pro seniory dle Petera Rinderuda dva hlavní důsledky. Prvním z nich je, že senioři začali během pandemie internet používat daleko více, protože trpěli sociální izolací, osamělostí a menší mobilitou, tudíž shledali internet a chytrá zařízení jako užitečné nástroje pro svou komunikaci. Druhým důsledkem je, že před pandemií senioři celkem rychle překonávali rozdíly při používání chytrých telefonů mezi nimi a mladšími generacemi a tím se zmenšovala mezigenerační digitální propast. Od rozšíření pandemie se toto však zastavilo, jelikož mladá generace ještě více zvýšila četnost používání internetu při práci z domova, videohovorech a většinu svých každodenních činností vykonává online. Zda se tato digitální propast nadále bude zvětšovat, či zmenšovat ukáže až čas. (Rinderud, 2021)

Studie dále ukázala, že krom toho, že senioři trpí sociální izolací, protože nyní tráví hodně času ve svých domovech, tak se obávají, že nebudou dostatečně mobilní a soběstační. Bojí se, že oni, nebo jejich rodina onemocní koronavirem. Bojí se o budoucnost svých vnoučat. Bojí se nepokojů, kriminality, zvýšeného násilí, které může nastat vlivem různých opatření. (Rinderud, 2021)

6.2 Covid 19 a reakce poskytovatelů služeb IM

I poskytovatelé služeb IM jsou si vědomi velkého nárůstu uživatelů, posilují své servery a bezpečnost, aby tento nápor zvládli. Vědí, že jejich prostřednictvím se mohou mezi uživateli velice rychle šířit nepravdivé zprávy, proto přijímají nezbytná opatření, aby zabránili dalším následkům.

Jednou z nejvíce využívaných aplikací je WhatsApp, která začala krátce po propuknutí pandemie řešit velký problém. Hned počátkem pandemie byli lidé v Nigérii, Singapuru, Brazílii, Pákistánu, Irsku a dalších zemích na WhatsAppu zaplaveni dezinformacemi o počtu lidí postižených koronavirem, způsobu přenosu nemoci a dostupnosti léčby. Zprávy vyvolaly strach, znepokojily obyvatele, vlády jednotlivých zemí i manažery velkých společností. Vlády apelovaly na lid, aby tyto neověřené a škodlivé informace nerozesílali

dál, aby nevznikala další panika. Dle deníku The Washington Post společnost WhatsApp zareagovala na aktuální situaci obratem, posílila svou digitální ochranu, začala označovat sdílené zprávy, omezila počty předání zpráv ostatním uživatelům a vedla vzdělávací kampaně, které měly za cíl omezit přeposílání škodlivých zpráv. Jak řekl Karl Woog, mluvčí společnosti WhatsApp, společnost se snaží intenzivně bojovat proti fámám a hoaxům, které se prostřednictvím aplikace šíří po celém světě. Tyto zprávy se snaží průběžně odstraňovat, ač to není vůbec jednoduché, jelikož všechny zprávy jsou šifrované. Šifrované zprávy mohou být čteny pouze odesílatelem a příjemci, nikoliv společností. Společnost WhatsApp intenzivně spolupracuje s vládami postižených zemí, jejich ministerstvy zdravotnictví, aby každý mohl získat o koronaviru aktuální a pravdivé informace. (Romm, 2020)

6.3 Vývoj nových aplikací ve vazbě na Covid 19

Vzhledem k aktuální situaci v ČR i zahraničí, kdy byla v zemích výskytu Coronaviru přijata různá speciální opatření, která měla za cíl omezit kontakt osob a tím snížit přenos Coronaviru, začalo vznikat i mnoho nových aplikací.

Za zmínku stojí nová aplikace pro lékaře a pacienty, která byla vyvinuta v ČR. Vývoj této aplikace urychlil právě Coronavirus, jelikož pacienti nemohli navštěvovat své lékaře s akutními problémy či chronickými onemocněními. Žádat o léky mohli pacienti většinou pouze telefonicky. Během pandemie tak v nemocničních zařízeních nastala situace, kdy zdravotní sestry a lékaři nestačili vyřizovat telefonáty a požadavky svých pacientů. Hledalo se tudíž řešení vhodné pro obě strany a jedním z možných řešení byla právě tato nová aplikace. Aplikaci vyvinulo Národní telemedicínské centrum, FN Olomouc. Pomocí této aplikace mohou lékaři formou videohovorů komunikovat se svými pacienty, konzultovat jejich aktuální problémy, provádět vyšetření, následně pacientům zasílat výsledky vyšetření či potřebné recepty. Jedná se o zabezpečenou aplikaci, takže tato komunikace zůstává zcela důvěrně pouze mezi lékaři a pacienty. Díky této aplikaci pacient nemusí do ordinace za svým lékařem, ušetří tak čas na cestě a s tím spojené náklady, minimalizuje kontakt s ostatními lidmi. Tuto aplikaci podpořil i tehdejší ministr zdravotnictví Adam Vojtěch a jako první jej začala využívat Nemocnice Na Bulovce v Praze. A mohou ji využít další státní nemocnice. Podobných aplikací „zejména komerčních“ vzniklo během pandemie Coronaviru více, ale nemocnice se bojí úniku dat a nechtějí tak třetím stranám

poskytovat informace, což je pochopitelné, vzhledem k povaze informací. (Klimková, 2020)

7. Vzdělávání seniorů – digitální dovednosti

Když jsem si vybrala téma této práce, udělala jsem si malý soukromý výzkum mezi seniory ohledně jejich zájmu v oblasti dalšího vzdělávání. Výsledkem je, že čím dál více seniorů touží po dalším vzdělávání. Nechtějí jen sedět doma u televize, či pracovat na svých zahradách. Chtějí dát svému životu nový smysl, zvýšit své sebevědomí či společenské postavení. Chtějí se učit něco nového, něco vytvářet, a to zejména v oblastech, které neznají. Jednou takovou lákavou oblastí je právě IT, chtějí umět pracovat s počítači, vyhledávat informace na internetu, komunikovat na sociálních sítích. Zajímavých oblastí je samozřejmě víc, některé seniory zajímá ekonomika, jiné umění, historie, tanec. Někteří se chtějí naučit nový jazyk, aby se jim na zahraničních cestách za poznáním lépe komunikovalo.

Myslím, že přání seniorů je vyslyšeno a vzniká stále více různých kurzů zaměřených na seniory, univerzit třetího věku a tematických kroužků. Výběr je veliký.

7.1 Možnosti vzdělávání seniorů

Oblast vzdělávání seniorů prošla velkou změnou. Nezabezpečují jej pouze školy, zájmové kroužky a knihy, jak tomu bylo v minulosti, kdy se na generaci seniorů zapomínalo. Nyní se možnosti značně rozšířily. V současné době se senioři mohou sebevzdělávat nejen prostřednictvím nejoblíbenějšího mezigeneračního vzdělávání, ale i prostřednictvím studia na univerzitách třetího věku, které nabízí většina veřejných vysokých škol. Mohou dle svých zájmů volit mezi různými kurzy, které nabízí již i velké mezinárodní korporace a jsou zacíleny právě na generaci seniorů, kterým je výuka přizpůsobena. Výuku mohou senioři zvolit dle svých preferencí ve formě e-learningu, prezenční či kombinované formě. Senioři studiem vyplní svůj volný čas, procvičí mozek, setkají se se svými vrstevníky, získají nové přátele a méně se soustředí na osobní nebo zdravotní problémy, které většina má. (Bertl, 2018)

7.1.1 Mezigenerační vzdělávání

Mezigenerační vzdělávání je vzdělávání napříč generacemi a jedná se o jednu z nejoblíbenějších forem vzdělávání. Nemusí se jednat pouze o vzdělávání v rámci jedné rodiny, ale nejčastěji tomu tak je. Stejně tak, jako se učí děti od svých prarodičů, rodičů, sourozenců, tak se senioři učí od svých dětí či vnoučat.

Je to hezká příležitost pro setkávání generací, kdy jsou předávány znalosti, zkušenosti, hodnoty, tradice, zvyky. Všechny generace se tak mohou naučit něco nového.

Mezigenerační vzdělávání nemusí probíhat pouze v rámci jedné rodiny. Mohou je organizovat i vzdělávací centra, knihovny, firmy, školy, centra volného času či neziskové organizace. Vzdělávání může probíhat jak volnou, tak strukturovanou formou. (Rabušicová, 2016)

Může tak například nastat situace, kdy žáci ve školách učí seniory základům práce s počítačem, či mobilním telefonem. Senioři zase v knihovnách předčítají dětem, nebo v různých zájmových skupinách a dílnách učí vaření, šití, malování.

7.1.2 Univerzity třetího věku

„Základní myšlenkou iniciátorů univerzity třetího věku bylo vytvořit druhý životní program pro seniory, kteří se nechtěli spokojit jen se svými koníčky pěstovanými v ústraní života majoritní společnosti.“ (Haškovcová, 2010)

Studium na univerzitách třetího věku je mezi seniory velice populární a počet uchazečů rok od roku stoupá. V současné době na 22 veřejných vysokých školách studuje v rámci U3V více jak 50 tisíc studentů, převážně z řad seniorů. Mezi studujícími zatím značně převažují ženy, ač zájem mužů o studium v posledních letech pomalu stoupá.

„Zatímco ještě v roce 2010 chodilo do vysokoškolských přednáškových sálů v Česku lehce přes 30 tisíc seniorů, v roce 2017 už to bylo přes 50 tisíc. V roce 2010 mohli vybírat z 800 vypsaných kurzů, nyní jich je pro ně připravených 1 400. A výrazný nárůst zájmu potvrzují i samy univerzity. Na Univerzitě Karlově vzrostl za posledních deset let počet zájemců o vzdělávání v pozdějším věku jednou tolik, ze čtyř tisíc v roce 2007 na osm v roce 2017. A zájem stoupá i na pražské ČVUT. Ze 118 posluchačů její univerzity třetího věku v roce 2008 je nyní 910 posluchačů.“ (Keményová, 2019)

Studenti se často přihlašují ke studiu opakovaně, pokud se jim podaří nalézt další neméně zajímavý obor. Vysoké školy se snaží této poptávce studentů vyhovět a hledají nové cesty a nové zajímavé obory. Což v praxi znamená, že k nejoblíbenější psychologii, právu, angličtině, umění, ekonomii, přibývají nové obory v oblasti práce s počítačem, péče o zdraví, kvality potravin, nebo třeba i kaligrafie. (Keményová, 2019)

V oblasti počítačové gramotnosti se na U3V nabízí seniorům též několik studijních programů. Smyslem programů je poskytnout seniorům základní úroveň znalostí a dovedností z oblasti využití počítačů v běžném životě. Zejména těm seniorům, kteří v průběhu své ekonomické aktivity počítače nepoužívali a neznalost práce s nimi jim chybí. Programy jsou zaměřeny prakticky a je zde kladen důraz na zvládnutí práce na počítači do takové úrovně, která absolventům umožní dále své znalosti a dovednosti samostatně rozvíjet.

Příklady vysokých škol, které nabízejí v rámci U3V seniorské studijní programy zaměřené na práci s počítačem:

➤ **Vysoká škola ekonomická Praha, program:**

- Jak vyžrát na počítač
- Internet, nejlepší přítel člověka
- Komunikace a sdílení na internetu
- Presentování informací a fotografií
- Facebook
- Využití sociálních médií v praxi
- Jak být v bezpečí na internetu
- Jak funguje internet
- Word
- Excel
- PowerPoint

(Vysoká škola ekonomická, 2020)

➤ **Vysoká škola chemicko-technologická Praha, program:**

- Život s počítačem

(Vysoká škola chemicko-technologická, 2020)

Na univerzitu třetího věku se může přihlásit každý, ale přednost mají ti, kdo mají již nárok na starobní důchod. Požadavkem je většinou ukončené středoškolské vzdělání, ale ani to není pravidlem, některé univerzity zohledňují i zájem uchazeče o studovaný obor. Délka studia se pohybuje od jednoho do čtyř semestrů. Studium je hrazeno účastníkem a pohybuje se v řádech stokorun za jeden semestr. Cena však není jednotná, záleží na

příslušné univerzitě a studovaném oboru. Po zakončení studia absolvent nezískává klasický akademický titul, ale pouze absolventský doklad, protože univerzita třetího věku není podle zákona vysokoškolským studiem.

„O slávu absolutoria ale studenti nepřicházejí. Na závěr akademického roku probíhá každoročně v reprezentativních prostorách škol slavnostní předání certifikátů o absolvování kurzu. Jedná se o jakési neoficiální promoce, ale dějí se se všemi oficialitami, jako při promociích.“ (Keményová, 2019)

7.1.3 Knihy – doporučení

Kromě elektronických zdrojů, můžeme využít i zdroje tištěné. Knih, které mohou nejen seniorům pomoci s orientací v dnešním světě plném novinek, je nepřeborné množství. Stačí navštívit některou z veřejných knihoven a knihu si zapůjčit, nebo zakoupit v knihkupectví, což je ta nákladnější varianta. V knihovnách a knihkupectvích nám s výběrem vhodného titulu rádi poradí.

Pokud se bavíme o světě „počítačovém“, níže je několik zajímavých titulů knih, které jsou psané převážně pro seniory a jsou volně k zapůjčení v našich knihovnách. Senioři se seznámí nejen s internetem samotným, komunikací na internetu, sociálních sítích, s kyberšikanou, ale dozví se i o potencionálním nebezpečí, které užívání internetu provází.

<u>Autor</u>	<u>Název knihy</u>
Čech Ondřej	<i>Nebezpečí kyberšikany (Čech, 2017)</i>
Hřivňáková Lenka	<i>Průvodce moderním světem pro dědečka a babičku (Hřivňáková, 2013)</i>
Král Mojmir	<i>Komunikace na počítači pro seniory (Král, 2016)</i>
Kulhánková Hana	<i>Fenomén facebook (Kulhánková, 2010)</i>
Lalík Michal	<i>Práce s počítačem pro seniory (Lalík, 2012)</i>
Lapáček Jiří	<i>Notebook pro seniory (Lapáček, 2014)</i>
Pecinovský Josef	<i>Internet pro seniory „Přívětivý průvodce krok za krokem“ (Pecinovský, 2014)</i>
Petrowski Thorsten	<i>Bezpečí na internetu pro všechny (Petrowski, 2014)</i>
Šanc Miroslav	<i>Internet pro seniory (Šanc, 2006)</i>

7.1.4 Vzdělávací kurzy a internetové stránky

Pokud již někdo má alespoň základní znalosti práce s počítačem, chytrým telefonem a vyhledáváním na internetu, může hledat přímo v tomto prostředí. Na internetu je volně k dispozici velké množství vzdělávacích kurzů z různých oblastí, materiálů i užitečných informací. Jde o to vyhodnotit, které stránky jsou pro uživatele přínosné.

7.1.4.1 Počítačové kurzy

Příkladem takového přínosného a zajímavého kurzu pro seniory může být vzdělávací kurz, který vytvořila jedna z našich největších finančních institucí „České spořitelna“. Ta se rozhodla do svého vzdělávacího programu s názvem „Abeceda peněz“ zahrnout i seniory a připravila pro ně program „Učíme seniory zacházet s počítačem, tabletem, nebo chytrým telefonem“. Tento program je určen pro studenty starší 60-ti let a naučí je používat chytré telefony, aplikace rychlého zasílání zpráv, sociální sítě, surfovat po internetu, tak aby mohli držet krok s dobou a svými vnoučaty. Tento kurz je pro všechny zdarma, pouze je nutné se na něj přihlásit a vyhradit potřebný čas. (Česká spořitelna, 2021)

Počítačové kurzy pro seniory nabízejí v různých podobách i další organizace např. Městská knihovna Praha, MČ Praha 1, Vzdělávací a kulturní centrum Elpida, Moudrá Sovička, Sdružení Remedium, Senior Partner, Vzdělávací centrum ACZ.

7.1.4.2 Internetové portály zejména pro seniory

Mnoho zajímavých informací i ohledně vzdělávání můžeme nalézt například na následujících portálech:

- Portál pro aktivní seniory
<https://www.i60.cz/>
- Internetem bezpečně
<https://www.internetembezpecne.cz/projekt-internetem-bezpecne-vzdelava-zaky-seniory-ale-tez-ostatni-verejnost/>
- Helpnet
<https://www.helpnet.cz/seniori/weby-pro-seniory>
- Moudrý senior
<https://www.moudrysenior.cz/>
- Třetí věk
<http://www.tretivek.cz/>
- Senior club
<https://www.seniorclub.cz/>
- Vzdělávací a kulturní centrum Elpida

https://www.elpida.cz/?gclid=Cj0KCQjwpfHzBRCiARIsAHHzyZqcSjDKisPyFdP-nKxjic2-XDZsRtjRau2r2u8AGy8KHETDM5NchP0aAoFpEALw_wcB

8. Praktická část bakalářské práce

8.1 Cíl výzkumu

Cílem mého výzkumu bylo zjistit znalosti respondentů, seniorů ve věku 65-80 let v oblasti používání aplikací IM. Důkladněji zmapovat vztah seniorů k chytrým přístrojům, internetu a navázaným aplikacím IM. Chtěla jsem zjistit jaké aplikace si oblíbili a proč; jak často aplikace využívají; prostřednictvím jakých přístrojů k aplikacím přistupují; jaké mají s aplikacemi zkušenosti; jaké vidí klady či zápory; zda mají povědomí o bezpečnosti aj. Vše jsem zjišťovala pomocí níže uvedených výzkumných otázek, které mi pomohly zmapovat vše potřebné pro tuto práci.

8.2 Osobní zkušenosti

Mé osobní zkušenosti jsou takové, že seniori většinou nechtějí nikoho obtěžovat svými dotazy ohledně využívání aplikací IM, ale jsou rádi za každou radu, nasměrování a čas, který jim věnujeme. Oceňují naši pomoc zejména při výběru aplikace IM a následné instalaci. Pak již stačí krátká instruktáž, jak s aplikací zacházet a již si poradí. Radost z toho, že se naučili využívat něco nového a komunikovat, je pak oboustranná. Rozhodně nelituji času, který jsem tímto seniorům v mém okruhu věnovala. Dle mého názoru je mezigenerační vzdělávání v této oblasti nejlepší. Jsem ráda, že se mohou naučit také něco od nás. Z naší strany je potřeba pouze čas a trpělivost, ale stojí to za to.

Je krásné vidět, jakou radost mají, když se jim daří posílat zprávy, fotografie, telefonovat. Jsem ráda, když se na mě obrací s dalšími dotazy, beru to jako zpětnou vazbu a vidím, že používat aplikace je baví a neustále se zdokonalují.

8.3 Hlavní výzkumná otázka

Hlavní výzkumnou otázkou této práce je, zda seniori ve věku 65-80 let znají aplikace IM a jak je využívají.

8.4 Metoda výzkumu

Jako metodu svého kvalitativního výzkumu jsem zvolila řízený strukturovaný rozhovor. Tuto metodu jsem si vybrala, protože dle mého názoru vede respondenta k jasným odpovědím a respondent se drží více tématu rozhovoru. Řízený strukturovaný rozhovor neboli také Pen and paper interview, se často používá v sociálních průzkumech. Při tomto typu rozhovoru tazatel pokládá respondentům připravené otázky postupně, otázku po otázce a jejich odpovědi zaznamenává. Tyto rozhovory jsou pro tazatele velice časově náročné, ale přináší kvalitní výsledky. (Mišovič, 2019)

8.5 Výběr respondentů

Hlavní kritéria výběru respondentů:

- Věk respondentů v rozmezí 65-80 let
- Používání chytrého telefonu s aplikacemi IM

Respondenty jsem vybrala na základě osobních vazeb či doporučení přátel tak, aby byl vzorek respondentů různorodý, odpovědi upřímné, atmosféra uvolněná, rozhovory pro všechny zajímavé a zároveň přínosné pro tuto práci.

Výběr respondentů nebyl úplně jednoduchý, někteří oslovení moji žádost o rozhovor uvítali s nadšením, jiní s jistou obavou a jeden respondent zcela odmítl. Nakonec s rozhovorem souhlasilo následujících 9 respondentů.

Tabulka 2 - Seznam respondentů

Jméno	Věk	Nejvyšší dosažené vzdělání	Město	Stát
Filip	71 let	SŠ s maturitou	Vlašim	Česká republika
Helga	68 let	SŠ s maturitou	Praha	Česká republika
Iveta	66 let	SŠ s maturitou	Nymburk	Česká republika
Jaroslav	72 let	SŠ s maturitou	Praha	Česká republika
Pavčina	79 let	SŠ s maturitou	Praha	Česká republika
Zuzana	65 let	VŠ	Little Canda	Spojené státy americké, Minnesota
Simona	71 let	SŠ s maturitou	Zofingen	Švýcarsko
Veronika	78 let	SŠ s maturitou	Mnichov	Německo
Vladislav	73 let	VŠ	Praha	Česká republika

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 3 - Povolání respondentů/10 let před odchodem do starobního důchodu

Jméno	Povolání vykonávané cca 10 let před odchodem do starobního důchodu	Odvětví hospodářství
Filip	Revizní technik	Telekomunikace
Helga	Zubní laborantka	Zdravotnictví
Iveta	Účetní	Soukromá firma
Jaroslav	Odborný referent	Státní správa
Pavčina	Ekonomka – účetní	Soukromá firma
Zuzana	Laborantka „v laboratoři“	Zdravotnictví
Simona	Invalidní důchodkyně	Domácnost
Veronika	Vychovatelka	Školství
Vladislav	Risk manager	Bankovníctví

Zdroj: Vlastní zpracování

Aby tento výzkum byl ještě o něco zajímavější, rozhodla jsem se oslovit také 3 respondenty žijící mimo ČR, konkrétně ve Švýcarsku, Německu a Spojených státech amerických. Jsou to lidé, kteří se v Čechách narodili, prožili zde své dětství, osvojili si řádně mateřský jazyk a až v dospělém věku se rozhodli, že budou trvale žít v jiné zemi. Vzhledem k tomu, že v zahraničí všichni žijí více, než 40 let, tak krom toho, jaké aplikace IM používají, mě zajímalo, v jakém jazyce je používají. Zda ve svém mateřském jazyce, který všichni oslovení stále aktivně každodenně používají. Nebo již používají jazyk země, ve které žijí.

Snažila jsem se, aby provedený výzkum byl takovým aktuálním průřezem mezi potencionálními uživateli aplikací IM v dané věkové kategorii, kde budou zastoupeni ženy i muži, pokud možno různého věku, vzdělání, povolání a bydliště. Mezi respondenty převažují ženy, jelikož byly komunikativnější a k rozhovorům vstřícnější. Oslovení muži ukázali, že jsou v oblasti poskytování rozhovorů uzavřenější, což bylo vidět i v průběhu rozhovorů, jelikož i jejich odpovědi byly stručnější. Vybraní respondenti jsou pouze středoškolského a vysokoškolského vzdělání. Má to jediný důvod, nepodařilo se mi najít v dané věkové kategorii žádného vhodného respondenta se základním vzděláním či vyučením, který používá chytrý mobilní telefon či jiné přístroje a má nainstalovanu alespoň jednu aplikaci IM, kterou aktivně využívá. Většina oslovených seniorů s výše uvedeným vzděláním vlastní jen klasický tlačítkový mobilní telefon a používá jej pouze k telefonování. Jiné služby nevyužívají, to se týká i psaní zpráv. Chytrý telefon nechtějí, jsou takto naprosto spokojeni. Pouze jeden z oslovených seniorů, vyučený prodavač je

vlastníkem notebooku, který ale využívá pouze k návštěvě internetu, hraní her a stahování filmů. O aplikacích IM slyšel, ale nepoužívá je. Ke komunikaci mu slouží opět jen tlačítkový mobilní telefon a ten používá pouze k uskutečnění telefonických hovorů. Proto jsem kategorii seniorů se základním vzděláním či vyučením do výzkumu nakonec nezařadila.

Vybraná skupina 9 respondentů nereflektuje rozložení seniorské populace.

Množství vybraných respondentů je i takto pro můj výzkum dostačující a mohu řádně splnit zadání této práce.

Pouze pro přehlednost uvádím následující grafy složení oslovených respondentů.

Graf 4 - Zastoupení respondentů dle pohlaví



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 5 - Zastoupení respondentů dle vzdělání



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 6 - Zastoupení respondentů dle zemí, ve kterých aktuálně žijí



Zdroj: Vlastní zpracování

8.6 Seznámení respondentů s průběhem rozhovoru

Většina respondentů rozhovory pojala jako zajímavé zpestření svého života a zajímalo je čeho se rozhovor bude týkat a jak bude probíhat. Seznámila jsem je tedy s cílem i průběhem rozhovorů, zachování jejich anonymity v rámci ochrany osobních a citlivých

údajů, kdy jejich jméno bude změněno, tak, aby je nikdo nemohl identifikovat. Upozornila jsem je, že rozhovory budou nahrávány, poté přepsány do písemné podoby, která bude přílohou této práce s tím, že nahraný rozhovor bude po přepsání smazán. Respondenti byli dále poučeni, že rozhovor mohou bez udání důvodu kdykoliv přerušit, nebo neodpovědět na otázky na které odpovídat z nějakého důvodu nechťejí. Upozornila jsem je i na nutnost podpisu Informovaného souhlasu, kde je toto uvedeno. S tím, že podepsaný Informovaný souhlas ponechám u sebe, nebude nikde zveřejněn, ani nebude přílohou této práce. Podepsané Informované souhlasy jsou tedy uloženy k dispozici v archivu autorky.

8.7 Komplikace v průběhu rozhovorů – průběh rozhovorů

První komplikací pro mé rozhovory byla pandemie koronaviru a s tím spojená opatření, zejména nemožnost osobního setkávání a cestování. Původně jsem měla všechny rozhovory, včetně zahraničních domluvené formou osobního setkání. Rozhovory v ČR jsem již měla hotové, jen u zahraničních rozhovorů jsem vše musela přehodnotit, jelikož nebylo možné odhadnout, kdy se situace vrátí k normálu a kdy bude možné opět cestovat. Zahraniční rozhovory jsem tedy nakonec realizovala prostřednictvím telefonického rozhovoru či rozhovoru na Skypu a WhatsAppu. Informovaný souhlas a jeho podepsání jsem řešila e-mailovou komunikací formou skenů.

Druhou komplikací bylo, že když se blížil dohodnutý čas rozhovoru, tak se zhruba třetina respondentů začala bát a nebyla si jistá, že se rozhovoru chtějí zúčastnit. Většina z nich si chtěla dopředu přečíst otázky, což jsem jim v dobré víře umožnila, ale nyní s odstupem času si nejsem jistá, že to byl úplně správný krok. Některé to vylekalo ještě více. Musela jsem vše znovu vysvětlit a respondenty ubezpečit, že obavy jsou naprosto zbytečné, že se opravdu není čeho bát. Největší obavu měli z toho, že je rozhovor nahráván a pokud odpoví špatně, znemožní se, jelikož nebudou mít očekávané znalosti. Tak jsem je ubezpečila, že se v žádném případě nejedná o znalostní test. Žádná odpověď není špatná, jelikož se opravdu jedná jen o pouhý rozhovor, jehož cílem je zmapování používání aplikací IM pro mou bakalářskou práci. Někdo moderní technologie odmítá a někdo je naopak jejich velkým fanouškem a uživatelem, což není otázka kalendářního věku.

Po překonání těchto komplikací už byl samotný průběh rozhovorů klidný. Oslovení respondenti byli trpěliví, velice vstřícní. Nestalo se, že by někdo využil svého práva na nějakou položenou otázku neodpovědět, ani jsem nemusela žádný z rozhovorů přerušit.

Byla s nimi výborná spolupráce. Rozhovory trvaly od cca 15 do 60 minut. Někteří byli ve svých odpovědích velice struční a někteří zase naopak. Po řízených rozhovorech jsme ještě často pokračovali ve volném rozhovoru, který navazoval na položené otázky. Myslím, že jsme si to všichni užili a pokud bych chtěla psát někdy další práci, už nyní mám respondenty, kteří se rádi zúčastní.

8.8 Položené výzkumné otázky a vyhodnocení rozhovorů

Všem respondentům jsem po zralé úvaze položila následujících 21 totožných otázek, o kterých si myslím, že jsou k danému tématu mé práce nejpřínosnější.

Samotné otázky jsem připravovala poměrně dlouhou dobu, protože jsem v průběhu psaní této bakalářské práce k danému tématu nacházela stále nové informace, a tak jsem otázky neustále upravovala a doplňovala. Poté jsem zvolila ve své rodině odpovídajícího tzv. pilotního respondenta se kterým jsem uskutečnila svůj úplně první rozhovor. Následně vyslechla jeho připomínky, náměty a následně vše opět upravila. Toto pro mě byla důležitá zpětná vazba před finálním oslovením respondentů.

Položené výzkumné otázky s vyhodnocením rozhovorů:

- 1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zaslání zpráv. (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...).**
Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.

Všichni oslovení respondenti používají alespoň jednu aplikaci IM.

Nejvíce tj. 7 respondentů aktivně používá aplikaci WhatsApp. Mají ji nainstalovanou jako hlavní aplikaci, protože ji používá jejich rodina a přátelé. A také proto, že tuto aplikaci mají nainstalovanou na mobilním telefonu, který mají neustále u sebe, takže mohou komunikovat kdykoliv a kdekoliv. Paní Helga si tuto aplikaci oblíbila také proto, že může komunikovat ve skupinách a nemusí každého oslovovat zvlášť, ušetří jí to spoustu času a komunikace je tak efektivní.

Na druhém místě se v četnosti využívání aplikací umístila aplikace Skype, kterou mají nainstalovanou celkem 4 respondenti. Tato aplikace je stěžejní zejména pro paní Veroniku a Simonu. Je to jediná aplikace, kterou používají, jsou na ni zvyklé, nechtějí ji měnit, nejvíce

jim vyhovuje, jelikož komunikují nejvíce z domova ze svého počítače. Další dva oslovení respondenti mají tuto aplikaci vedle WhatsAppu jako vedlejší.

Aplikaci Messenger mají nainstalovány 3 respondenti, jako vedlejší aplikaci k WhatsAppu, jelikož má vazbu na jejich aktivní účet na Facebooku a vidí v tom další možnost komunikace s přáteli, kteří jsou aktivní na Facebooku.

Viber využívá jako vedlejší aplikaci pouze paní Pavlína, jelikož ji používají její vnuci. S ostatními komunikuje též na WhatsAppu.

2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence; Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?

K položení této otázky respondentům mě motivoval článek v časopisu dTest, který testoval mobilní aplikace určené speciálně pro seniory. Ač si myslím, že mám v této oblasti poměrně přehled, slyšela jsem pouze o aplikaci Oscar Senior. Zajímalo mě, zda senioři aplikace uvedené v časopisu dTest znají, nebo nějakou využívají, když se jedná o aplikace, které mají ulehčit komunikaci právě seniorům.

Tato otázka potvrdila moji hypotézu, že senioři tyto aplikace neznají a vůbec netuší, že něco takového existuje. Jediná paní Iveta slyšela o aplikaci Oskar Senior a ví, že nějaké aplikace pro seniory existují.

3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?

Na tuto otázku nedokázal nikdo z respondentů přesně odpovědět. V každém případě můžeme říci, že nikdo není v používání aplikací IM úplným začátečníkem. Nejkratší dobu používání aplikací uvedla paní Pavlína, a to jsou cca 3 roky. Tři respondenti uvádí, že aplikace používají téměř od samého začátku a ostatní respondenti aplikace využívají odhadem cca 5-7 let.

4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině. Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?

Pro většinu respondentů trvale žijících na území České republiky je čeština důležitá, jelikož je to mateřský jazyk, který dokonale ovládají. Volba jiného jazyka by byla pro některé komplikací, jelikož žádný další jazyk neumí natolik dobře, aby význam slov nemuseli odhadovat, nebo používat překladače a slovníky. Jako další jazyk by respondenti zvolili slovenský jazyk, který je nejvíce podobný našemu jazyku a všichni oslovení respondenti slovensky rozumí. Dále by volili anglický jazyk, německý jazyk, ruský jazyk, francouzský jazyk. Každý z respondentů by si zvolil jazyk, který je mu z nějakého důvodu nejbližší. Většina respondentů by musela obnovit své jazykové znalosti z dob studia či zaměstnání.

U respondentů žijících mimo území České republiky je to jinak, aplikace mají nainstalované v jazyce země, ve které nyní žijí. Paní Simona i Veronika umí stejně dobře česky, jako německy, jelikož v zahraničí žijí mnoho let, ale již dávají přednost jazyku dané země. Obě shodně říkají, že je to dáno prostředím. Paní Zuzana žila více, než třicet let v Německu a nyní žije v Americe, mluví tedy dobře česky, německy a nyní zdokonaluje svou angličtinu. Aplikace má nainstalovány v angličtině či němčině. Ač česky mluví stále dobře, aktuálně je pro ni čeština až na posledním místě, jelikož si není úplně jistá, že by si všechna slova správně přeložila.

5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?

Na tuto otázku většina respondentů odpověděla, že již další poplatky platit nechce, jelikož již platí nemalé částky za telefon, internet, datové připojení, TV a různé balíčky služeb. Po zpoplatnění by aplikaci přestali používat a hledali jinou podobnou bezplatnou variantu. Pouze dva oslovení respondenti by byli ochotni za používání aplikace zaplatit, jelikož jsou s aplikací spokojeni a neradi by jí přestali používat. Paní Iveta by byla ochotna zaplatit nějakou tzv. záchovnou minimální částku. Paní Zuzana, žijící trvale v USA, si bez WhatsAppu nedokáže svůj život představit, ač platí aktuálně za „balíček služeb“ 160 USD byla by ochotná dát za používání samotného WhatsAppu max. 50 USD měsíčně.

6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnání?

Aplikaci WhatsApp v zaměstnání používal pouze pan Jaroslav, který pracoval ještě nedávno ve státní správě jako pracující důchodce. Nejednalo se přímo o zaměstnavatelem nainstalovanou a schválenou aplikaci. Ale využíval ji společně s kolegy, když byli mimo

kancelář či budovu. Vyřešili společně spoustu věcí na dálku bez nutnosti návratu do kanceláře. Ostatní respondenti na svých pracovištích aplikace IM nepotřebovali, nebo pracovali ještě v době, kdy tyto aplikace neexistovaly.

7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?

Na tuto otázku všichni respondenti shodně odpověděli, že se o aplikacích dozvěděli od své rodiny a blízkých kamarádů, kteří aplikace používají. Pouze paní Iveta uvedla, že si hodně zajímavých věcí vyhledala na internetu.

8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?

Aplikace by si dokázal bez větších problémů nainstalovat pan Vladislav, Jaroslav a paní Zuzana. Paní Iveta uvedla, že si aplikace sama dokáže nainstalovat pouze za předpokladu, že má aplikace instalační návod v češtině. Ostatní oslovení respondenti spoléhají na svou rodinu a přátele a do instalace by se nepouštěli.

9. Připadá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebevzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)

Většinu respondentů, až na paní Simonu přijdou aplikace intuitivní a pokoušejí se s aplikací po prvotním seznámení pracovat metodou „pokus, omyl“. Když nevědí, jak dál využijí tzv. mezigeneračního vzdělávání v rámci rodiny, nebo hledají pomoc na internetu.

10. Pokud by se naskytla možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem? Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

O bezplatné školení či přednášku pro seniory by měla zájem za určitých podmínek většina oslovených respondentů, kromě paní Helgy, Simony a Veroniky, které o školení zájem nemají, jelikož se již nechtějí učit nic nového. Ostatní respondenti by školení uvítali zejména proto, že by si rozšířili obzory a naučili se funkčnost aplikací využívat naplno. Mají pocit, že aplikace využívají pouze okrajově a neznají všechny možné funkcionality. Pan Vladislav by školení absolvoval za předpokladu, že by školení bylo krátké a trvalo max. 1 den. Paní Ivana by též uvítala krátké školení v blízkosti svého domova. Paní Zuzana již o této možnosti uvažovala, ale v době pandemie to zavrhl, až se situace uklidní, znovu vše zváží. Ostatní respondenti, tj. paní Pavlína, pan Filip a Jaroslav žádné speciální požadavky na školení nemají.

11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasiláte fotky?)

Nejvíce respondentů prostřednictvím aplikací IM bezplatně telefonuje a posílá fotografie. Paní Pavlína, paní Zuzana a pan Vladislav se snaží využít vše, co aplikace nabízí. Paní Veronika a Simona aplikace používají pouze k telefonování. Fotky si rády prohlídnou, ale žádné neposílají.

12. Pokud zasiláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)

Kromě paní Simony a Veroniky, které fotky nezasílají se respondenti shodli, že zasílají fotky velice různorodého charakteru. Fotí v daný okamžik to, co jim nějakým způsobem přijde zajímavé a rádi by se o to podělili s rodinou a přáteli. Vše se řídí místem, kde se právě nacházejí. Když jsou na dovolené, zasílají fotky z dovolené, když jsou v zoologické zahradě, posílají fotky zvířat. Paní Pavlína během rozhovoru přiznala, že jí by nikdy nenapadlo fotit jídlo, jako milovnice přírody fotí nejvíce přírodu a zvířata.

13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?

Všichni respondenti, kromě paní Zuzany uvedli, že pandemie koronaviru jednoznačně zvýšila četnost používání aplikací IM. Aplikace používají neustále tj. každý den. Pandemie a nařízení vlády omezili jejich kontakt s rodinou a přáteli, takže používání aplikací alespoň částečně tento osobní kontakt nahrazuje. Díky videohovorům se mohou nejen slyšet, ale i vidět. Pouze paní Zuzana žijící trvale v USA uvedla, že aplikace používá stále ve stejném režimu a nemá pocit, že by pandemie toto využívání zvýšila. Většinu přátel a část rodiny má v ČR a Německu, takže i před pandemií byl jejich osobní kontakt minimální.

14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?

Jako hlavní výhody využívání aplikací IM oslovení respondenti uvedli bezplatnost, rychlost, snadnou instalaci, výhodu skupinových chatů, možnost vizuálního kontaktu, okamžité spojení s celým světem. Díky nainstalovaným aplikacím mohou být se všemi vždy a všude ve spojení.

15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?

Většina respondentů je s aplikacemi spokojena a nevybavují si žádná negativa či omezení. Pan Filip považuje za jisté omezení nutnost připojení k internetu. Paní Veronika a pan Vladislav považují za jediné omezení špatné pokrytí signálem v některých lokalitách.

16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?

Hlavním důvodem, proč by respondenti přestali aplikace využívat je jednoznačně zpoplatnění služeb. Dalším často uváděným důvodem bylo zdravotní omezení, nejčastěji problém se zrakem, sluchem či demencí. Paní Simonu by limitovalo rozbití přístroje, který používá, protože by si již nový vzhledem ke svému věku nepořizovala. Paní Helga by přestala aplikace používat v případě, že by byla odposlouchávána, ač nemá žádné tajnosti, bylo by jí to nepříjemné.

17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?

Z rozhovorů je patrné, že respondenti, nejsou limitováni pouze jedním přístrojem, všichni vlastní mobilní telefon v kombinaci s počítačem, notebookem či tabletem. Ti, kteří vlastní chytrý mobilní telefon používají na prvním místě tento telefon, protože jej mají vždy u sebe a mohou tak na vše reagovat obratem. Na druhém místě uvádí použití počítače, tabletu a dalších přístrojů. Jediná paní Simona nevlastní chytrý mobilní telefon a používá MacBook a iPad.

18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?

Většina respondentů má na svých přístrojích nainstalovaný operační systém Android. Antivirový program mají na svých počítačích nainstalovaný všichni respondenti, ať už se jedná o bezplatný či placený. Pan Jaroslav si jen není jistý jeho aktuálností, jelikož nesleduje, zda je pravidelně aktualizován. V oblasti chytrých mobilních telefonů je situace horší, jelikož si někteří respondenti neuvědomují, že riziko nákazy chytrého telefonu virem, je stejné jako u počítače či tabletu. Paní Helga vůbec netuší, zda má na svém telefonu nainstalován antivirový program. Paní Pavlína a pan Jiří na svých telefonech antivirový program nemají, nepovažují to za důležité, protože k internetovému bankovníctví a platbám přistupují ze svých počítačů a tam program nainstalován mají.

19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?

Odpovědi respondentů na tuto otázku jsou jednotné. Všichni oslovení respondenti říkají, že jsou si vědomi bezpečnostních rizik. Snaží se být opatrní, nepřijímají hovory z neznámých telefonních čísel, neotevírají podezřelé zprávy, nereagují na podezřelé nabídky a nepřešílají dál nedůvěryhodné zprávy. Vědí, že různé aplikace sbírají na pozadí data, která mohou následně prodat, nebo jinak zneužít. Informace o potencionálním nebezpečí čerpají od své rodiny a jelikož je toto téma neustále medializováno, tak mají informace i z tisku a televize.

20. Setkali jste se již se spamem, či virem?

Pokud ano, tak v jaké podobě?

Uměli jste si s ním poradit?

Na tuto otázku 5 respondentů odpovědělo, že se již setkali s virovou nákazou svého přístroje v domácím, nebo pracovním prostředí. Nainstalovaný antivirový program většinou hrozbu včas zachytil, vir zlikvidoval a informoval uživatele. Pouze v případě pana Filipa došlo k totálnímu kolapsu počítače a byl nutný odborný zásah. Pan Vladislav svůj antivirový program pravidelně kontroluje, jelikož si všiml, že po velké systémové aktualizaci zůstal tento program vypnutý, takže jeho přístroje nebyly nějaký čas chráněny.

Ostatní respondenti si myslí, že se s virem nesešli. Ale nevylučují možnost, že díky antivirovému programu žijí pouze v nevědomosti, protože to nepoznají.

V případě nakažení svého přístroje by se nikdo z oslovených respondentů nepokoušel vir odstranit. Při problémech nejdříve kontaktují s žádostí o radu někoho ze své rodiny, nebo přímo odborníka na IT.

21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku? (Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců aj.) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

U této poslední otázky jsou alespoň pro mě odpovědi respondentů překvapivé, jelikož jsem předpokládala, že se s podvodnou nabídkou již setkali všichni uživatelé chytrých přístrojů, bez ohledu na věk. Ale není tomu tak.

Většina oslovených respondentů (6 respondentů) uvedla, že se s ničím takovým ještě nesešla. Paní Simona a paní Veronika si myslí, že ani nedokáží rozpoznat, zda se jedná o

reálnou nabídku, nebo podvod. V případě obdržení takové nabídky by kontaktovali svou rodinu či přátele. Ostatní respondenti vědí, že jde o podvod, proto by takovou nabídku rovnou smazali.

Tři respondenti, kteří se s podvodnou nabídkou setkali, věděli, že se jedná o podvod, a tudíž na nabídku nijak nereagovali, ani jí dále nepřeposílali. Většinou ji ihned smazali.

8.9 Zajímavé poznatky

Když se na svůj výzkum dívám s odstupem času, nejvíce mě překvapila paní Pavlína a pan Jaroslav.

Paní Pavlína mě překvapila po všech stránkách, jedná se o nejstarší respondentku mého výzkumu, která je nejdéle ve starobním důchodu. Krom toho, že miluje svou rodinu a svého pejska, je to nesmírně vitální dáma se srdcem na dlani, která je neustále pozitivně naladěná, má neskutečně mnoho zálib, je předsedkyní družstva vlastníků domu, ráda cestuje, ráda čte a má celkově neskutečný přehled. Když paní Pavlína ještě chodila do zaměstnání, moderní technologie teprve na pracovištích začínaly. Proto jsem nepředpokládala, že bude mít takové znalosti v oblasti chytrých přístrojů, internetu, antivirových programů a bude velice zdatnou uživatelkou aplikací IM i internetového bankovníctví a bude aktivně používat notebook i chytrý telefon. A tyto své znalosti by si ještě ráda prohloubila například při nějakém školení. Svými znalostmi v této oblasti předčila nejen má očekávání, ale i znalosti daleko mladších ročníků. Potvrdilo se, že kalendářní věk je opravdu jen číslo a při používání moderních technologií nemusí hrát vždy roli.

Druhým překvapením pro mě byl pan Jaroslav. Pana Jaroslava znám již mnoho let a vím, že je velkým fanouškem moderních technologií, automobilového průmyslu, sportu a cestování. Sleduje nové trendy nejen v automobilovém průmyslu, ale i v IT technologiích a má přehled o nových aplikacích, je vlastníkem notebooku i chytrého telefonu. Proto pro mě bylo poměrně velkým překvapením, že zrovna pan Jaroslav nevěnuje pozornost antivirovým programům ve svých přístrojích. Víím, že ochranu antivirovým programem hodně uživatelů podceňuje. Ale u pana Jaroslava, uživatele aplikací IM, sociálních sítí, internetového bankovníctví bych opravdu něco takového nečekala. Je si vědom nebezpečí, která číhají všude okolo v podobě různých virů, ale říkal, že si myslí, že když nemá

antivirový program na svém chytrém telefonu, tak se nic neděje. Ještě žádný problém neměl a do internetového bankovníctví přistupuje z notebooku, kde nějaký starší antivirový program má. A protože i pan Jaroslav nevylučuje, že by se v budoucnu mohl zúčastnit nějakého školení, aby si rozšířil své obzory, navrhla bych mu školení zaměřené na bezpečnost.

8.10 Nové poznatky a námět na další výzkum

Provedený výzkum ukázal, že oslovení senioři nepoužívají aplikace IM vyvinuté speciálně pro seniory. Používají stejné aplikace IM, jako ostatní uživatelé.

V průběhu sbírání informací pro tuto práci jsem si uvědomila, že existují určité oblasti, u kterých senioři neradi sdílejí své soukromí. Netýká se to aplikací IM, zde senioři pomoc svého okolí využívají. Ale někteří senioři se například neradi svěčují se svým zdravotním stavem, nebo financemi. To se týká často i rodinných příslušníků, což může být námětem dalšího výzkumu.

9. Závěr

9.1 Odpověď na výzkumnou otázku

Výzkumné rozhovory ukázaly, že se senioři ve věku 65-80 let téměř neliší od ostatních uživatelů aplikací IM. Senioři jsou dobrými uživateli těchto aplikací, využívají stejné funkcionality, jako ostatní uživatelé. Ale jsou oblasti, ve kterých potřebují naši pomoc.

9.2 Shrnutí výzkumu

Jaký je tedy závěr mého výzkumu?

Každý z oslovených respondentů má nainstalovanu minimálně jednu aplikaci IM. Nikdo z respondentů není v této oblasti uživatelským nováčkem.

Z rozhovorů vyplynulo, že i mezi seniory je nejvíce oblíbeným přístrojem chytrý telefon. A to ze stejného důvodu, jako u ostatních generací a tím je, že telefon nosíme neustále u sebe a můžeme tak na vše reagovat obratem.

Též u seniorů získává prvenství aplikace WhatsApp, což zároveň potvrzuje teoretickou část této práce, ve které jsou uvedena data ze statistického portálu Statista, která říkají, že WhatsApp je celosvětově nejoblíbenější aplikací.

Výzkum dále ukázal, že aplikaci IM, vyvinuté speciálně pro seniory, většina z oslovených respondentů vůbec nezná a nepoužívá. Což je škoda, protože sama moc dobře vím, že vývoj nových aplikací je poměrně náročný proces, který vyžaduje nejen dobré programátory, ale i hodně času a finančních prostředků. Věřím, že pokud by tyto aplikace měly více reklamy, byly intuitivní, kompatibilní s většinou přístrojů, tak by si své příznivce našly.

Senioři upřednostňují aplikace, které používá jejich rodina a přátelé od nichž se také většinou o aplikacích IM dozvěděli. Používání totožných aplikací urychluje vzájemný kontakt a pokud potřebují s něčím poradit, mohou se obrátit téměř na každého uživatele dané aplikace a sdílet tak své problémy, ale i znalosti. Jak se ukázalo i IM může být další společným mezigeneračním tématem ke konverzaci.

Ač se mnozí oslovení nebrání dalšímu vzdělávání v této oblasti a rádi by v budoucnu využili případné nabídky školení a rozšířili tak své znalosti, zatím nabízené školení nikdo

z oslovených nevyužil. V současné době nejvíce využívají mezigeneračního vzdělávání, které je vzhledem k aktuální situaci nejschůdnější variantou. Nicméně myslím, že zde je do budoucna stále velký potenciál a zároveň je to i velká výzva pro firmy zajišťující tato školení. Zjistila jsem, že není úplně jednoduché seniory na tato školení nalákat.

Není pro mě překvapením, že většina seniorů trvale žijící na území České republiky upřednostňuje nastavení používané aplikace v českém jazyce, jelikož jiný jazyk by pro ně nebyl komfortní. Senioři, kteří žijí dlouhodobě v zahraničí spíše upřednostňují nastavení aplikace v jazyce země, ve které aktuálně žijí.

Provedený výzkum dále potvrdil, že i senioři prostřednictvím aplikací nejraději telefonují, fotografují a sdílí se svým okolím vše zajímavé, stejně tak jako ostatní věkové kategorie, takže v tomto ohledu nijak nevybočují. Oceňují, že aplikace jsou bezplatné a intuitivní. Nepoužívat aplikace IM by je donutilo pouze případné zpoplatnění či zdravotní omezení. Uvědomují si, že obě tyto situace můžou poměrně rychle nastat

Také se potvrdila již zmíněná studie společnosti Ericsson, která tvrdí, že tzv. mladí senioři ve věku 65–74 let začali vlivem pandemie internet používat daleko více, jelikož se cítí být sociálně izolovaní. Ač jsem se v této bakalářské práci zaměřila pouze na seniory, troufám si říci, že toto se bude týkat všech generací, nejen seniorů a věřím, že již v této oblasti probíhají další výzkumy.

Senioři se s aplikacemi naučili velice dobře pracovat, mají povědomí o bezpečnostních rizicích, která užívání aplikací provází i o podvodných nabídkách, ale jsou oblasti, ve kterých spoléhají na pomoc svého okolí. Naši pomoc, či pomoc odborníků nejvíce oceňují při instalacích, aktualizacích SW a navázaných aplikacích. Uvítají též naši pomoc při likvidaci viru na svých přístrojích. Občas také nedokáží rozlišit, zda zasláná nabídka, kterou obdrželi, je reálná či podvodná. Což někdy není jednoznačné ani pro nás ostatní, takže pak společně ověřujeme z dostupných zdrojů, zda nejde o podvod.

Musím ještě jednou všem osloveným respondentům velice poděkovat za vstřícnost, bez jejich pomoci bych tuto práci nikdy nedokončila.

10. Seznam použité literatury

Abeceda peněz: Abeceda vzdělávání pomáhá seniorům držet krok s dobou [online]. Praha: Česká spořitelna [cit. 2021-03-06]. Dostupné z: <https://www.abecedapenez.cz/cs/seniori>

ALAN, Josef, 1989. *Etapy života očima sociologie*. Praha: Panorama, 439 s. ISBN 80-7038-044-6.

ALBANIOVÁ, Denisa. *Skype i WhatsApp pomáhají seniorům v domovech zůstat v kontaktu s rodinou* [online]. In: 20. 11. 2020 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <https://liberecka.drba.cz/koronavirus/24622-skype-i-whatsapp-pomahaji-seniorum-v-domovech-zustat-v-kontaktu-s-rodinou.html>

Avast.cz: Kupón v hodnotě 3000 Kč zdarma? Aplikacemi WhatsApp a Messenger se šíří podvodná zpráva, 2020. *Avast.cz* [online]. 27. 10.2020 [cit. 2021-11-28]. Dostupné z: <https://blog.avast.com/cs/kupon-v-hodnote-3000-kc-zdarma-aplikacemi-whatsapp-a-messenger-se-siri-podvodna-zprava>

BERTL, Ivan, 2018. *Aktuální témata teorie a praxe vzdělávání dospělých a seniorů*. 2. doplněné a rozšířené vydání. Praha: Česká andragogická společnost. ISBN 978-80-906894-3-5.

ČECH, Ondřej a Nicole ZVONÍČKOVÁ, 2017. *Nebezpečí kyberšikany*. České Budějovice: Theia - krizové centrum. ISBN 978-80-904854-4-0.

Český statistický úřad: *Informační společnost v číslech - 2020* [online]. [cit. 2020-03-29]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/informacni-spolecnost-v-cislech-2020>

DE ALMEIDA FERREIRA, S. a A.I. VELOSO, 2015. What about us, seniors? What difficulties do we face using Information and Communication Technology? 2015 *International Symposium on Computers in Education (SIIE), Computers in Education (SIIE), 2015 International Symposium on* [online]. 176-179 [cit. 2020-08-05]. ISBN 9781509014354. Dostupné z: doi:10.1109/SIIE.2015.7451671

DVOŘÁČKOVÁ, Kristýna. *Uhádnete nejstahovanější aplikaci roku 2020?* [online]. 14. 12. 2020 [cit. 2021-7-3]. Dostupné z: <https://mobilenet.cz/clanky/uhadnete-nejstahovanejsi-aplikaci-roku-2020-instagram-to-neni-42498>

EUROSTAT, *EUROSTAT: European Statistical System* [online], c2020. Lucemburk [cit. 2020-01-02]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>

ERIKSSON, Jeanette. *Playful Method for Seniors to Embrace Information Technology* [online]. In: 14. 5. 2017 [cit. 2021-02-15]. Dostupné z: doi:https://doi.org/10.1007/978-3-319-58530-7_33

HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2010. *Fenomén stáří*. Vydání druhé, podstatně přepracované a doplněné. Praha: Havlíček Brain Team, 365 s. ISBN 978-80-87109-19-9.

HŘIVŇÁKOVÁ, Lenka, 2013. *Průvodce moderním světem pro dědečka a babičku*. Brno: CPRESS. ISBN 978-80-264-0321-0.

KEMÉNYOVÁ, Zuzana, 2019. Zájem o univerzity třetího věku roste, studuje už 50 tisíc seniorů. *Universitas magazín vysokých škol* [online]. [cit. 2020-03-26]. Dostupné z: <https://www.universitas.cz/tema/2702-zajem-o-univerzity-tretiho-veku-roste-studuje-uz-50-tisic-senioru>

KLIMKOVÁ, Petra. Aplikace vyvinutá v Olomouci umožňuje videokonzultaci lékaře s pacientem. *IDNES* [online]. 7. 7. 2020 [cit. 2020-07-08]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/olomouc/zpravy/fnol-aplikace-lekar-pacient-telemedicina.A200703_557365_olomouc-zpravy_mike?

KRÁL, Mojmír a David KRÁL, 2016. *Komunikace na počítači pro seniory*. První vydání: První vydání. ISBN 978-80-247-5812-1.

KULHÁNKOVÁ, Hana a Jakub ČAMEK, 2010. *Fenomén facebook*. Kladno: BigOak. ISBN 978-80-904764-0-0.

LALÍK, Michal, 2012. *Práce s počítačem pro seniory*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4136-9.

LAPÁČEK, Jiří, 2014. *Notebook pro seniory: vydání pro Windows 8*. Brno: Computer Press, 224 s. ISBN 978-80-251-3827-4.

MIKSA, Martin. *Mobilmania: Oscar Senior: Android i pro slábnoucí smysly [zdarma]* [online]. 23. 6. 2016 [cit. 2020-04-26]. Dostupné z: <https://www.mobilmania.cz/clanky/oscar-senior-android-i-pro-slabnouci-smysly-zdar>

MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Slon 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.

Mobilní aplikace pro seniory, 2019. *DTest*. Praha: dTest, o.p.s, 2019(10), 38-43. ISSN 1210-731X.

Novinky.cz: Podvodníci oprášili starý trik, důvěřivce chtějí připravit o peníze, 2019. *Novinky.cz* [online]. Praha, 10. 9. 2019 [cit. 2021-5-15]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/internet-a-pc/bezpecnost/clanek/podvodnici-oprasili-stary-trik-duverivce-chteji-pripravit-o-penize-40295979>

PECINOVSKÝ, Josef, 2014. *Internet pro seniory*. Brno: Computer Press, 199 s. ISBN 978-80-251-4309-4.

PETROWSKI, Thorsten, 2014. *Bezpečí na internetu pro všechny*. Liberec: Dialog, 243 s. ISBN 978-80-7424-066-9.

PULKRÁBKOVÁ, Daniela, 2018. *Průzkum uživatelských preferencí u vybraných mobilních zařízení* [online]. Hradec Králové [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/hx7cvi/STAG91025.txt>. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Vedoucí práce Doc. RNDr. Petra Poulová, Ph.D.

RABUŠICOVÁ, Milada, 2016. *Mezigenerační učení*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-8460-5.

RINDERUD, Peter. *Seniors and technology during Covid-19: the latest insights* [online]. 26. 1. 2021 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <https://www.ericsson.com/en/blog/2021/1/seniors-and-technology-during-covid>

ROMM, Tony. Fake cures and other coronavirus conspiracy theories are flooding WhatsApp, leaving governments and users with a 'sense of panic'. *The Washington Post* [online]. 2. 3. 2020, 2020 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <https://www.washingtonpost.com/technology/2020/03/02/whatsapp-coronavirus-misinformation/>

Statista [online]. [cit. 2020-05-03]. Dostupné z: <https://www.statista.com/>

STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. Překlad Jiří Krejčí. Vyd. 1. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-274-2.

ŠANC, Miroslav, 2006. *Internet pro seniory: [přívětivý průvodce krok za krokem]*. Brno: Computer Press, 180 s. ISBN 80-251-1315-9.

VIDOVIČOVÁ, Lucie. *Stárnutí, věk a diskriminace – nové souvislosti*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2008. 233 s. EDIS: ediční řada disertačních prací Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity; sv. 2. ISBN 978-80-210-4627-6.

Univerzita třetího věku (U3V) [online]. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: <https://u3v.vse.cz/predmety/predmety-dle-kategorie/informaticke/>

Univerzita 3. věku: Život s počítačem [online]. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: <https://cv.vscht.cz/u3v>

VÁGNEROVÁ, Marie, 2000. *Vývojová psychologie: Dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 522 s. ISBN 80-7178308-0.

WEST, Sally, 2015. *Later life in a digital world* (2015) [online]. In: . [cit. 2020-04-22]. Dostupné z: http://www.ageuk.org.uk/Documents/EN-GB/For-professionals/Research/Later_life_in_a_digital_world.pdf?dtrk=true

WhatsApp [online], 2020. [cit. 2020-05-06]. Dostupné z: <https://www.whatsapp.com/>

Wikipedie: Otevřená encyklopedie: Instant messaging [online]. c2020 [citováno 15. 05. 2020]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Instant_messaging&oldid=18547355

Wikipedie: Otevřená encyklopedie: Mezigenerační učení [online]. c2020 [citováno 22. 02. 2021]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Mezigenera%C4%8Dn%C3%AD_u%C4%8Den%C3%AD&oldid=18994800

Wikipedie: Otevřená encyklopedie: Skype [online]. c2021 [citováno 3. 05. 2021]. Dostupné z: <<https://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Skype&oldid=20114578>>

Wikipedie: Otevřená encyklopedie: Stáří [online]. c2021 [citováno 14. 04. 2021]. Dostupné z: <<https://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=St%C3%A1%C5%99%C3%AD&oldid=19723315>>

ZADRAŽILOVÁ, Iva. Senioři a problematika digitální propasti. *Senioři a problematika digitální propasti / Iva Zadražilová; vedoucí práce Hana Landová; oponent práce Jela Steinerová, Michaela Slussareff; konzultant práce Pavla Kovářová* [online]. 2019 [cit. 2020-08-05]. Dostupné z:

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=7&sid=25e5e933-a513-4fab-84a1-79923ef21cc6%40pdc-v-sessmgr03&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNNoaWImbGFuZz1jcyZzaXRIPWVkey1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=kup.002302072&db=cat04374a>

11. Seznam obrázků

Obrázek 1 - Ukázka podvodné zprávy "Penny Marketu" rozesílané prostřednictvím aplikací pro rychlé zasílání zpráv	21
--	----

12. Seznam grafů

Graf 1 - Procentuální zastoupení populace v Evropě	14
Graf 2 - Nejoblíbenější globální aplikace pro mobilní zasílání zpráv za rok 2019 na základě měsíčního počtu aktivních uživatelů.....	24
Graf 3 - Nejpopulárnější aplikace IM za rok 2019 v USA	25
Graf 4 - Zastoupení respondentů dle pohlaví.....	41
Graf 5 - Zastoupení respondentů dle vzdělání	42
Graf 6 - Zastoupení respondentů dle zemí, ve kterých aktuálně žijí	42

13. Seznam tabulek

Tabulka 1 - Počet uživatelů internetu v ČR dle pohlaví, věkových skupin a vzdělání	18
Tabulka 2 - Seznam respondentů.....	39
Tabulka 3 - Povolání respondentů/10 let před odchodem do starobního důchodu.....	40

14. Seznam zkratek

ČR	Česká republika
ČTK	Česká tisková kancelář
ČSÚ	Český statistický úřad
ČVUT	České vysoké učení technické
EUROSTAT	Statistical office of the European Union
FOMO	Fear of Missing Out
GDPR	General Data Protection Regulation
IM	Instant messaging (Služba pro okamžité zasílání zpráv)
IT	Informační technologie
LISTA	Library, Information Science & Technology Abstracts
MČ	Městská část
MMS	Multimedia Messaging Service (Multimediální zprávy)
NUŠL	Národní úložiště šedé literatury
PC	Personal computer (Osobní počítač)
SMS	Short Message Service (Krátké textové zprávy)
U3V	Univerzita třetího věku
UKAŽ	Univerzita Karlova od A do Ž
WHO	World Health Organization

Příloha 1 – Informovaný souhlas (vzor)

Informovaný souhlas

Dne jsem poskytl/a rozhovor tazatelce Olze Glacové, studentce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy, studijního oboru Informační studium a knihovnictví. Tazatelka provádí v rámci své bakalářské práce kvalitativní průzkum na téma: Senioři a mobilní aplikace – instant messaging.

- Souhlasím s poskytnutím rozhovoru k bakalářské práci na téma Senioři a mobilní aplikace – instant messaging.
- Byl/a jsem informován/a o účelu a průběhu rozhovoru.
- Měl/a jsem možnost si vše řádně promyslet a zeptat se na vše podstatné.
- Jsem si vědom/a toho, že informace, které poskytnu, budou použity v bakalářské práci tazatelky Olgy Glacové.
- Jsem si vědom/a toho, že rozhovor mohu kdykoliv přerušit a svoji účast na výzkumu v rámci bakalářské práce odmítnout.
- Jsem seznámen/a s právem odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku.
- Souhlasím s nahráváním rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám, nebude archivován a po přepsání bude vymazán.
- Byl/a jsem obeznámen/a s tím, jak bude s rozhovory nakládáno a jakým způsobem bude zajištěna anonymita i po skončení rozhovorů. Rozhovor bude v bakalářské práci zveřejněn v anonymizované podobě. Nikde nebude uvedeno mé jméno či jiné osobní údaje, díky kterým bych mohl/a být identifikován/a.
- Dávám své svolení k tomu, aby tazatelka použila rozhovor pro potřeby své bakalářské práce.
- Tento podepsaný souhlas nebude v souladu s GDPR přílohou bakalářské práce.

V

Dne:

Jméno, příjmení a podpis respondenta:

Příloha 2 – Položené výzkumné otázky

1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zasílání zpráv. (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...)
Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.
2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence; Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?
3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?
4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině. Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?
5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?
6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnáni?
7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?
8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?
9. Připadá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebevzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)
10. Pokud by se naskytla možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem?
Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?
11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasíláte fotky?)

12. Pokud zasíláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)
13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?
14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?
15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?
16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?
17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?
18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?
19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?
20. Setkali jste se již se spamem, či virem?
Pokud ano, tak v jaké podobě?
Uměli jste si s ním poradit?
21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku?
(Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců aj.) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

Příloha 3 – Přepis rozhovorů

Pan Filip, 71 let, Vlašim, ČR

- 1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zasílání zpráv? (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...).**
Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.
Ano, WhatsApp a Messenger. Naučili mě to používat vnuci.
- 2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence; Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?**
Nevím, o co jde.
- 3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?**
Asi 5 let.
- 4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině? Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?**
Čeština je pro mě důležitá. Snad bych se snažil o angličtinu.
- 5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?**
Ne.
- 6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnání?**
V té době jsem nic takového neznal.
- 7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?**
Od vnuků.
- 8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?**
Ne.
- 9. Připadá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebevzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)**
Pokus, omyl.
- 10. Pokud by se naskytla možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem? Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?**
Ano. Myslím, že je využívám jen okrajově. Jejich funkčnost je určitě daleko větší, jen to neznám a tudíž nepoužívám. Rozšířil bych si znalosti a dokázal je lépe využívat.
- 11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasíláte fotky?)**
Volání a zasílání foto.
- 12. Pokud zasíláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)**

Ze života příbuzných a známých a jejich úspěchů. Což znamená fotky všeho druhu. Posílám vše, co je pro mě v daný moment aktuální a oč se chci podělit.

13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?

Téměř denně. Pandemie četnost rozhodně zvýšila. Byla to možnost kontaktu s okolním světem. V čase pandemie jsme byli většinou doma a osobní kontakt s okolním světem nám chyběl. Jelikož jsme starší generace, tudíž ohrožená generace, pokud jsme nemuseli, tak jsme nevycházeli. A i prostřednictvím těchto aplikací jsme komunikovali s rodinou a přáteli. Synové a vnuci nám zajišťovali nákup a věci běžné potřeby.

14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?

Pokud mám data nebo přístup k wifi jsou lacinější než MMS.

15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?

Je nutný internet.

16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?

Nevím, asi stařecká demence.

17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?

Chytrý telefon, mám ho stále při sobě.

18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?

Ano.

19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?

Stále se na to upozorňuje, takže jsem si vědom.

20. Setkali jste se již se spamem, či virem?

Pokud ano, tak v jaké podobě?

Uměli jste si s ním poradit?

Ano, totálně zkolaboval počítač. Byla nutný odborný zásah.

21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku? (Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců?) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

Blbost, dneska a něco zadarmo? Tak tomu fakt nevěřím. Už mi to loni přišlo, hned jsem to vyhodil. Co s tím jiného? Určitě bych to nikomu dál neposílal.

Paní Helga, 68 let, město: Praha, země: Česká republika

1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zasílání zpráv? (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...).

Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.

Používám WhatsApp, protože se dá komunikovat ve skupinách, takže nemusím psát každému sólo zprávu, ale můžu komunikovat ze všema najednou. A jelikož jsem poměrně aktivní a členkou několika skupin (čtenáři, tenis, družina aj.) tuto funkčnost využívám často. Rychle se na všem domluvíme a ušetří nám to všem spoustu času. Ne, že bych si s nimi ráda nedopisovala.

2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence; Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?

Slyším to poprvé. To mají být aplikace pro seniory? Neznám ani nikoho, kdo by to používal, nebo o tom mluvil.

3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?

Od začátku, kdy aplikace vznikla, respektive od té doby, kdy jsme se o ni dozvěděli. Ale jak dlouho to je, vůbec nedokážu odhadnout.

4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině? Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?

Jsem určitě pro češtinu. Ta je pro mě na prvním místě. V jakémkoliv jiném jazyce by pro mě používání bylo složité. Sice chodím na AJ, ale jsem klasický stálý začátečník a pochybuji, že by tomu mělo být jinak. Čeština je můj mateřský jazyk, takže komunikace je přirozená. Kdyby aplikace byla v jiném jazyce, bála bych se, že něco někde zmáčknu špatně a nepochopím co to po mě chce. Pak by mohlo zbytečně docházet k nedorozumění z nepochopení.

5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?

Nevím, aplikaci mám ráda, dost jsem si na ní zvykla. Pokud by služba byla zpoplatněna, asi bychom doma hledali jinou bezplatnou variantu.

6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnáni?

Ne, vůbec jsem jej nepoužívala. Pracovala jsem jako laborantka, a tudíž nebylo potřeba něco takového využívat.

7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?

Od syna, ten má přehled v této oblasti.

8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?

Ne. Ani bych to nezkoušela, mám syna, který mi to vše nainstaluje a když mám nějaký problém, tak poradí.

9. Pripadá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebezvzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)

Dá se říci, že jsem využila mezigeneračního vzdělávání. Znalosti manžela, syna a nyní i vnuka, kterému je 9 let, ale vše zvládá bravurně. Děti to mají jinak, jak v tom vyrůstají je to pro ně, tak nějak přirozené.

10. Pokud by se naskytl možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem?

Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Ne, už se mi nechce učit. Teď už se věnuji většinou jen tomu, co mě baví. Chodím do knihovny, na tenis, do lesa, na angličtinu, hlídám vnoučata. Ale už se nic dalšího učit nechci. To nechám mladším.

11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasíláte fotky?)

Asi úplně nejvíc posílám fotky. Na volání aplikaci moc nevyžívám.

12. Pokud zasíláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)

Nejvíc posílám fotky vnoučat.

13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?

Skoro denně. Ano, určitě v době pandemie koronaviru jsem aplikaci používala daleko více. A jak to, tak vypadá, asi zase budu, jelikož se čísla nakažených opět zvedají a pravidla zpřísnují. Asi opět dojde k omezení aktivit, což chápu, zdraví je přece na prvním místě.

14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?

Je to zdarma, je to rychlé a skupinové chaty jsou super, dohodne se se všema vše daleko rychleji.

15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?

Ne, nic si nevybavuji.

16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?

Zpoplatnění služby. A kdyby mě odposlouchávali a věděla bych to. Sice neříkám nic tajného, ale bylo by mi to nepříjemné.

17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?

Chytrý telefon, protože ho nosím stále s sebou. Občas PC, ale to jen, když jsem doma.

18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?

Já vůbec nevím, možná ano. A jak to zjistím??

19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?

Ano, jsem si toho vědoma. Snažím se být opatrná, neotevírám podezřelé zprávy, nezvedám neznámá čísla.

20. Setkali jste se již se spamem, či virem?

Pokud ano, tak v jaké podobě?

Uměli jste si s ním poradit?

Ne, nikdy jsem se s virem nesečkala, doufám, že to tak bude i nadále a vůbec nevím co bych dělala. Asi bych volala syna.

21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku? (Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců aj.) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

Nedostala. Něco jsem o tom už zaslechla. Ale bylo by to fajn, kdyby to byla pravda, každá koruna na nákup dobrá. Zase podvod na seniory. Ale slyšela jsem, že to preposílají i daleko mladší ročníky, než jsem já.

Paní Iveta, 66 let, okr. Nymburk, Česká republika

1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zasílání zpráv? (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...).

Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.

Asi nejvíce používám WhatsApp. Protože to jde na telefon a tuto aplikaci mají rodinní příslušníci a kamarádi. Mám nainstalovaný i Skype, který v současné době moc nepoužívám. A vlastně mám i Messenger, protože mám Facebook.

2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence; Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?

Nepoužívám žádnou z aplikací. Vím, že tyto aplikace existují. Slyšela jsem o aplikaci Oskar Senior. Vím, že tato aplikace umožňuje kontakt nejen s rodinou.

3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?

Odhadem cca 6-7 let.

4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině? Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?

Český jazyk je pro mě důležitý, protože anglicky neumím. A většina aplikací je v angličtině. V nejhorším bych se prokousala ruštinou a francouzsky rozumím už jen základy.

5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?

V nouzi by si člověk asi něco zaplatil, ale opravdu minimum.

6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnáni?

Když jsem byla v produktivním věku, tak jsem žádnou aplikaci nepoužívala.

7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?

O aplikacích jsem se dozvěděla od synů a kamarádů, kteří je používali. A popřípadě při prouzdání po internetu, kde se dá objevit hodně věcí. „Seznam najdu tam, co neznám.“

8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?

Pokud tam byl česká návod, tak ano. Pokud ne, tak my s tím musel pomoci někdo jiný.

9. Připadá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebevzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)

Většinou jsem využila metody pokus a omyl. Jednou se mi podařilo shodit PC a museli jsme vše nainstalovat znovu, jelikož aplikace se mnou nemluvila česky.

10. Pokud by se naskytl možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem? Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Když by to bylo blízko, nemusel by člověk daleko a bylo to krátkodobého charakteru, tak proč ne.

11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasíláte fotky?)

Nejvíce na zasílání fotek, občas volání.

12. Pokud zasíláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)

Podle aktuální potřeby, různorodé.

13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?

Já myslím, že určitě. Aplikace jsem využívala několikrát týdně. Nyní je využívám každý den. Pomáhají mi být v kontaktu s rodinou a přáteli, když je nyní situace tak složitá. Mám pocit, že mám spojení s okolím.

14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?

V každém případě finanční úspora. Za hlavní výhodu považuji rychlost. Například pohled z dovolené měl své kouzlo, ale člověk se z dovolené vrátil o dva týdny dříve, než pohled dorazil. Díky aplikaci je doručení téměř okamžité a bezplatné.

15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?

Nic mě nenapadá.

16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?

Kdyby tam bylo výrazné zpoplatnění, které by převýšilo ceny mobilního operátora. Potom by to ztratilo svůj smysl.

17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?

Telefon používám nejčastěji na zasílání obrázků, jelikož jej nosím stále s sebou. A pokud něco zajímavého vyfotím, mohu ihned komukoliv odeslat.

18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?

Ano, na mobilním telefonu a notebooku mám Avast.

19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?

Snažím se neotevírat podezřelé zprávy či e-maily.

20. Setkali jste se již se spamem, či virem?

Pokud ano, tak v jaké podobě?

Uměli jste si s ním poradit?

Určitě, detekoval jej nainstalovaný antivir a já jsem jej přesunula do virové truhly. A dál již nedokážu říci co se dělo dál. Předpokládám, že si antivirový program poradil, jelikož se mi to dál nezobrazovalo.

21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku? (Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců?) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

Dostala jsem to mnohokrát, na WhatsApp i Messenger. Ignorovala jsem ji, vím, že se jedná o podvod.

Pan Jaroslav, 72 let, město: Praha, země: Česká republika

1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zasílání zpráv? (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...).

Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.

Používám WhatsApp. Používá jej moje rodina, přátelé, tak s nimi chci být v kontaktu. A také proto, že se dají posílat mluvené zprávy.

2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence; Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?

Co to je? Nikdy jsem o nich neslyšel. Vážně mi to nic neříká.

3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?

Od samého začátku.

4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině? Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?

V češtině, nebo slovenštině. Abych tomu dobře rozuměl a nemusel nic překládat

5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?

Ne, už nechci nic dalšího platit. Stačí, že platím telefon, internet, data.

6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnáni?

Ano používali jsme WhatsApp, ale nebyla to oficiálně nainstalovaná aplikace pro všechny. Používali jsme to při komunikaci s kolegy, když jsme byli mimo kancelář či budovu. Nemuseli jsme čekat, až se jeden z nás vrátí a vyřešili jsme spoustu věcí i na dálku. Pracoval jsem ve státní správě. A není to tak dávno, pracoval jsem i v důchodovém věku.

7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?

Od kamarádů.

8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?

Ano, když mi bylo vysvětleno kde aplikaci stáhnou a co mám dělat.

9. Připadá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebevzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)

Nejdříve jsem si něco přečetl, něco jsem si nechal ukázat a pak už to byl pokus či omyl.

10. Pokud by se naskytla možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem?

Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Určitě bych měl zájem. I během pracovního života jsem absolvoval různá zajímavá školení, kde jsem se dozvěděl spoustu zajímavých věcí a seznámil s lidmi

podobných zájmů či činností. Tady bych se naučil používat aplikace naplno a nejen okrajově.

11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasiláte fotky?)

Volám a zasilám fotky.

12. Pokud zasiláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)

Fotím věci, které jsou dle mého názoru zajímavé a mohli by zajímat i mé okolí. Nedá se říci co nejvíc. Prostě zajímavé věci.

13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?

Několikrát týdně určitě. Četnost používání aplikace v době koronavirové se zvýšila určitě, jelikož mě situace donutila omezit spoustu společenských a sportovních aktivit, žiji poměrně aktivním životem. A když nemohu být v osobním kontaktu s kamarády, tak aspoň na dálku.

14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?

Je to zdarma a rychlé.

15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?

Přemýšlím, ale nic mě nenapadá.

16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?

Určitě zpoplatnění aplikace. Pak bych hledal jiné možnosti, už takhle toho platím hodně.

17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?

Používám chytrý telefon a notebook. Víc, ale chytrý telefon, protože ten mám stále u sebe a mohu tak reagovat obratem.

18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?

No, na notebooku mám, ale asi starý. Tohle moc neřeším. Na telefonu nevím, asi ne. Jak to zjistím?? Já tam nic neinstaloval, to by to tam muselo být od výrobce.

A to se nebojíte, že se Vám přístroje zavirují, zablokují, dojde ke zneužití? Používáte je i k přístupu do e-mailu či do elektronického bankovníctví?? Tam to riziko je přímo veliké.

No, ještě se mi to nikdy nestalo. Ano, přístroje používám ke všemu. Mám e-mail i elektronické bankovníctví prostřednictvím kterého si spravuji svůj účet. Ale tam skrz mobil moc nechodím, pro přístup do banky používám víc notebook.

19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?

Myslím, že ano. Všude se o tom mluví, píše.

20. Setkali jste se již se spamem, či virem?

Pokud ano, tak v jaké podobě?

Uměli jste si s ním poradit?

Nesetkal jsem se s ním a sám bych si s tím asi neporadil.

21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku? (Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců?) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

Nedostal. Slyšel jsem o tom, vyhodil bych to. Je to pořád dokola, jednou rozdává Penny, pak Albert, ale vše je podvod.

Paní Pavlína, 79 let, Praha, Česká republika

1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zasílání zpráv? (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...).

Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.

Ano, používám WhatsApp a Viber. Proč? Protože mě to vyhovuje a používají to moji blízcí tzn. rodina a přátelé.

2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence; Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?

Ani o jedné jsem nikdy neslyšela. Vůbec netuším, o jaké aplikace se jedná. Měla bych je znát?

3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?

No, tak to jste mě zaskočila. Dlouho. Několik let, ale kolik přesně nevím. Možná tak 3 roky.

4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině? Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?

Je to důležité. Používat aplikace v jiném, než českém jazyce si nedovedu představit. Vzhledem k mému věku se již nechci učit další jazyk. No, možná bych to zvládla ještě v německém jazyce, ale už dlouho jsem němčinu aktivně nepoužila. Musela bych si ji trochu zopakovat.

5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?

O tom jsem neuvažovala. Ale asi ne, vždyť už platím internet, tak proč dávat další peníze.

6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnáni?

Ne, nevyužívala jsem žádnou aplikaci. Jsem v důchodu již 26 let. Když jsem byla ještě v produktivním věku, tak počítače ještě ani nebyli. O chytrých telefonech ani nemluvě. Vlastně poslední rok v zaměstnání nám byl představen první počítač, který měl ještě T602, nebo tak nějak se to jmenovalo a na tom jsem se učila dělat inventury. To bylo moje první setkání s počítačem.

7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?

Od syna a vnuků. Ty tím žijí. Jsou už jiná generace.

8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?

Vůbec, ani bych to nezkoušela. Netuším, kde bych to měla vzít, ani jak postupovat. Tohle vše zařídí syn, nebo vnuk. Já aplikace pak už jen používám.

9. Připadá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebevzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)

Dá se říci, že jsem využila mezigeneračního vzdělávání. Když mi tyto aplikace nainstalovali, tak jsem si nechala všechno vysvětlit a vše jsem si vyzkoušela.

Nebyla jsem na žádném školení. Kdyby nějaké školení bylo, klidně bych šla. No a pak už jsem postupovala metodou pokus-omyl. Ještě teď, když něco nevím, tak se zeptám.

10. Pokud by se naskytla možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem?

Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Jak už jsem říkala, měla bych zájem. Kdybych o nějakém školení věděla, klidně bych šla. Ráda bych se dozvěděla víc. Třeba aplikace nepoužívám úplně správně, nebo nevyužívám vše co umí.

11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasíláte fotky?)

Na úplně všechno. Chatuji, volám i zasílám fotky. A taky používám e-mail. Úplně nejvíc mě dokáže vytočit, když něco napíšu, pak omylem na něco sáhnu, nebo něco zmáčknou a o všechno přijdu. To už se mi několikrát stalo. Pak to musím celé psát znovu.

12. Pokud zasíláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)

Asi fotky zvířat a přírody. Fotky jídla by mě třeba vůbec nenapadlo nikomu posílat.

13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?

Každý den je využívám, už jsem si na ně zvykla. Četnost používání aplikací se určitě koronavirem zvýšila. Jsou různá omezení a já se snažím nevycházet ven, pokud nemusím s pejskem, nebo na nákup. Donutilo mě to omezit některé aktivity, ale v kontaktu chci být.

14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?

Jsem informovaná jak se mají a co dělají ostatní tzn. rodina a přátelé. Kontakt je rychlý.

15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?

Ne, asi ne. Nic mě nenapadá.

16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?

Kdybych přestala vidět?? Nebo nějaké jiné zdravotní omezení.

17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?

Vlastním chytrý telefon a notebook. Nejvíc asi využívám chytrý telefon, protože ho mám hned po ruce a nemusím čekat, až se mi zapne notebook. Je to nejrychlejší, můžu reagovat hned. Když vím, že budu číst e-maily, něco preposílat, něco delšího psát, nebo platit, pak si zapnu notebook.

18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?

V počítači určitě mám. V telefonu nevím, ale asi ne. Měla bych? Já ten telefon ale nepoužívám k žádným platbám na to používám počítač.

19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?

Určitě, jsem. Všude se o tom mluví, píše. Dávám si pozor.

20. Setkali jste se již se spamem, či virem?

Pokud ano, tak v jaké podobě?

Uměli jste si s ním poradit?

Naštěstí nesetkala. Poradit bych si s tím neuměla. Volala bych na pomoc vnuka či syna. Ale, když mám antivirový program na počítači, tak by se mi to stát nemělo.

21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku? (Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců?) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

Zatím nedostala, vím, že je to nesmysl. Slyšela jsem o tom ve zprávách. Když se na to podíváte reálně, tak co Vám dnes dá, kdo zadarmo. Je smutný, že tyto nabídky mají za cíl většinou seniory, kteří šetří každou korunu a mnoho z nich tomu opravdu věří.

Paní Zuzana, 65 let, město: Little Canada, země: Spojené státy americké, Minnesota

1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zasílání zpráv? (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...).
Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.

Mám nainstalován WhatsApp, Messenger a Skype. Aktivně používám WhatsApp a Skype. Co se týká Messengeru, tak ten má přímou vazbu na účet na Facebooku a ten já téměř nevyužívám. Ale i na Messengeru si zprávu přečtu, ale to je asi tak vše. Pokud je potřeba reaguji na ni jinou formou. Nejvíce používám WhatsApp, protože ho mám nainstalovaný na chytrém telefonu, který neustále nosím u sebe. Takže jej můžu použít kdekoliv a ihned, data mám aktivována. Nemusím čekat, až doma zasednu k počítači. Proč využívám zrovna tyto aplikace? Protože je využívá moje rodina a přátelé. Úplně srovnat je nedokážu, ale s WhatsAppem mám z výše uvedených aplikací nejlepší zkušenost, a to i v oblasti podpory.

2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence; Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?

Ne, vůbec jsem o nich neslyšela.

3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?

Odjakživa. Vlastně od prvopočátku, kdy byla možnost je používat. Manžel pracoval v IT, tak sledoval všechny novinky a ihned je chtěl vyzkoušet, nejdřív na sobě, poté na celé rodině.

4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině? Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?

Vlastně ani ne. Tím, že jsem aplikace začala používat v německém, nebo anglickém jazyce, tak je pro mě čeština nyní na posledním místě. Některá slova bych si už asi úplně přesně nedokázala z češtiny přeložit.

5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?

Já bych bez WhatsAppu být určitě nemohla. Nedovedu si představit, že bych o něj přišla, takže bych byla ochotná za něj zaplatit. Kolik?? Těžko říct, maximálně 50

USD? Ale to jen, kdyby nebyla opravdu jiná možnost, protože za balíček služeb (televize, internet, telefon aj.) již nyní platíme měsíčně 160 USD.

6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnáni?

Nepoužívala. V práci jsem používala pouze e-mail. Nic jiného jsme používat ani nesměli.

7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?

Od manžela, pracoval v IT a byl to zároveň jeho koníček, takže sledoval všechny novinky.

8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?

WhatsApp myslím ano.

9. Připadá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebevzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)

Celkem ano, použila jsem metodu pokus a omyl. Pokud jsem opravdu již nevěděla, pomohl manžel. No a pokud ani on nevěděl, hledal na Google.

10. Pokud by se naskytla možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem? Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Již jsem o tom uvažovala, takže ano, měla bych zájem. Koukala jsem na nabídku a je zde hodně zajímavých vzdělávacích programů na toto i podobné téma. Ale vzhledem k aktuální situaci, pandemii koronaviru se ještě uvidí. Pokud se situace někdy uklidní, nevyklučuji, že na nějaký seminář navštívím.

11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasíláte fotky?)

Na všechno. Nejvíc volám a zasílám fotky. Hlavně se zahraničím.

12. Pokud zasíláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)

Všechno, co vidím, tak to fotím. Situace běžného života, aktuální zajímavé situace, fotky vnoučat, květin, zvířat, jídla. Vše, co je zajímavé a s čím se chci podělit s ostatními.

13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?

Stále využívám hlavně WhatsApp. Ne, ani bych neřekla, že by koronavirus ovlivnil mé používání aplikací. Většinou si volám s rodinou a kamarády ze zahraničí, takže frekvence je stále stejná.

14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?

Vždy a všude na příjmu, takže rychlost. Jednoduché připojení. A také je to zadarmo, což je fajn.

15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?

Tak to musím zapřemýšlet, dej mi chvíli. Vůbec nic mě nenapadá. Jsem s aplikací naprosto spokojená. Nemám potřebu něco měnit, nebo hledat jinou.

16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?

Snad jen nějaký zdravotní problém. Problém se zrakem, nebo sluchem. Pak by bylo použití asi složitější, nebo dokonce i nemožné.

17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?

Já používám všechny přístroje. Ale nejvíce asi chytrý telefon, protože ten mám pořád všude s sebou, a hlavně tam mám nainstalovaný WhatsApp, který používám nejvíce.

18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?

Antivirový program máme nainstalovaný na všech přístrojích, které využíváme. Manžel vybral jeden z nejlepších placených programů. Chceš vědět i značku?? Asi ne, aby to nebyla reklama.

19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?

Určitě. Vzhledem k tomu, čím se manžel živil.

20. Setkali jste se již se spamem, či virem?

Pokud ano, tak v jaké podobě? Uměli jste si s ním poradit?

Díky zvolenému antivirovému programu ne. Myslím tím naše přístroje. Ale jinak samozřejmě ano, například v práci. A manžel několikrát pomáhal s odvírováním počítače sousedům.

21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku? (Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců?) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

Ne, jen jsem o tom něco slyšela. Tady to asi nechodí, to jen u Vás v ČR. Co bych s tím udělala?? Hodila do koše, je to nesmysl.

Paní Simona, 71 let, Zofingen, Švýcarsko

1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zasílání zpráv? (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...).

Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.

Ano, používám pouze Skype. Tato jedna aplikace mi plně stačí. Nepotřebuji ještě nějakou jinou, vůbec se v tom nevyznám. Skype používám, protože mi ji nainstaloval můj bratr, když jsem si koupila počítač, abych mohla komunikovat s rodinou.

2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence; Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?

Vůbec netuším o čem jde. Nikdy jsem o nich neslyšela. Nesleduji to.

3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?

Skype používám od té doby co mám doma počítač, abych se mohla dívat na internet a komunikovat s rodinou a kamarády prostřednictvím e-mailu a Skypu. Na co jsi se to ptala? Jak je to dlouho? Počítač mám asi 6 let, tak 6 let.

4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině? Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?

Je i není. Vzhledem k tomu, že vy Švýcarsku žiji již 52 let, tak komunikuji stejně dobře česky, jako německy. Ale už přemýšlím, počítám spíš víc v němčině. I sny už se mi zdají v němčině. Anglicky moc neumím, spíš jen základy.

5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?

Rozhodně ne. Kdyby to bylo placené, tak to přestanu používat. Zde je vše hodně drahé, daleko víc než u Vás. Já tady za balíček služeb (internet, TV aj.) platím 85 švýcarských franků, což je dost. Takže už nechci platit něco dalšího. Pokud by to bylo zpoplatněno, tak budu jen telefonovat. Telefon je tady levný.

6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnáni?

Nevyužívala jsem nic. Až v důchodovém věku mi pořídili počítač a telefon.

7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?

Od rodiny, bratra a synovce, až když mi to nainstalovali na počítač.

8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?

Vůbec ne, netuším, kde bych to vzala a co bych s tím měla dělat. Na to mám svou rodinu. Bratr se synovcem se mi o vše starají.

9. Připadá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebevzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)

Nepřipadá mi to úplně intuitivní, ale zkusím s tím nějak pracovat. Ale bratr se synovcem mi to ukázali a když něco nevím, tak jim volám. Buď mi to vysvětlí na dálku, nebo se přihlásí vzdáleně na můj počítač.

10. Pokud by se naskytla možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem?

Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Asi už ne. V současné době „koronaviru“ moc nevycházím. Jsem zvyklá na svůj klid, už bych nechtěla nikam chodit a něco se učit. Jak jsem Ti již říkala, když něco nevím, volám rodině, nebo kamarádům. Asi spíš víc rodině.

11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasíláte fotky?)

Já jenom na volání. Ale rodina mi posílá fotky, a to je moc fajn, jelikož všichni žijí v ČR a sem jezdí málo. Tak jsem ráda, že vidím, jak vypadají, jak se mají a co dělají.

12. Pokud zasíláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)

Fotky neposílám vůbec, ale ráda se na ně podívám, když je pošlou ostatní.

13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?

Každý týden. Někdy víc, někdy méně. Koronavir omezil mé vycházení a všechno. Takže telefon a PC byla vlastně jediná forma komunikace s okolím. Prostřednictvím internetu a telefonu jsem si zajišťovala všechno, lékaře, nákupy.

14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?

Hlavní výhody vidím v tom, že je to zdarma a je to rychlé. A výborné jsou videohovory, to mi nahrazuje osobní setkání a mohu komunikovat po celém světě.

15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?

Tak to mě teď vůbec nic nenapadá. Asi ne.

16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?

Jak jsem již říkala, zpoplatnění. A pokud by se mi rozbil počítač, tak už bych si další nekupovala.

17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?

Ke komunikaci používám MacBook a teď ještě iPad. Chytrý telefon nemám a ani ho nechci. Jsem zvyklá na svůj starý tlačítkový telefon a nebudu ho měnit. Takhle mi to naprosto vyhovuje.

18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?

Mám, ale neptej se mě jaký. Co mi tam synovec nainstaloval, tak to tam je. Tomuhle vůbec nerozumím a nestarám se o to.

19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?

Jo, synovec mi to vysvětlil. Snažím se dávat pozor co otevírám a posílám.

20. Setkali jste se již se spamem, či virem?

Pokud ano, tak v jaké podobě?

Uměli jste si s ním poradit?

Asi ano, protože, když virový program něco najde, soubor se mi vůbec neotevře. A vidím jen informační hlášku, že byl soubor poškozen či napaden a vir bezpečně zlikvidován, aby nedošlo k poškození počítače. Jsem ráda, že to tam mám, jinak vůbec nevím, co bych měla dělat. Asi bych zase volala synovci. On vystudoval IT a je programátor, takže tomu rozumí a vzdáleně se mi dokáže připojit na počítač a vše udělat.

21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku? (Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců?) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

Ne, ani jsem o tom neslyšela. Něco takového chodí?? A je to pravda, nebo zase útok na důvěřivé seniory? Kdyby to přišlo, asi bych se nejdřív někoho zeptala, jestli je to pravdivé.

Paní Veronika, 78 let, Mnichov, Německo

1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zasílání zpráv? (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...).

Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.

Používám Skype pro komunikaci se synem a rodinou. O ostatních aplikacích jsem slyšela, ale nechci je, Skype mi stačí, jsem na něj zvyklá.

2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence;

Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?

Vůbec netuším o čem se jedná. Dle názvů usuzuji, že se jedná o aplikace pro seniory, ale já si vystačím se Skypem. Nevidím důvod hledat něco dalšího, když jsem spokojená se Skypem.

3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?

Přesně nedokážu říci. Několik let. Od té doby, co mi to syn ukázal a nainstaloval.

4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině? Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?

Není. Vzhledem k tomu, že v Německu žiji více, než 50 let, tak mluvím stejně dobře česky i německy. Aplikaci mám v němčině, ale je to dáno prostředím, ve kterém žiji. Zde komunikuji německy, jen se svou rodinou česky a jsem ráda, že si neustále udržuji rodný jazyk, a i vtipné je, že i po létech strávených v zahraničí je stále patrný můj ostravský dialekt, pokud mluvím česky.

5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?

Proč platit za aplikace, když platím za internet a další služby. Nevím, nepřemýšlela jsem o tom, možná bych něco zaplatila, ale zase Skype tolik nevyužívám, takže bych asi zůstala u telefonického kontaktu, za který platím již nyní.

6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnáni?

Ne, vůbec. Když jsem pracovala, tak ještě tyto možnosti nebyli. A stejně bych je jako vychovatelka ve škole nevyužila.

7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?

Od syna, ten má tyhle věci rád. Stále zkouší něco nového a žije tím.

8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?

Ani náhodou, jsem pouhá uživatelka, která klikne a volá či píše.

9. Pripadá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebevzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)

Popravdě mi vše ukázal syn a teď občas zkouším co to udělá, když na něco kliknu.

10. Pokud by se naskytla možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem? Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Ne, už ne. Nechci nikam chodit, nic se učit, zvláště v této divné době, které nerozumím.

11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasiláte fotky?)

K telefonování a jsem ráda, že díky kameře mohu toho druhého i vidět a to nás dělí často stovky kilometrů, tak je to jediná možnost setkání.

12. Pokud zasiláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)

Pokud posílám fotky, tak většinou fotky z dovolené anebo kytiček, které pěstuji na svém balkoně. Takže vlastně posílám všem obrázky přírody.

13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?

Každý týden, jsem ráda v kontaktu s ostatními, zvláště nyní, když mi umřel manžel a jsem doma sama. Koronavirus zvýšil mé používání Skypu. Zprávy v TV jsou opravdu děsivé, tak se nyní snažím moc nevycházet. Přeci jen se bojím, vzhledem k mému věku.

14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?

Potřebuji kontakt s okolím, vědět, jak se mají ostatní a co dělají. Mohu je kontaktovat a vidět kdykoliv mám potřebu.

15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?

Nevím, nepřemýšlela jsem o tom. Asi ne. Občas je špatná kvalita signálu.

16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?

Zdraví a možná i to zpoplatnění.

17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?

Mám PC i tablet. Víc asi používám tablet. Lépe se mi ovládá, je menší, mohu ho mít na stole, brát s sebou a nemusím zapínat PC. Chytrý telefon nemám a nechci jej. Stačí mi to, co mám.

18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?

Já si myslím, že mám, syn mi ho tam určitě nainstaloval, dává na to pozor.

19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?

Ano jsem. Všude se o tom píše i mluví. Snažím se dávat pozor s kým mluvím, s kým si píši. Neklikám na podezřelé nabídky. A vše konzultuji se synem, když se mi něco nezdá. Přeci jen, jsem starší ročník a bojím se, abych někomu nenaletěla.

20. Setkali jste se již se spamem, či virem?

Pokud ano, tak v jaké podobě?

Uměli jste si s ním poradit?

Asi ne, nejsem si toho vědoma. Předpokládám, že nainstalované antivirové programy dobře fungují i bez mé účasti. Nevěděla bych co s tím. Pokud by se něco dělo, asi bych to všechno vypnula a volala svého syna, aby se na to přijel podívat, až bude mít čas.

21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku? (Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců?) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

Ne, ani jsem neslyšela, že by něco takového chodilo. Pokud bych něco takového dostala, zeptala bych se nejdříve syna, co si o tom myslí.

Pan Vladislav, 73 let, Praha, Česká republika

1. Používáte některou z aplikací pro rychlé zasílání zpráv? (Například: WhatsApp, Messenger, Skype, ICQ, Snapchat, Viber, Telegram...).

Pokud ano, které aplikace využíváte nejvíce a proč používáte zrovna tyto aplikace.

Ano, používám WhatsApp, Skype. Nejvíce používám WhatsApp, protože jej používají i moji známí, kamarádi, příbuzní v celém světě. Ti, kteří nemají WhatsApp používají Skype, proto mám Skype na druhém místě.

2. Znáte či používáte některou z následujících aplikací pro seniory: BIG Launcher; Endran Senior Homescreen; Primux Trading SL Help Launcher; Willem Me Senior Menu; Adcoms Senior Easy Phone; MindShaker Easy Launcher; Deskshare Inc. Senior Safety; Elementique Senior Licence; Elementique Senior Launcher; The Tree Team Big Launcher; Virtual GS iHome Simple Launcher; Oscar Senior; Android Accessibility?

Netuším, o jaké aplikace se jedná, neslyšel jsem o nich, nemám ponětí k čemu slouží.

3. Jak dlouho aplikace IM již používáte?

Přesně si to nepamatuji. Skype používám již cca 12 let, byla to má první aplikace IM, kterou jsem začal používat. WhatsApp používám odhadem 5-6 let.

4. Je pro Vás důležité, aby aplikace IM byla v češtině? Byl by pro Vás problém využívat aplikaci v jiném, než českém jazyce? Jaký další jazyk můžete používat?

Řada aplikací a PC programů, které využívám v českém jazyce není. Nicméně aplikace v českém jazyce jsou pro mě uživatelsky příjemnější. Někdy neznám úplně přesný význam. Pokud bych měl volit další jazyk, tak AJ, RJ, SJ.

5. Většina aplikací IM je bezplatných. Měli byste zájem využívat tyto aplikace i jako placené? Pokud ano, jakou částku jste ochotni měsíčně investovat?

Vzhledem k tomu, že jsem v důchodovém věku, snažím se minimalizovat náklady. Výdaje za tyto služby pro mě nejsou prvořadou položkou.

6. Využívali jste některé z výše uvedených aplikací, když jste byli v produktivním věku při pracovní činnosti? Pokud ano, v jakém oboru jste byli zaměstnáni?

IM jsem pracovním přímo nevyužíval, ač jsem každý den pracoval jako risk manager banky s výpočetní technikou.

7. Jak, či od koho jste se o těchto aplikacích dozvěděli?

O aplikacích IM jsem se dozvěděl převážně od kolegů a přátel, kteří tyto aplikace již využívali.

8. Dokázali jste si tyto aplikace sami nainstalovat?

Ano, bez větších problémů.

9. Případá Vám práce s Vámi využívanou aplikací intuitivní? Učili jste se s ní zacházet sami metodou „pokus, omyl“? Nebo jste využili jiné formy sebevzdělávání? (Internet, knihy, školení, mezigenerační vzdělávání; U3V.)

Mnou používanými aplikacemi jsem se naučil intuitivně zacházet sám. Předpokladem však byla má znalost práce s PC.

10. Pokud by se naskytl možnost absolvovat bezplatně přednášku či školení určené speciálně pro seniory na téma využívání a práce s instant messaging aplikacemi, měli byste o toto školení zájem?

Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Pokud by se jednalo o krátké, maximálně 1denní školení, tak ano.

11. K čemu aplikace nejvíce využíváte? (Chatujete, voláte, zasíláte fotky?)

Využívám téměř vše.

12. Pokud zasíláte fotky, jakého typu nejčastěji? (Fotky dětí, vnoučat, zvířat, přírody, jídla.)

Záleží na okolnostech. Zda jsem na dovolené atd.

13. Jak často aplikace využíváte? Zvýšila četnost použití aplikací aktuální situace – pandemie koronaviru a s tím přijatá opatření vlády ČR a okolních států?

WhatsApp využívám každý den, Skype méně často. Ano, četnost využití IM se při pandemii zvýšila. Byl velmi omezen osobní kontakt.

14. Proč tyto aplikace využíváte? Jaké spatřujete výhody?

Rychlé, bezplatné spojení do celého světa s možností vizuálního kontaktu.

15. Spatřujete i nějaká negativa, omezení?

Ano, v některých lokalitách je špatné pokrytí signálem.

16. Co by Vás přimělo tyto aplikace přestat používat?

Pravděpodobně zpoplatnění.

17. Jaký přístroj nejvíce využíváte k této komunikaci: PC, notebook, chytrý telefon, tablet? A proč?

Pro WhatsApp používám chytrý telefon. Skype nejvíce na PC.

18. Máte na přístroji/přístrojích, které využíváte ke komunikaci nainstalovaný antivirový program?

Ano, mám jej nainstalovaný na všech přístrojích, které využívám.

19. Jste si vědomi bezpečnostních rizik, která využívání aplikací provázejí?

Doufám, že ano. Jsem opatrný, ale jsem si vědom, že poskytovatelé, často i bez našeho vědomí na pozadí aplikací sbírají a zpracovávají data, která se mohou zneužívat.

20. Setkali jste se již se spamem, či virem?

Pokud ano, tak v jaké podobě?

Uměli jste si s ním poradit?

Ano, setkal několikrát. Zachytil jej však nainstalovaný antivirový program, který mě ihned informoval a s využitím tohoto programu jsem jej zlikvidoval. Proto kontroluji, zda antivirový program je aktuální a neustále zapnutý. Stává se, že systémová aktualizace tento program vypne.

21. Dostali jste prostřednictvím Vámi využívané aplikace IM podvodnou nabídku? (Například nabídku kuponů zdarma od předních obchodních řetězců?) Pokud ano, jak jste na ni reagovali?

Ano dostal, a to zrovna nedávno. Přišla mi prostřednictvím aplikace WhatsApp od mojí známé společně s upozorněním, ať na nic takového nereaguji, že se jedná o podvod. Ale už jsem to znal, několikrát mi to přišlo i v minulých letech, jen od jiného obchodního řetězce. Díky medializaci vím, že se jedná o podvod. Na tyto zprávy a zprávy podobného typu vůbec nereaguji, rovnou je mažu.