

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Husitská teologická fakulta

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bezpečí seniorů v internetovém prostoru

The safety of seniors in the Internet cyberspace

Vedoucí práce:

MUDr. Jiřina Ondrušová, Ph.D.

Autor:

Ing. Martina Burešová

Praha 2015

Anotace

Tématem mé práce je problematika využívání internetového prostředí seniory. Věnuji se přínosům a rizikům virtuálního prostoru. Popisují, jak internetové prostředí může ovlivnit kvalitu života. Konkrétní rizika, včetně preventivních opatření, vymezuji teoreticky. Následně teoretický popis rizikového chování doplňuji praktickými zkušenostmi ze své dlouhodobé práce vedení počítačových kurzů pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Uvádím příklady dobré praxe. V praktické části se věnuji průzkumu bezpečného chování seniorů v internetovém prostoru. Průzkum jsem realizovala jako sekundární aktivitu přímé výuky. Využila jsem při něm dotazníky, testy, rozhovory a pozorování. Cílem průzkumu bylo zhodnocení kompetencí seniorů v bezpečném chování ve virtuálním prostoru.

Annotation

This thesis focuses on issues of use of Internet environment by seniors. I deal with benefits and risks of the cyberspace. I describe how the Internet environment can affect the quality of life. Specific risks and actions to prevent them are defined theoretically. The theoretical description is afterwards enhanced by actual experience from my long-term work of teaching courses on computers to seniors and handicapped people. I present examples of good practice. In the practical part, I concentrate on research of safe manners of seniors in the Internet cyberspace. I organized the research as secondary activity of the education itself. I used questionnaires, tests, interviews and observation for the research. The goal of the research was the evaluation of seniors' competences of safety manners in the cyberspace.

Klíčová slova

Heslo, Internet, komunikace, kontakt, kvalita života, riziko, senior, virtuální prostředí.

Keywords

Password, Internet, communication, contact, quality of life, risk, senior, cyberspace

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci „Bezpečí seniorů v internetovém prostoru“ vypracovala samostatně s použitím níže uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V České Lípě, dne 24. 4. 2015

Ing. Martina Burešová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat své dceři, Karry, za její technickou pomoc se softwarovým zajištěním průzkumu a za podporu a motivaci při studiu. Karry je vzorem dobrého člověka. Jsou lidé, které zastaví překážka. Jsou lidé, kteří překážku překonají, přeskochí, podlezou nebo seženou pomoc a překážku úplně zruší. Moje dcera se pak ještě otočí, zjistí, jestli někdo poblíž nepotřebuje pomoc, a pomůže, kde je potřeba. A pak teprve jde dál. Karry, děkuji, že jsi má dcera.

Chtěla bych poděkovat svým klukům. Manželovi, který mě podpořil a převzal část mých životních povinností, a tím mi umožnil studovat. Synovi, za jeho suchý, anglický humor, který mi pomohl zvládnout nástrahy školy a učení.

Chtěla bych poděkovat svým pánům ředitelům. Panu Jaroslavu Leškovi, řediteli Centra pro zdravotně postižené Libereckého kraje, za to, že mi umožnil rozložení pracovní doby tak, abych mohla studovat. Panu Mgr. Danielu Neradovi, řediteli Sociálních služeb města Nový Bor, za důvěru v mé odborné schopnosti a za dlouhodobou profesionálně-lidskou podporu a pomoc.

Chtěla bych poděkovat vedoucí své práce, paní MUDr. Jiřině Ondrušové, Ph.D., za ochotu vést práci z neprobádaného, specifického oboru a za trpělivost a vstřícnost při konzultacích. S hlubokou vděčností děkuji za možnost nesouhlasit, diskutovat, postupně tříbit názory. Vážím si poskytnuté podpory, pocitu důvěry a snad i respektu, pocitu, který je pro studenty výjimečný.

Obsah

Seznam zkratk	8
Seznam pojmů	9
Úvod	10
1. Internetový prostor	12
1. 1 Virtuální prostředí v životě seniorů	12
1. 2 On-line komunikace	14
1. 2. 1 Individuální on-line komunikace	14
1. 2. 2 Skupinová on-line komunikace	14
1. 2. 3 Přínosy a rizika on-line komunikace	16
1. 2. 4 Ochrana osob ve virtuálním prostoru	17
1. 3 Off – line komunikace	20
1. 3. 1 Individuální off-line komunikace	20
1. 3. 2 Skupinová off-line komunikace	21
1. 3. 3 Přínosy a rizika off-line komunikace	21
1. 3. 4 Ochrana osob ve virtuálním prostoru	24
1. 4 Informace na Internetu	24
1. 4. 1 Přínosy a rizika informací na Internetu pro seniory	25
1. 4. 2 Ochrana osob ve virtuálním prostoru	28
1. 5 Etické chování seniorů	29
1. 6 Senior jako student počítačové techniky a virtuálního prostoru	29
1. 6. 1 Výběr počítačové techniky, úprava prostředí	30
1. 6. 2 Práce s handicapem seniora	31
1. 6. 3 Rozsah informací, které předávám klientům	33
1. 6. 4 Právo na důstojnost, právo na respekt	34
1. 7 Bezpečnostní rizika při práci ve virtuálním prostředí	37
1. 7. 1 Desatero bezpečného Internetu	38
2. Pilotní projekt	40
2. 1 Počítačové kurzy „Základy PC“	40
2. 2 Přínosy kurzů	42
2. 3 Vyjádření účastníků kurzu (citace)	43
2. 3. 1 První příspěvek	43
2. 3. 2 Druhý příspěvek	44

2. 3. 3 Třetí příspěvek	45
2. 3. 4 Čtvrtý příspěvek	46
2. 3. 5 Pátý příspěvek	47
2. 3. 6 Šestý příspěvek	48
2. 3. 7 Sedmý příspěvek	49
2. 3. 8 Ochrana lidských práv, právo na důstojnost, právo na soukromí, právo na sex ..	50
3. Průzkum	52
3. 1 Předmět průzkumu	52
3. 2 Finanční a technická příprava.....	52
3. 3 Cíle a metodika.....	53
3. 4 Metody a techniky průzkumu.....	54
3. 5 Průzkumné otázky, průzkumné hypotézy	55
3. 5. 1 Bezpečné heslo.....	55
3. 5. 2 On - line komunikace	55
3. 5. 3 Off - line komunikace	56
3. 5. 4 Ochrana počítače.....	56
3. 5. 5 Cizí počítač	57
3. 6 Charakteristika souboru respondentů.....	57
3. 7 Výsledky průzkumu	60
4. Kurzy „Bezpečný Internet“	61
4. 1 Úvodní část kurzů, dohoda o zakázce.....	61
4. 2 Náhled rozsahu výuky.....	62
4. 2. 1 Bezpečné heslo	63
4. 2. 2 On - line komunikace	65
4. 2. 3 Off - line komunikace	67
4. 2. 4 Ochrana počítače.....	68
4. 2. 5 Cizí počítač	70
4. 3 Závěrečný test.....	70
4. 3. 1 Bezpečné heslo	71
4. 3. 2 On - line komunikace	73
4. 3. 3 Off - line komunikace	74
4. 3. 4 Ochrana počítače.....	78
4. 3. 5 Cizí počítač	79
4. 3. 6 Souhrnné výstupy průzkumu	80

4. 3. 7 Názory klientů kurzu.....	84
4. 3. 8 Vyhodnocení hypotéz.....	85
Závěr.....	88
Shrnutí.....	90
Seznam tabulek.....	91
Seznam grafů.....	92
Seznam obrázků.....	92
Seznam použité literatury.....	93
Seznam elektronických zdrojů.....	95
Seznam příloh.....	96

Seznam zkratek

- aj. – a jiné
- apod. – a podobně
- „Bezpečný Internet“ – počítačový kurz „Bezpečný Internet pro seniory – jak se bránit nástrahám virtuálního prostoru“
- CZP LK – Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje, o.p.s.
- č. – číslo
- ČR – Česká republika
- DPS – dům s pečovatelskou službou
- ev. – eventuálně
- HW – hardware
- kap. – kapitola
- min. – minimálně
- mj. – mimo jiné
- o.p.s. – obecně prospěšná společnost
- např. – například
- pozn. – poznámka
- resp. – respektive
- SSNB – Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace
- SW – software
- tab. – tabulka
- tj. – to je
- tzv. – tak zvaně
- WHO – Světová zdravotnická organizace (World Health Organization)
- „Základy PC“ – počítačový kurz „Základy práce s počítačem pro seniory a osoby se zdravotním postižením“

Seznam pojmů

- klient – v této diplomové práci klient počítačových kurzů
- senior – osoba ze sociodemografické skupiny
- uživatel – obecný pojem pro osobu, která využívá službu, prostředí

- počítač – prostředek využívání virtuálního prostoru
- virtuální prostředí – také internetové prostředí, Internet

Úvod

„Devět desetin moudrosti je – být moudrý včas!“ Cicero Marcus Tullius

Za výběr tématu své diplomové práce vděčím vedoucí práce, paní MUDr. Jiřině Ondrušové, Ph.D. Zatímco já jsem hledala nějaké velké téma, např. Alzheimerovu chorobu v pozdním stádiu nebo vztah demence a předcházející celoživotní intenzity duševní námahy, paní MUDr. Ondrušová mě upozornila na téma, které je mi blízké. Počítačové kurzy pro seniory specifikované do internetového prostředí.

Na českém trhu je poměrně široká nabídka kurzů v oblasti počítačové gramotnosti a relativně častá je i nabídka kurzů pro seniory, bez ohledu na náplň kurzu. Je ale velmi málo kurzů zaměřených na počítačovou gramotnost seniorů. Jedním z nich je kurz „Základy práce s počítačem pro seniory a osoby se zdravotním postižením“ (dále „Základy PC“), který od roku 2009 pořádá Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje, o.p.s. (dále CZP LK). Od roku 2012 kurz několikrát pořádala i organizace Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace (dále SSNB). Tyto kurzy od počátku lektoruji.

V roce 2014 jsem lektorovala ve spolupráci se SSNB kurz „Bezpečný Internet pro seniory – jak se bránit nástrahám virtuálního prostoru“ (dále „Bezpečný Internet“).

Ve své práci chci zužitkovat zkušenosti ve dvou základních oblastech. V sociální práci se seniory v prostředí počítačových kurzů a navazujícího virtuálního prostředí, a v menší míře obecnou oblast počítačových nebezpečí. Důležitou součástí mé práce je oblast respektování základních lidských práv seniorů – práva na důstojnost, na respekt, práva na sebeurčení. Z hlediska Zákona o sociálních službách (108/2006 Sb.) svoji práci vnímám jako součást § 35, odst. f) - výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

V teoretické části se budu zabývat přínosy a riziky on-line a off-line komunikace a dostupnosti elektronických informací. Jednotlivé kapitoly pojmu i z hlediska účinné ochrany uživatelů. Otevřu otázku množství informací, které senior k bezpečné práci s počítačem potřebuje. Krátce se zastavím u etického chování seniorů ve virtuálním prostředí a představím vlastní bezpečnostní Desatero pro internetové prostředí.

V teoretické části své práce se budu také zabývat také specifiky práce s osobami s handicapem. Pro uživatele s různými typy postižení, sluchovým, zrakovým nebo postižením

hybnosti rukou, rozeberu možné kompenzační mechanismy.

V navazující části představím pohled samotných účastníků na počítačové kurzy. K tomu použiji přímé citace z veřejně dostupné webové diskuze. Jsem přesvědčena, že přímé vyjádření zúčastněné osoby je nejlepším popisem a hodnocením situace. Příspěvky klientů doplním stručným popisem jejich příběhu a přínosem počítačového kurzu.

V praktické části představím průzkum realizovaný jako sekundární aktivitu Kurzu „Bezpečný Internet“. Cílem průzkumu je zhodnocení kompetencí seniorů v oblasti bezpečného chování v internetovém prostředí. Výstupy průzkumu popisuji v kap. 4.

Ve své práci se zabývám, jako prostředkem pro využívání virtuálního prostoru, pouze počítačem. Nezpracovávala jsem data pro mobilní telefony ani tablety.

Z hlediska dostupných odborných zdrojů jsem se dostala do nouzové situace. Oblast bezpečnosti seniorů ve virtuálním prostředí odbornými zdroji pokrytá není. Těžiště mé práce je v osobních zkušenostech. A to i v teoretické části.

Virtuální prostředí může život seniorů obohatit nebo poškodit. Záleží na individuálním přístupu jednotlivých seniorů. „*(Stárnutí a stáří) ... Je to životní období, které má stejně jako ta předchozí svou cenu – své radosti, ale i smutky, naděje i zklamání, hodnoty i trápení. A všichni se musíme učit umění stárnout, protože i kvalita života ve stáří a jeho smysl záleží do velké míry na přístupu a postojích každého jedince.*“¹

Smyslem mých lektorských aktivit je připravit seniory na bezpečný vstup do virtuálního světa. V něm vidím řadu přínosů v oblasti komunikace či mezilidských kontaktů. Internet může být také zdrojem sebevzdělání a kladného sebehodnocení. Aby však byl senior připravený dobře, musím se zabývat správnými postupy, pojmenovávat odborné oblasti, rozebírat technické pojmy. Sociální efekt se dostaví jako navazující výsledek v podobě zužitkování přínosů Internetu, bez ohrožení seniora.

Cílem mé diplomové práce je zamyšlení nad přínosy a riziky používání virtuálního prostoru seniory, popis konkrétních rizik, včetně vysvětlení, proč takové riziko vzniká a jak seniory ohrožuje, jaké má sociální dopady.

¹ ONDRUŠOVÁ, 2011, s. 13

1. Internetový prostor

V teoretické části se budu zabývat přínosy a riziky internetového prostoru pro seniory. Přínosy internetového prostředí budu dělit na on-line komunikaci, off-line komunikaci a na oblast informací. Budu se zabývat kompenzací smyslových a tělesných handicapů seniorů, popíši péči o fyzický stav seniorů při práci na počítači. Krátce se zmíním o etickém chování seniorů na Internetu. Zamyslím se nad otázkou účinného systému vzdělávání starší generace. Zmíním vlastní bezpečnostní Desatero, které dlouhodobě užívám při počítačových kurzech.

1. 1 Virtuální prostředí v životě seniorů

Podle WHO začíná mladší seniorský věk v 65 letech. Pro někoho začíná nepozorovaně, v plné duševní i tělesné svěžesti, někdo do něj vkráčí s tělesnými nebo smyslovými handicapy, s psychickou nepohodou.

S postupujícími roky se zpomaluje psychomotorické tempo seniorů, zmenšují se pohybové možnosti, výdrž, vytrvalost, životní obzory se pomalu zužují. Senior může být omezený v tělesných aktivitách, může mít problém s cestováním, s přesouváním se z místa na místo. Sníh a náledí může seniorovi ztížit nebo znemožnit pohyb ve vnějším prostředí na několik týdnů či měsíců. Následkem pohybových omezení se může snížit četnost mezilidských kontaktů, dosažitelnost realizace zájmových aktivit. Kvalita života seniora se může postupně snižovat.

Moderní doba však nabízí silný prostředek, jak si kvalitu života uchovat, jak se bránit tělesnému i duševnímu stárnutí. Jak si zachovat aktivitu a chuť do života. Internetové prostředí, internetový svět, internetové aktivity.

Pro seniory-začátečníky je virtuální svět trochu jiný, cizokrajný. Svět, který skrývá řadu nebezpečí. Senioři nemají vypěstované signály, které by je před nebezpečím varovaly. Neznají kulturní odlišnosti, nevědí, jaké mají dodržovat zvyky, jaká společenská pravidla. Instinktivně nerozeznají nebezpečí, podvědomí jim nevelí utéct před útočníkem, protože ho nerozeznají. Při práci s počítačem, resp. při využívání virtuálního světa, jsou senioři vystaveni rizikům téměř neustále.

Proti nebezpečím internetového světa stojí jeho dvě velké výhody. Možnost

komunikace s dalšími lidmi a dostupnost informací. Virtuální komunikace může probíhat v režimu on-line nebo off-line. Pro účely této diplomové práce on-line komunikace znamená komunikace „tady a teď“, off-line komunikace znamená komunikace v rozdílném čase. Při on-line komunikaci jsou oba účastníci přítomni v jednom čase a v jednom internetovém prostoru. Téměř jako by se sešli přátelé u kávy. Jeden komunikační partner řekne názor, větu, a druhý komunikační partner během chvíle odpoví. Off-line komunikace se podobá dopisování. Jeden účastník konverzace napíše svoji myšlenku a potom čeká na reakci jiného účastníka komunikace. Někdy čeká pár minut, někdy pár dní, týdnů. Některé konverzace utichnou a odpověď nepřijde nikdy.

Mezilidská komunikace je významným činitelem ovlivňujícím kvalitu života seniora. Chrání ho před samotou, před pocitem opuštěnosti. Virtuální komunikace, při zachování bezpečnostních pravidel, může poskytnout náhradní nebo plnohodnotné mezilidské vztahy. Komunikace ve virtuálním prostředí pomáhá seniorům překlenout omezení plynoucí z nedostatku financí, nepříznivých vnějších podmínek, ze zdravotních omezení apod., kdy člověk nemůže prožívat reálnou komunikaci s reálnými lidmi. V takových obdobích může virtuální komunikace sloužit jako doplněk reálných vztahů, prostředek k jejich udržování a rozvíjení. V internetovém prostoru může senior navázat také nový vztah. Ten může zůstat pouze ve virtuální rovině, nebo může být převeden na vztah reálný.

Čerpání a zpracování informací, včetně hraní logických her, luštění hlavolamů, křížovek a sudoku, podněcuje lidskou mysl, tvořivost, uvažování, udržuje zájem o okolní svět, uchovává schopnost člověka myslet. Možnost prožívat smysluplné aktivity a zažívat pocity úspěchů kladně ovlivňuje vnímání sebe sama, ovlivňuje sebedůvěru, zvyšuje sebevědomí seniorů.

Informace, které Internet nabízí, mohou být aktuální, zajímavé, pravdivé, dostupné. Pokud uživatel Internetu neumí pravdivost a serióznost informací dobře vyhodnocovat, pak může u Internetu získat informace nepravdivé, nesprávné, nebezpečné.

V dostupných zdrojích mě zaujala pasáž z knihy Dany Klevetové a Ireny Dlabalové *Motivační prvky při práci se seniory*. „*V každém věku je důležité udržovat sociální vazby a*

*získávat si nová přátelství.*² V roce 2012 vyšla kniha Petra Saka a Karolíny Kolesárové Sociologie stáří a seniorů, s výsledky výzkumného šetření z přelomu roků 2010 a 2011: „V generaci seniorů nad 60 let nepoužívá počítač 71 % a Internet 75 % respondentů, tedy 29 % používá počítač a 25 % používá Internet.“³

1. 2 On-line komunikace

Komunikace on-line umožňuje kontakt s druhým člověkem „tady a teď“. Může být individuální nebo skupinová.

1. 2. 1 Individuální on-line komunikace

Pro individuální komunikaci slouží primárně programy Skype, Google Hangouts, Facebook chat, ICQ, Jabber a další. Umožňují komunikaci prostřednictvím textu, hlasové volání i videohovor. Čím je forma komunikace vyšší, tím silnější a pravdivější vazba mezi uživateli může nastat. K textové komunikaci postačí jakýkoliv počítač, k hlasové komunikaci je potřeba mikrofon, na videohovor je zapotřebí webkamera. K přenosu dat je nutné přiměřeně rychlé připojení k Internetu.

Individuální on-line komunikace slouží zpravidla pro kontakt s osobami, které senior zná. S rodinnými příslušníky, se známými, s přáteli sdílejícími stejné zájmové a volnočasové aktivity. Individuální komunikační programy umožňují vytvářet skupiny uživatelů a tím předávání informací více lidem najednou. Komunikace bývá osobnější, přátelštější, má pro seniora větší osobní význam, více ovlivňuje jeho život, vnímání spokojenosti, štěstí, sounáležitost s blízkými osobami. Rizika této komunikace jsou menší jak z hlediska negativního osobního obtěžování, tak z hlediska zneužití důvěry nebo osobních dat.

1. 2. 2 Skupinová on-line komunikace

Pro skupinovou komunikaci slouží primárně chaty. Umožňují setkání seniorů z různých míst a prostředí. Setkání probíhají anonymně, uživatelé používají internetové

² KLEVETOVÁ, DLABALOVÁ, 2008, s. 28

³ SAK, KOLESÁROVÁ, 2012, s. 121

přezdívky, tzv. nicky.

Chaty nabízí výhradně textovou komunikaci. Uživatel zpravidla může vyplnit profil o své osobě, doplnit své fotografie. Protože však údaje vyplňuje uživatel chatu sám, bez objektivní kontroly, často se stává, že je profil pouhou iluzí. Není vyplněný podle skutečnosti, představuje spíše pohádkovou postavu, osobnost, jakou by uživatel chtěl být. Cíleně falešné profily na chatech zřizují např. podvodníci nebo sexuální devianti.

Chaty umožňují tzv. „mluvení na skle“, komunikaci, kterou vidí všichni uživatelé v místnosti. Nebo „šeptání“, komunikaci mezi dvěma účastníky, kterou ostatní v místnosti nevidí. Neumožňují skupinové povídání v jedné místnosti. Pokud chce uživatel vytvořit skupinový rozhovor, musí založit speciální místnost a ošetřit přístup do této místnosti.

V první fázi pořádání počítačových kurzů fungoval chat www.lide.cz (www.seznam.cz). Umožňoval příjemné ovládání a byl srozumitelný i začátečnickům. V roce 2014 byl tento chat zrušen. Bohužel v české lokalizaci neexistuje dosud srovnatelná náhrada. V omezené míře lze využít www.xchat.cz (www.centrum.cz), který je však pro začátečníky špatně ovladatelný, navštěvuje jej méně lidí a má omezené grafické možnosti.

Chaty bývají strukturovány do oblastí zájmů, např. „města“, „koničky“. Jednotlivé oblasti bývají dále děleny na místnosti se specifikací zájmů, např. „Praha“, „Brno“, „Kočky“, „Cizokrajná zvířata“. Uživatel si může vybrat libovolné nabízené téma. V praxi ovšem situace není vždy ideální. Pokud ve vybrané místnosti není žádný jiný uživatel, je nutné čekat nebo si vybrat jinou místnost. Dlouhodobým fenoménem českých chatů je skutečnost, že nejvíce lidí chatuje v místnostech s tematikou erotiky a sexu. I v těchto místnostech však probíhá část rozhovorů o jiných tématech. Přítomnost chatujících v erotických místnostech je často vynucena právě skutečností, že v jiných místnostech nejsou uživatelé, není si s kým povídat. Rizikem pobytu v místnostech s tematikou erotiky a sexu je obtěžování, vystavení se sexuálními nabídkám. Často bez výslovného souhlasu uživatele, pouze s předpokladem, že člověk v místnosti s tematikou erotiky nebo sexu tuto tematiku cíleně vyhledává.

Chaty zpravidla umožňují vytváření seznamů blokových kontaktů, osob, které nějakým způsobem uživatele obtěžují. Blokování znemožní opakované nebo narůstající obtěžování nežádoucí osobou. Naopak chaty umožňují vytváření seznamů virtuálních přátel,

osob, se kterými si uživatel chce povídat opakovaně. Jejich prostřednictvím může senior navazovat a postupně rozvíjet virtuální společenské a přátelské vztahy.

Chaty slouží primárně pro komunikaci s osobami, které senior nezná. Komunikace může být jednorázová nebo opakovaná. Při prvních virtuálních rozhovorech, i když jsou příjemné a zajímavé, by měl senior předpokládat, že se účastní hrané scény. Že to, co prožívá, je pravděpodobně iluze, nepravda, plnění představ komunikačního partnera. Teprve s postupujícím časem, kdy informace od komunikačního partnera nabývají na pravdivosti, mají logickou návaznost, udržují si kontinuitu v čase, může senior uvažovat o tom, že si pravdivost ověří např. telefonním rozhovorem nebo setkáním v realitě.

Anonymita je při komunikaci na chatech zajímavým fenoménem. Umožňuje podvody vůči uživateli chatu, ale zároveň uživateli chatu umožňuje prožít své sny, vystupovat jako někdo, kým by chtěl být. Anonymní hovor umožní otevřít i témata, která by byla člověku v reálném rozhovoru nepříjemná, styděl by se za ně.

Komunikace na chatech bývá různá. V počátečních fázích bývá méně osobní, méně přátelská. Později se stává osobnější, uživatelé si sdělují citlivější a důvěrnější informace. Mezilidská vazba se prohlubuje, zároveň se ale zvyšuje riziko zneužití osobních údajů.

1. 2. 3 Přínosy a rizika on-line komunikace

Přínosem on-line komunikace je kontakt s dalšími lidmi „tady a teď“. Prostřednictvím on-line komunikace může člověk bojovat se samotou, udržovat a posilovat přátelské a rodinné vztahy. Pocit, že člověk patří do nějaké komunity, významně ovlivňuje pocit spokojenosti s vlastním životem. Sounáležitost člověku přináší pocity naděje, smysluplnosti. Komunikace vtahuje člověka do aktivní účasti na životě svého sociálního okolí, podněcuje jeho sociální soudržnost, vnímavost k životu svých bližních a zároveň spoluúčast na životech lidí, se kterými se cítí senior dobře.

Virtuální komunikace může sloužit jako doplnění reálných vztahů, může překlenout období, kdy reálné setkání není možné. Udržuje a upevňuje vazby mezi reálnými osobami.

Komunikace ve virtuálním prostoru může být také plnohodnotným vztahem. Internetový svět umožňuje setkání lidí, kteří by se v realitě minuli. Je-li takový vztah založen

na pravdě, může poskytnout bezpečné prostředí lidem s pohybovými nebo s estetickými handicap. Lidé, kteří se pravdivě poznají na Internetu, eliminují první dojem a dokáží navázat spokojený vztah s člověkem, který by je v reálném světě nezaujal.

Rizikem on-line komunikace je nebezpečí falešných identit, podvodníků, emocionálních vyděračů. Míra rizika závisí na schopnosti seniora dodržovat bezpečnostní doporučení a na schopnosti nepodléhat svým představám, snům, touze po naději.

Ve virtuálním prostředí se přínosy a rizika navzájem prolínají. Co může uživatele v jednom pohledu ohrožovat, znevýhodňovat, to jej může v druhém pohledu zvýhodňovat. Jako příklad uvedu lhaní, aktivitu, která je na Internetu velmi častá. Je vázána na anonymitu prostředí. Uživatel může lhát, protože komunikační partner nemá možnost zjistit pravdivost sdělovaných informací. Lhaní umožní prožít sny, za které by se člověk v realitě styděl, byly by v rozporu s přijímanými morálními normami nebo by byly mimo finanční či fyzické možnosti člověka. Zároveň ale může lhát i komunikační partner. A uživatel jeho lež pravděpodobně neodhalí. Riziko lhaní zpochybňuje spolehlivost čehokoliv, co ve virtuální komunikaci vypadá pravdivě.

V dostupných zdrojích mě zaujala diplomová práce Natálie Raclavské, která se dotýká i tématu anonymity ve virtuálním prostředí. *„Uživatelé mladšího věku jsou mnohem více odpoutaní od reality, vnímají Internet jako místo anonymní. Naopak uživatelé starší generace, Chat vnímají více jako „dopisování si“ z jinými reálnými lidmi, a nikoli jako hru ve virtuálním světě.“⁴*

1. 2. 4 Ochrana osob ve virtuálním prostoru

Internetové prostředí je relativně anonymní. Samozřejmě, každá akce na Internetu zanechává stopy. Mezi technické stopy patří např. IP adresa, která je jedinečná a může člověka přímo spojit s reálnou identitou. Mezi psychologické stopy patří vše, co o sobě uživatel Internetu prozradí, vědomě nebo nevědomě. Uživatel virtuálního prostoru může poskytnout údaje podvodníkovi, zloději, sexuálnímu deviantovi.

⁴ RACLAVSKÁ, 2010, s. 21

Podobně jako v reálném světě, i ve světě virtuálním je senior ohroženou skupinou. Jeho nejlepší ochranou je, když útočník vůbec nerozezná, že uživatel je seniorem. K tomu stačí málo. Chovat se jako ostatní, neupozorňovat na sebe, nepřitahovat útočnickovu pozornost. Dodržovat normy virtuálního chování, které se liší od norem společenských. Např. standardním chováním ve virtuálním prostředí je tykání. Tyká si pan docent se žákem základní školy a tyká si žák základní školy s panem docentem. Obdobně si tykají 80letá dáma se 14letou puberťáčkou. Jakékoliv upozornění na společenské vykání je zároveň upozornění na svoji seniorskou zranitelnost. Je-li v chatovací místnosti psychopat, pak při zmínce o vykání pozná, kdo je senior. Mezi anonymními přezdívkami najde svoji oběť.

Obdobně funguje princip provokace. Na vulgární oslovení senioři často reagují vysvětlováním slušného chování. To mladší generace nedělá. Odlišná reakce je rozeznávací znak seniora.

Podrobně se tématem bezpečného chování v internetovém prostoru zabývám v kapitole 1. 7. Nyní se zastavím u bezpečnostního prvku, kterému říkám „schopnost nepodléhat snům“. Každý člověk má svá tajná přání, představy, které se mu nepodařilo naplnit. A víru, že je ještě naděje, že se věci ještě mohou stát. Ve virtuálním prostředí jsou to právě tyto myšlenky, které člověka ohrožují. Uživatel Internetu, nemá-li pevný partnerský vztah nebo není-li pevně zakotvený v sociální síti, touží po lidském kontaktu. Touží po souznění s druhým člověkem. A souznění lze na chatech falšovat, při využití smajlíků a vykřičníků lze předstírat falešné emoce. Nezkušený senior snadno podlehe představě, že komunikační partner je právě tou lidskou bytostí, která uživateli potřeby lidského kontaktu naplní. Protože chybí reálná zpětná vazba, uživatel si začne spřádat sny a představy a vytváří si v nich člověka, který by obohatil jeho život. Ale tyto představy jsou téměř vždy liché.

V praxi se stává, že si dva komunikační partneři na chatu vytváří své světy nadějí. Výsledkem je jakási forma pohádky, divadelní hry, kde nic není pravdivé. Ve chvíli, kdy si senior myslí, že je virtuální vztah tak silný, že by jej bylo možné přenést do reality, nastává chvíle zlomu. Buď se z iluze stane krásná realita, nebo, a to výrazně častěji, se naděje rozpadne, roztrhne se na střípky.

Obrázek č. 1: On-line komunikace v internetovém prostoru



Zdroj: *zvirata-rostliny.blog.cz, upraveno*

Pokud uživatel umí pracovat se skutečností, že internetový svět je divadlem, potom ho může virtuální vztah obohatit. Pokud senior dokáže bezpečně pracovat s riziky internetového prostředí, pokud dokáže nespíchat a naučí se specifika komunikace na chatech, může nalézt smysluplné mezilidské kontakty. Takové, které ho obohatí, zlepší kvalitu jeho života, přinesou mu radost, spokojenost a někdy i dlouhodobý, partnerský vztah.

Pokud senior neumí pracovat s nedůvěrou, může se snadno zklamat, nebo se stát obětí útočníka z virtuálního prostředí. Prostřednictvím falešné identity může potenciální pachatel získat důvěrná data nebo kontaktní údaje a následně je zneužít. Jestliže uživatel nedokáže chránit svoje osobní údaje z důvodu duševní poruchy, mentálního postižení nebo okamžité psychické indispozice, není pro něj používání virtuální on-line komunikace bezpečné. Hrozí mu nejen obyčejné lidské zklamání, ale může se také stát obětí trestného činu. V knize *Komunikace s lidmi s postižením* Josefa Slowíka mě zaujala myšlenka: „*Mentální postižení nezasahuje pouze intelekt člověka, jak se řada lidí mylně domnívá, ale doslova prostupuje celou osobnost. Schopnost komunikace je v tomto případě ovlivněna vždy, i když v závislosti na individuálních zvláštностech*“⁵

1. 3 Off-line komunikace

Komunikace off-line umožňuje kontakt s druhým člověkem ve stejném virtuálním prostoru, ale v různých časech. Může být individuální nebo skupinová.

1. 3. 1 Individuální off-line komunikace

Nejznámější formou individuální off-line komunikace jsou e-maily. Uživatel může přebírat e-mailovou korespondenci ve svém počítači nebo prostřednictvím internetových prohlížečů na webovém rozhraní. V Česku jsou nejrozšířenější adresy uzivatel@seznam.cz, uzivatel@centrum.cz, uzivatel@gmail.com. K off-line komunikaci není zapotřebí žádné doplňkové HW vybavení, ani mikrofón, ani webkamera. K přenosu dat stačí nízká rychlost internetového připojení, protože doba nahrávání dat není pro komunikaci podstatná.

Pro individuální off-line komunikaci lze použít také personifikované programy, které uvádím v kap. 1. 2. 1. V režimu off-line umožňují komunikaci pouze prostřednictvím textu.

Individuální e-maily jsou využívány zejména ke sdílení soukromých informací a osobních fotografií. Častou součástí bývají odkazy na zajímavé stránky, informace, videa nebo fotografické galerie. V porovnání s on-line komunikací je sdílení méně intenzivní, protože mu chybí zážitek „tady a teď spolu“. Je však dlouhodobější a může být opakované. Někteří poskytovatelé umožňují upozornění na příchozí elektronickou poštu a tím zrychlení informování o nových e-mailech. Elektronickou korespondenci je možné vést se skupinou osob, formou hromadného e-mailu.

Formální e-maily mohou sloužit ke kontaktu s úřady, organizacemi a firmami. Jejich výhodou je, že jsou rychlé, bezplatné a pohodlné, protože člověk nemusí chodit na poštu. Při psaní umožňují snadnou kontrolu pravopisu.

Soukromá e-mailová komunikace je zatížena malými bezpečnostními riziky plynoucími z virtuálního prostoru. K zajištění bezpečnosti seniora zpravidla stačí, když kontroluje odesílatele a otevírá e-maily pouze ze známých adres. Existuje však ještě riziko falšování odesílatele.

1. 3. 2 Skupinová off-line komunikace

V prostředí e-mailů slouží skupinové komunikaci hromadný e-mail. Často je určen ke sdílení zajímavých informací, prezentací nebo neobvyklých zážitků. Přesto by k jeho rozesílání měl mít senior souhlas komunikačních partnerů, bez něj by se mohlo jednat o nevyžádané obtěžování.

Prostřednictvím hromadných e-mailů může být realizována trestná činnost, resp. může být trestná činnost připravována. Zdrojem rizik mohou být vložené odkazy i připojené přílohy. V hromadných e-mailech lze někdy bezpečnostní riziko rozeznat na první pohled, jednoznačně nebezpečné jsou e-maily psané špatnou češtinou nebo požadující zaslání peněz. Bezpečnostní riziko však může být sofistikovanější. Škodlivý kód může být skrytý pod zajímavým odkazem, obrázkem nebo dokumentem ve formátu PDF.

Off-line komunikaci umožňují různá fóra, zpravidla tematická. Diskuzní fóra bývají doplňkovou částí internetových článků. Zájmová fóra bývají strukturována do oblastí zájmů, např. „filmy“, „cestování“. Uživatel si může vybrat, kterému zájmu se chce věnovat a připojit se k vybranému fóru. Může reagovat na příspěvek, který již byl napsán, nebo může rozvinout vlastní, novou myšlenku. Na reakci potom čeká podle zájmu jiných uživatelů, někdy minuty, někdy měsíce. Diskuze na fórech spojuje komunikaci jako prostředek mezilidského kontaktu se získáváním informací. Utváření a tříbení názorů jsou prostředky osobního sebezvoje.

1. 3. 3 Přínosy a rizika off-line komunikace

Prostřednictvím off-line komunikace může člověk udržovat a posilovat mezilidské vztahy a může se sebevzdělávat. Obojí podněcuje zájem o okolní svět a pomáhá zachovat duševní svěžest. Tím se objektivně zvyšuje kvalita života seniora.

Off-line komunikace může být cíleně zaměřena na obnovení kontaktů z minulosti. Na stránce www.spoluzaci.cz je k dispozici seznam škol v České republice. Uspořádání podle lokalit je přehledné, velké množství tříd má založené vlastní místnosti. Novou třídní místnost lze založit velmi jednoduše. V existující místnosti se virtuálně schází bývalí spolužáci a sdílí životní osudy. Na profilech je možné nahrávat fotografie, na třídním chatu vzájemně komunikovat. Virtuální místnost také usnadňuje domlouvání třídních srazů v realitě.

Obrázek č. 2: Husitská teologická fakulta UK na www.spoluzaci.cz

[Česká republika](#) >> [Praha](#) >> [Praha 4](#) >> [UK - HTF, Pacovská 350/4](#)



Adresa školy:

Pacovská 350/4
14021 Praha 4

<http://www.htf.cuni.cz>

V této škole je: 30 tříd

- Rok zakončení 1973 - [Teologie](#)
- Rok zakončení 1998 - [HTF](#)
- Rok zakončení 1999 - [1994-1999](#)
- Rok zakončení 2001 - [htf2](#) , [husiti](#)
- Rok zakončení 2002 - [teologové \(nejen\)](#)
- Rok zakončení 2004 - [1999 - 2004-5](#)
- Rok zakončení 2005 - [2000-2005/6](#)
- Rok zakončení 2006 - [HT - R](#)
- Rok zakončení 2007 - [Husitská teologická + psychosociální studia, učitelství, judaistika, religionistika](#) , [SP](#)
- Rok zakončení 2008 - [Sociální pedagogika](#)
- Rok zakončení 2009 - [SocPed](#) , [Učiteláci](#)

Zdroj: www.spoluzaci.cz,

K off-line komunikaci patří různé seznamovací servery zaměřené na vznik nových kontaktů. Nabízí seznámení nejen v oblasti partnerských vztahů, ale i v oblastech společného cestování nebo společného bydlení. Partnerské seznamování je přizpůsobeno modernímu vnímání světa, je nabízeno seznamování za účelem dlouhodobých vztahů i za účelem vztahů erotických. Seznámit se mohou heterosexuální i homosexuální uživatelé.

Seznamovací servery jsou zatíženy vysokým bezpečnostním rizikem. Některé vyžadují osobní údaje a osobní fotografie, nezaručují ale jejich pravdivost. Může se tedy stát, že senior poskytne reálné, pravdivé údaje a ty jsou následně poskytnuty osobě s falešnou identitou. Některé seznamovací servery porušují etické vztahy mezi provozovateli a uživateli tím, že nastavují nerovné podmínky. Může být výrazně jednodušší službu založit než ukončit její čerpání. Založení profilu může trvat pár minut a může být zdarma, ukončení ale může být podmíněno písemnou cizojazyčnou komunikací a může nést vysoké finanční náklady.

Mezi off-line komunikaci řadím i nejrozšířenější virtuální sociální síť současnosti,

www.facebook.com. Server předpokládá založení reálného profilu reálným člověkem. Umožňuje zveřejňování informací, fotografií, oblíbených zájmů apod. Prostřednictvím Facebooku je možné sdílet život a životní zážitky s rodinou, přáteli, ale také s neznámými lidmi. Založení účtu je rychlé, některé formální administrativní kroky lze přeskočit nebo odložit, např. nahrání osobní fotografie. Facebook má zcela jistě přínos v nalézání, obnovování a udržování mezilidských kontaktů. Jsou známé příběhy lidí, kteří na Facebooku našli ztracené dítě nebo dávnou lásku. Běžnou praxí je zakládání zájmových skupin. V současnosti lze mezi skupinami najít i profesní zastoupení, existuje mj. skupina „Sociální práce: inzeráty (nabídka pracovních míst a sil)“.

Bezpečnostní riziko užívání Facebooku je závislé na počítačové gramotnosti seniora. Soukromí účtu lze nastavovat v různých kategoriích, od výhradně soukromého až po zcela veřejný. Podle zvoleného režimu jsou informace o životě uživatele zveřejňovány a zpřístupňovány různě širokému okruhu osob. Sdílení informací s sebou nese řadu dobrých efektů. Senioři např. často zveřejňují informace o svém zdravotním stavu nebo fotografie vnoučat. Z následných reakcí přátel pak získávají rady, podporu, označení „to se mi líbí“. Posilují pocit, že „někam patří, někomu na nich záleží“. Zároveň uživatel může podporovat své přátele a získávat pocit užitečnosti, smysluplnosti svého života. Naopak ale čím více osob má přístup k informacím, tím více může být senior ohrožený. Nevinná zmínka o tom, že se senior těší na dovolenou, může v konečném důsledku vést k vykradení bytu.

Při praktickém používání Facebooku je třeba myslet na skutečnost, že část profilů je falešná. Některé jsou vytvářeny jako neškodné, například účty, se kterými člověk hraje hry. Některé profily jsou falešné cíleně, mohou být využívány pro trestnou činnost nebo pro sexuální obtěžování. Facebook vnesl do českého internetového prostoru také nový prvek, profily vydávající se za jinou, odlišnou, reálnou osobu.

Riziko zneužití osob nebo osobních dat uživatelů zvyšuje skutečnost, že provozovatel serveru sídlí v Kalifornii. V praxi to znamená, že provozovatel Facebooku falešné profily maže v souladu s kalifornským právním systémem. Přesné podmínky mazání profilů nejsou v Česku zveřejňovány. Praxí je ověřené, že Facebook odstranil falešný profil po trestním oznámení na Policii ČR.

1. 3. 4 Ochrana osob ve virtuálním prostoru

Off-line komunikace je bezpečnější než komunikace on-line hlavně z psychologického hlediska a z hlediska času. Při off-line komunikaci má senior větší možnost rozmyslet si svoji reakci nebo se poradit s přáteli, jak zareagovat. Může lépe rozvážit, jestli situace může být pravdivá nebo jestli může být naopak ohrožující. Méně často zvolí odpověď, která by potencionálního pachatele upozornila na skutečnost, že je seniorem. A tedy snadnější obětí.

Z hlediska četnosti ohrožení falešnými identitami je off-line komunikace srovnatelná s komunikací on-line. V e-mailové komunikaci významně narůstá riziko krádeží přihlašovacích údajů k účtům a následně jejich zneužití k finančním podvodům. Naopak se minimalizuje obtěžování sexuálními nabídkami, riziko ohrožení sexuálními devianty je nízké.

Off-line forma komunikace je vhodná i pro seniory s mentálními a duševními handicapami. V e-mailové korespondenci je možné nastavit filtrování příchozí pošty a příjem korespondence jen od povolených kontaktů. Na Facebooku lze nastavit maximální soukromí účtu, v personifikovaných komunikátorech je možné zablokovat zprávy z neznámých adres.

Téma off-line komunikace je v dostupných zdrojích zpracováno ojediněle. Zmíním myšlenku Andrey Pokorné a Ireny Dlabalové. „*Komunikace je zjednodušeně chápána jako proces předávání informací mezi dvěma či více komunikujícími subjekty. Znamená prakticky základ všech lidských vztahů.*“⁶

1. 4 Informace na Internetu

Jednou z největších výhod virtuálního prostředí je dostupnost širokého okruhu aktuálních informací. Informace člověka obohacují, poskytují mu základ pro vzdělávání i myšlenkový rozlet. Práce s informacemi je jedním ze způsobů seberozvoje seniora, dává mu možnost udržet si zájem o své okolí. Senior může rozvíjet dosaženou odbornost nebo se může věnovat novým zájmům. V kombinaci s komunikací přes Internet má možnost udržovat myšlenkový potenciál, zachovávat si duševní svěžest.

K vyhledávání informací potřebuje uživatel počítač a internetové připojení, přičemž

⁶ POKORNÁ, DLABALOVÁ, 2010, s. 11

stačí nízká přenosová rychlost.

1. 4. 1 Přínosy a rizika informací na Internetu pro seniory

V obecné rovině má Internet proti tištěným materiálům několik výhod. Elektronické informace je možné aktualizovat. Stane-li se chyba, lze ji v krátké době opravit. Taková chyba navíc může „zmizet“, nezůstává jako trvalá památka autorova pochybení. Informace v digitální podobě nezabírají místo, uživatel nepotřebuje knihovnu, aby je uchoval. Pro většinu seniorů je významné, že nepotřebují finanční zdroje. Informace na Internetu jsou ve výrazné většině k dispozici zdarma.

Informace v internetovém prostoru mají proti tištěným materiálům také nevýhody. Je-li přerušena dodávka elektrické energie, může mít senior nefunkční počítač nebo nefunkční internetové připojení. V takovém případě nemá k dispozici informace žádné. Senior může mít sníženou schopnost rozeznávat pravdivé informace od nepravdivých, v takovém případě může v dobré víře pracovat se zcela mylnými, nepravdivými až nesmyslnými informacemi.

Hlavním problémem internetových informací je, že jich je příliš mnoho. Existují různé možnosti vyhledávání a vyhledávačů, většina těchto postupů však vyžaduje vyšší uživatelské schopnosti, než jakými senioři běžně disponují. Praktickým důsledkem je, že senior potřebné informace z důvodu nadměrného množství jiných informací, nenajde.

Na Internetu je možné vyhledat telefonní číslo, je-li veřejné. Divadla a kina zveřejňují svůj program, internetové obchody nabídku, bezplatné poradny odpovídají na dotazy uživatelů. K dispozici jsou lékařské názory, kuchařské recepty nebo diskuze o kvalitách automobilů. Je možné dohledat srovnávací testy výrobků. Uživatel může najít pracovní postupy a návody reálných činností, včetně postupů při práci s počítačem. Úřady zveřejňují kontaktní údaje. Na stránce www.idos.cz (<http://jizdnirady.idnes.cz>) jsou k dispozici aktuální dopravní spoje. Téma elektronických informací uchoпил Jiří Lapáček: „*V nejširším slova smyslu by se počítač mohl přirovnat k jistému posilovači lidského mozku. Záleží na tom, jaké v počítači spustíte programy.*“⁷

⁷ LAPÁČEK, 2003, s. 1

Největší internetová encyklopedie, www.wikipedia.org, v české lokalizaci cs.wikipedia.org, vzbuzuje dva extrémní názory. Jeden říká, že je to nejlepší internetová encyklopedie. Druhý názor tvrdí, že není horšího internetového zdroje než Wikipedie. Kladný názor vychází ze skutečnosti, že Wikipedie má stálý soubor redaktorů, kteří články korigují, kontrolují, opravují a zajišťují jejich soulad s obecně přijímanými názory. Zápornou skutečností je přenos informací z Wikipedie na další stránky. Často se uživateli stane, že najde několik webových stránek k danému tématu, ale všechny mají okopírovaný stejný text, původem z Wikipedie. Výhodou i nevýhodou současně je, že články ve Wikipedii mohou upravovat sami uživatelé. Tím se vytváří možnost pro trvalé zlepšování kvality informací, souběžně ale existuje permanentní možnost, že do článku někdo zanáší chyby, ať už úmyslně nebo neúmyslně.

Wikipedie je jednou z možností internetového prostoru, kde se senior může seberealizovat. Může zhodnotit celoživotní odbornost a zkušenost zveřejňováním informací a kontrolou vybraného tématu. Tím si může udržovat vědomí užitečnosti a souběžně zvyšovat svoje sebevědomí, posilovat pocit sebeúcty.

Na Internetu jsou zveřejňovány webové verze novin a časopisů, např. www.idnes.cz, www.neviditelnypes.cz, www.mf.cz/produkty/moje-psychologie. Senior je může využít nejen k získávání informací a ke smysluplnému naplnění času, ale také může v diskuzi ke článkům tříbit svoje názory a získávat virtuální přátele s obdobným životním postojem. Na stránkách televizních společností je možné dohledat odvysílané pořady, využít je k naplnění volného času a k seberozvoji.

Stránka www.youtube.com nabízí hudební projekty, vzdělávací pořady, návody na různé činnosti, včetně činností spojených s ovládním počítače. Prostřednictvím Youtube se může senior vzdělávat nebo naplňovat volný čas aktivitami, které má rád a které ovlivňují kvalitu jeho života. Senior také může na server nahrávat videa, která vytvořil. Následně může získávat zpětnou vazbu na svoji tvorbu a tím ocenění svých schopností, pocít úspěchu.

Stránka www.kurnik.pl, v české lokalizaci www.playok.com, je herní server. Senior si tady může trénovat paměť a poměřovat úroveň s hráči z celého světa. Kurnik je členěn na jednotlivé hry, z nejznámějších uvedu šachy, kanastu, mahjong nebo Člověče, nezlob se.

V polské verzi je k dispozici více než 30 her, individuálních, párových a skupinových. Některé hry jsou k dispozici až ve 37 jazykových lokalizacích. Herní okno je vybaveno chatovací částí, při hře samotné je možné komunikovat s protihráči. Vybere-li si senior cizojazyčného protihráče, může získávat, udržovat a rozvíjet jazykové dovednosti. Obecná zdvořilost serveru zahrnuje pozdravy „Hi“ a „Bye“ a poděkování za hru v minimálním formátu „thx“. Tuto zdvořilost dodržují téměř všichni hráčů párových a skupinových her. Na serveru je možné hrát hry přátelské, jen jako doplněk mezilidského kontaktu. Pro výkonnostní hraní server používá šachové Elo-hodnocení, tj. hodnocení na základě výsledků odehraných her. Čím vyšší Elo-hodnocení, tím lepší hráč. Je-li senior dobrým hráčem a má-li štěstí, může si zahrát i proti mimořádným hráčům, např. proti mistrovi světa.

Mezi práci s informacemi na Internetu řadím i servery s nabídkou zboží. Senior může snadno získat přehled o konkurenčních nabídkách a reálné porovnání cen stejně kvalitních výrobků. V internetových obchodech lze také pohodlně a v širokém výběru nakoupit méně obvyklé zboží, např. bezlepkové potraviny.

Důležitým zdrojem informací jsou státní úřady. Uživatel může z oficiálních stránek čerpat informace z oblastí sociálního zabezpečení, zdravotního a sociálního pojištění, důchodů. Platné zákony lze dohledat na portálu veřejné správy www.gov.cz nebo na stránkách www.zakonyprolidi.cz. Pokud umí senior vyhledat seriózní stránky, nalezne na Internetu také seriózní informace z oblasti finanční gramotnosti. Správně použity mohou vést k výhodnému finančnímu chování, finanční prostředky pak mohou výrazně zlepšit kvalitu jeho života. Na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR www.mzv.cz lze dohledat informace důležité pro cestování, včetně varování před nebezpečnými, rizikovými oblastmi.⁸

Základním rizikem práce s informacemi na Internetu je lež, nepravda. Pokud senior použije nesprávné informace, může se společensky zesměšnit. V horším případě mohou nepravdivé informace seniora poškodit, mohou vést k finanční ztrátě nebo k poškození zdraví.

Sekundární ohrožení může plynout z bezmyšlenkové nebo příliš rychlé klikání. Senior se může náhodně doklikat na stránku se škodlivým kódem. Finanční ztrátu může přinést nezáměrně odkliknutí souhlasu s platebními podmínkami.

⁸ <http://www.mzv.cz>, mapa stránek

1. 4. 2 Ochrana osob ve virtuálním prostoru

Přestože jednou z největších výhod informací v internetovém prostoru je skutečnost, že jsou často zdarma, je třeba upozornit, že některé weby část informací zpoplatňují. Autorské elektronické informace také podléhají autorským právům. Pokud je senior používá bez souhlasu autora, dopouští se nesprávného jednání. V České republice, velmi zjednodušeně řečeno, může senior použít elektronická autorská díla pro svoji potřebu. Nesmí je ale sdílet, zveřejňovat ani šířit. Nesmí je prodávat. Českým specifickým, stránkou www.uloz.to (pozn: dříve pod doménou www.ulozto.cz), se zabývá i Michal Lalík: „*Legální rovina této stránky je zastoupena tím, že si na tyto stránky můžete nahrát jakýkoliv svůj soukromý soubor a můžete ho pomocí této stránky poslat nějaké další osobě. Nelegální část těchto stránek je zastoupena právě tím, že nějaký člověk sem nahraje nelegální kopii nějakého autorsky chráněného díla (hudby, filmu, knihy...) a umožní její stahování dalším osobám.*“⁹

S placením některých informací a nabídek na Internetu souvisí otázka on-line plateb. V internetovém prostředí existují dva základní způsoby platby. Přímá platba je možná prostřednictvím karty nebo příkazu k úhradě. Nepřímá platba se realizuje prostřednictvím vložení peněz na zprostředkovatelský účet, nejznámější je systém pay-pal. V obou případech je senior ohrožen krádeží identifikačních údajů a následně nezákonným převodem peněz.

V případě platby přes zprostředkovatelský účet je prodávající senior ohrožen podvodem, kdy dodá zboží, ale neobdrží za něj úhradu.¹⁰ Kupující senior může být ohrožen nedodáním zboží, za které zaplatil. Obecná rada nechat si zboží poslat na dobírku a platit až při přebírání zboží platí pouze v omezené míře. Je-li prodávající podvodníkem, odešle balení podobného tvaru a váhy. Kupující odhalí podvod až po uhrazení platby.

Osoby s mentální nebo duševním handicapem je možné ochránit pevně stanoveným výběrem dostupných internetových stránek. Nejjednodušším, vysoce funkčním způsobem, je

⁹ LALÍK, 2013, s. 70

¹⁰ Podvod umožňuje skutečnost, že zprostředkovatelský systém platbu potvrdí bez reálného převodu finanční částky a zároveň umožňuje pokyn k platbě zrušit. Proces podvodu by v takovém případě začal smlouvením obchodu mezi kupujícím a prodávajícím. Kupující by zadal zprostředkovatelskému systému pokyn k úhradě. Zprostředkovatelský systém by potvrdil platbu. Proávající by odeslal zboží. Následně by kupující platbu na zprostředkovatelském účtu zrušil, ale zboží by si ponechal. Podvodný kupující by měl peníze i zboží, prodávající by neměl nic.

skrytí adresního řádku. Sofistikovanější je SW způsob, kdy je možné povolit dostupnost pouze konkrétních webových stránek.

1.5 Etické chování seniorů

Při počítačových kurzech s účastníky probírám také etickou stránku jejich vlastního chování ve virtuálním prostředí. Otevírám otázky rozsahu zveřejňování informací a pravdivosti toho, co o sobě v internetovém prostředí sdělují. Diskutuji s účastníky o hranicích otevřenosti k druhým uživatelům Internetu. Povzbuzuji diskuzi nad otázkami morálního virtuálního chování.

Podle mého názoru je v internetovém prostoru správné trochu lhát. Protože absolutní pravda může virtuální identitu seniora snadno spojit s identitou reálnou. Je-li uživateli 68 let, je přijatelné, aby uváděl věk 60 – 75 let. Je-li z malé vesničky, je přijatelné, aby jako místo, kde bydlí, uvedl blízké větší město. Tyto „přibližné“ údaje mohou seniorovi poskytnout ochranu před potenciálním útočníkem, znesnadní nebo znemožní reálný kontakt.

Je však možné, že jeden absolvent mých kurzů užívá ve virtuálním světě falešnou identitu malého chlapce. Takové jednání by bylo nepřijatelné a pohybovalo by se daleko za hranicí etického chování.

1.6 Senior jako student počítačové techniky a virtuálního prostoru

K zájmu o využívání virtuálního prostředí může seniora motivovat rodina a přátelé. Senior také může získat podnět z kladné reference někoho známého. Oblast počítačové gramotnosti pak může starší člověk prozkoumávat sám, formou sebevzdělávání. Může získat podporu od blízkých osob nebo může navštěvovat počítačové kurzy.

Vždy je důležité nastavit podmínky tak, aby senior zájem naučit se práci s počítačem udržel. Aby neztratil motivaci kvůli pocitu, že „to nezvládne“. Aby se předešlo ztrátě sebedůvěry, zklamání z krátkodobého neúspěchu. Aby se nepromeškala možnost rozvinout jednu z cest ke zkvalitnění života, k udržení a rozšíření životních obzorů.

1. 6. 1 Výběr počítačové techniky, úprava prostředí

Aby senior mohl počítač užívat spokojeně, potřebuje vhodně zvolený HW a dlouhodobou spolehlivou SW ochranu. Prostředí by mělo umožňovat bezpečný pohyb a správné, pohodlné sezení.

Z dostupné HW nabídky je možné počítač pro seniory sestavit. Obecně je vhodnější monitor s větší úhlopříčkou. Je možné vybrat monitor s dotykovou obrazovkou, nutné je dbát na jeho stabilitu. Jednodušší ovládání a správu počítače umožňuje notebook, který je však standardně vybaven malým monitorem. Řešením může být připojení druhého, většího, monitoru nebo využití systému all-in-one. Ten představuje technické spojení notebookového uspořádání a velkého monitoru. Výhodou notebooků a systémů all-in-one je přímá integrace potřebných HW vybavení, zejména mikrofonu a webkamery.

Při výběru myši je důležité myslet na oporu zápěstí, myš by měla být přiměřeně velká. Volba optické nebo laserové myši umožní přizpůsobit citlivost pohybu, tzv. DPI hodnotou, individuálním psychomotorickým schopnostem seniora. Klávesnice je vhodná voděodolná, umožní dodržovat pitný režim přímo při práci s počítačem bez rizika technického poškození.

O vhodném HW vybavení pro seniory je účelné poradit se se zkušeným prodejcem nebo s lektorem kurzů pro seniory. Dostupná nabídka HW je široká, literární zdroje se však zabývají zpravidla jen nejjzákladnějšími informacemi: „*Stejně jako na psacím stroji najdeme i na počítačové klávesnici část s písmenky a část s číslicemi. Navíc zde ale ještě objevíte klávesy F1 až F12 (tzv. funkční klávesy)...*“¹¹

Začátečníkům doporučuji operační systém Windows, z důvodu obdobného ovládání cizích počítačů. V současné době je v České republice osazení počítačů systémy Windows dominantní, jsou jimi vybaveny veřejné počítače v knihovnách i na úřadech.

K SW ochraně lze využít více možností. V počítači je možné nastavit oddělené účty. Administrátorský typ účtu může sloužit jako bezpečnostní prvek proti poškození počítače nebo jako záloha při softwarovém útoku. Je také možné pracovat s virtuálním, softwarově vytvořeným, počítačem. Vhodné je pracovat s bodem obnovení, nejsnadnějším, ale omezeně účinným, prostředkem sloužícím softwarové opravě počítače. Nutný je antivirový program,

¹¹ LALÍK, 2012, s. 13

aktualizace doporučuji nastavit na automatické.

Prostředí, ve kterém bude senior užívat počítač, by mělo zohlednit jeho potřeby, přání a zvyky. Je-li práce s počítačem realizována v rámci kurzu, mělo by být prostředí bezbariérové. Důležitou podmínkou je vhodné osvětlení, teplota v místnosti by měla být přiměřená. Židle je vhodná stabilní a pohodlná, stůl dostatečně velký i pro poznámkový blok, skleničku s pitím a brýle.

Od prvních krůčků práce s počítačem je důležité pečovat o tělo, zařadit pravidelné přestávky, osvojit si protahovací pohyby. Myslet na to, že při práci s počítačem senior často zapomíná, jak rychle běží čas. Ztuhnutí některých svalů a přesezení mohou následně vést ke špatnému držení těla a bolestem. S postupným vývojem monitorů naopak klesá riziko poškození zraku. Moderní monitory zrak uživatele chrání, jsou vybaveny vhodnou frekvencí a ochrannými vrstvami.

1. 6. 2 Práce s handicapem seniora

S narůstajícím věkem seniorů se objevují různá smyslová postižení, zejména postižení zraku a sluchu. Rozvíjejí se psychické a kognitivní poruchy. Mnozí senioři bojují s různými stupni tělesného postižení, včetně poškození jemné motoriky.

Sluchové postižení

Sluchové postižení seniora při práci s počítačem neomezuje. Komunikace lektora s klientem kurzu závisí na dovednostech klienta a na době, kdy se jeho sluchové postižení rozvinulo. U uživatelů, u kterých se porucha sluchu rozvinula až v pozdějším věku, je vhodná písemná komunikace kombinovaná s názorným předváděním činnosti. Obecně lze využít také jednotlivé znaky českého znakového jazyka nebo může být použita znakovaná čeština.

V počítačových kurzech, které vedu, sluchové omezení klienta zohledňuji i při usazování účastníků. Snažím se, aby klient seděl tak, aby mohl zbytky sluchu využít.

Klienti se sluchovým handicapem mohou mít obtíže v písemném projevu, ve stylizaci a gramatické správnosti. Nedokonalý písemný projev může klienta ohrozit při on-line komunikaci tím, že upoutá potenciálního pachatele trestné činnosti, jak jsem rozvedla

v kap. 1. 2. 4. Klientům se sluchovým handicapem doporučuji používání kontroly pravopisu.

Zrakové postižení

Kompenzace zrakového handicapu seniora je závislá na stupni jeho postižení. Moderní operační systémy umožňují SW způsobem zvýraznit barvu a tvar kurzoru. Systémy Windows umožňují v základním nastavení zvětšovat ikony, zvětšovat písmo, podbarvovat písmo. Internetové prohlížeče podporují jednoduchý dvojklik ctrl ++, kterým lze zvětšit písmo i celou webovou stránku. Praktickým problémem, který jsem řešila opakovaně, je práce s malým vizuálním výsekem webové stránky viditelným na monitoru. Pro klienta běžný pohled mě mátl, nebyla jsem na něj opticky zvyklá a špatně jsem se při práci orientovala.

V podpoře klienta se zrakovým postižením je možné využít kontrastní, výrazné polepy klávesnice. Nabídka polepů kláves v Braillově písmu v současné době není k dispozici, je však možné individuální polepy připravit, např. ve spolupráci Tyfloservis, o.p.s.

Počítačová technika umožňuje práci i zcela nevidomým uživatelům, existují programy na převod obrazu do zvukového výstupu.

Duševní a mentální handicap

Pro ochranu seniora s duševním nebo mentálním handicapem, slouží SW prostředky, kterými se zabývám v kap. 1. 2. 4 a 1. 3. 4.

Tělesný handicap

Kompenzace tělesného handicapu seniora je možná prostorovým uspořádáním místnosti, změnou uspořádání vybavení místnosti, úpravou výšky stolu. Potřebnou větší vzdálenost klávesnice od počítače je možné řešit použitím USB prodlužovačky.

Ke kompenzaci handicapů jemné motoriky je možné využít různá alternativní řešení. Za celou dobu trvání kurzů jsem se však nesetkala s klientem, který by možností uměl využít před příchodem do kurzu. Domnívám se tedy, že znalost alternativních ovládaní není běžná.

Klient může využít funkci „myš na klávesnici“, přímé ovládaní počítače klávesnicí, užívání klávesových zkratk, přemapování kláves, funkci „jedním prstem“. Zejména

kombinace klávesových zkratk a funkce „jedním prstem“ umožňuje užívání počítače i seniorům s těžkým omezením hybnosti rukou. Nevýhodou změn v ovládání počítače je skutečnost, že na jiném počítači senior kompenzační úpravy nemá. Je tedy nutné naučit ho i postup nastavování alternativního ovládání. Přitom není nutné, aby si uživatel byl schopný sám ovládání přenastavit, postačí, když naviguje druhou osobu ochotnou pomoci.

Dvojklik myši je možné nahradit kombinací jednoho kliknutí a stiskem klávesy Enter. Toto zjednodušení je vhodné i pro seniory, kteří jsou nervózní, a dvojklik je pro ně obtížný.

Klávesové zkratky umožňují téměř plnohodnotné ovládání počítače bez použití myši. Možnost však mohou využít pouze senioři v dobré duševní kondici, protože nevýhodou metody je velké množství zkratk, které se senior k účinnému ovládání počítače musí naučit.

Z HW prostředků je nejvýznamnějším kompenzačním prvkem dotykový monitor s velkou úhlopříčkou. Ten umožňuje ovládání počítače dotykem na obrazovce. Při výběru je nutné zohlednit stabilitu monitoru jako prevenci jeho pádu a prevenci úrazu uživatele.

Kompenzací zrakového handicapu se zabývá Josef Pecinovský: *„Ukazatele myši jsou mnohdy tak maličké, že je na displeji sotva rozeznáme.....Otevřeme si okno Ovládací panely, odsud je dostupné základní nastavení všeho, co v počítači máme.“*¹²

Jiné handicapy

Problémem, který neohrožuje seniora po technické stránce ovládání počítače, ale ohrožuje jeho důstojnost, je zvýšená potřeba užití toalety. Etickým řešením je usazení takového klienta blízko dveří. Klienti v mých kurzech vždy používají toaletu podle svých potřeb. Podle mého názoru je naprosto nepřipustné, aby lektor vyžadoval ohlašování použití toalety, nebo dokonce vyžadoval žádost klientů o její použití.

1. 6. 3 Rozsah informací, které předávám klientům

Při sdělování informací z oblasti počítačové gramotnosti seniorům se držím rčení „méně je více“. Věřím, že čím víc informací dostane senior najednou, tím větší je riziko, že si přestane důvěřovat a následně ztratí o práci s počítačem zájem. Snažím se informace přidávat

¹² PECINOVSKÝ, 2010, s. 51

postupně, ve chvíli, kdy je senior potřebuje. Podle mých zkušeností platí, že čím silnější pocit okamžitého užítku senior získá, tím více si informaci osvojí a uchová.

V počítačových kurzech je mým cílem sdělit takové množství informací, které senior dokáže přijmout. Prioritní je pro mě klienty nezahltit. Nesnažím se sdělit všechny informace, které jsou k tématu dostupné. Vybírám takové, které jsou nutné k bezpečnému a spolehlivému zvládnutí konkrétního probíraného tématu. Zaměřuji se na opakování a fixování informací tak, aby si je senior vybavil i po odchodu z kurzu a dokázal je samostatně použít.

O přesné náplni mých kurzů rozhoduje prospěch klientů, jejich zájem a schopnosti. To představuje rozdíl oproti komerčním kurzům, kde je stanovený rozsah informací, kterému se účastníci musí přizpůsobit. V mých kurzech platí pravidlo, že účastníci kurzu čekají na nejpomalejšího kolegu tak, aby si každý bezpečně, opakovaně, procvičil probírané téma. Pokud jsou účastníci kurzu unaveni, rozsah poskytovaných informací zužuji. Pokud jsou účastníci počítačově zdatní, přidávám zajímavosti. V praxi se tedy stává, že účastníkům jednoho kurzu poskytnu jinak rozsáhlý soubor informací než účastníkům kurzu jiného.

Výhodou počítačových kurzů je sdílení zážitků a společný pocit nejistoty klientů. A také skupinové učení, kdy probíhá předávání informací jak ode mne jako lektorky, tak i od zdatnějších účastníků k těm, kteří potřebují větší podporu. V kurzech, které vedu, komunikaci mezi účastníky podporuji. Pomáhám jim přeformulovávat odborná sdělení do jazyka začátečníků, hledáme rituály, pomůcky k zapamatování. Často se stává, že klient zažije „aha-efekt“ po nápovědě kolegy z kurzu, protože vnímají informace na obdobné odborné úrovni. O vnímání informací lze v dostupné literatuře nalézt: *„Naše chování více závisí na tom, jak svůj svět chápeme, než na tom, jaký skutečně je (M. Lewicka a B. Wojciszke – 2007). Zcela prostým důkazem toho je, že tutéž situaci různí lidé vnímají a interpretují různě.“*¹³

1. 6. 4 Právo na důstojnost, právo na respekt

Do počítačových kurzů, které vedu, se hlásí lidé s rozdílným vzděláním, v různé aktuální zdravotní kondici. Přichází s přáním naučit se pracovat s počítačem. Pro mě osobně je však důležité ještě jedno hledisko kurzů, zachování důstojnosti klientů. Slyšela jsem od

¹³ NAKONEČNÝ, 2009, s. 144

svých klientů příběhy, kdy jim lektor komerčního kurzu nadával, poukazoval na jejich vyšší věk a odvozoval z něj neschopnost. Vysmíval se jejich pomalejšími reakcím. Slyšela jsem příběhy, kdy před 30 jinými lidmi lektor seniory ponižoval, používal pro ně vulgární označení. Jsem přesvědčená, že je naprosto nepřijatelné, aby jakýkoliv lektor jakéhokoliv kurzu jakkoliv podřýval snahu účastníků naučit se novým věcem. Je nepřijatelné, aby se lektor choval nezodpovědně, hulvátsky. Naopak považuji za správné snažit se vcítit do individuality osobností účastníků kurzů, umět pochopit pocity nejistoty, váhání a obav, které jsou přirozenou součástí snahy o zvládnutí nové dovednosti.

Řešila jsem v kurzech situací, kdy klient trpěl výraznou duševní poruchou a bylo třeba reagovat tak, aby jeho důstojnost zůstala zachována. Setkala jsem se, zcela neočekávaně, se situací, kdy do kurzu nastoupil negramotný klient. A jeho právo na respekt a sebeúctu bylo ohroženo. Nevím, jestli existuje osvědčený přístup. Já jsem hodně přemýšlela o tom, co říkám. Jak to říkám. Komu to říkám. Snažila jsem se mluvit návodně, hodně jsem pracovala s předváděním. Omezila jsem otevřené otázky, pečlivě jsem volila jejich formulace. Postupy práce jsem opakovala častěji.

Senioři při výuce práce s počítačem často překonávají dvě významné překážky. Nedostatek sebedůvěry a stud za neznalost. Mají obavy z opakovaného dotazování. Proto často zkouší akce „naslepo“, kdy sice neví, co určitá akce způsobí, ale zkusí to. Doufají, že to dobře dopadne. Bohužel, nemají počítačový instinkt. Proto se jim často zamýšlená aktivita nepovede, někdy dokonce v takovém rozsahu, že se počítač stane nefunkční.

Ve virtuálním prostředí kliknutí „naslepo“ přináší riziko přesměrování na stránky se škodlivým kódem. Častý rizikem je také přesměrování na stránky, které jsou pro seniora nepříjemné, např. stránky s nepřijatelnou erotickou tematikou. Přestože takové stránky nemusí být rizikové, může opakovaný negativní zážitek snížit u seniora sebedůvěru a následně motivaci k využívání virtuálního prostředí.

Z výše uvedeného je zřetelné, jak důležité je vytvoření atmosféry vhodné pro opakované dotazy. Lektor sám by měl základní postupy opakovat často. Jednoduše, srozumitelně, návodně.

V průběhu svých kurzů pracuji s tzv. „první pomocí“, dvěma jednoduchými akcemi,

kteře mohou uživatele zachránit v případě, že neví, co s počítačem dělat dál. První je funkce křížku, většinou červeného a většinou umístěného vpravo nahoře, která zavírá okno, program, stránku. Druhou je klávesová zkratka Ctrl+Z, která vrátí poslední provedenou akci. Opakovaně se ukázalo, že právě tato znalost byla důležitou psychologickou oporou. Klienti vybaveni „první pomoci“ se odvážněji pouštěli do práce s počítačem, byli ochotní zkoušet neobvyklé postupy, nové stránky, neznámé programy. Dodala jim odvalu, sebejistotu a následně pocít úspěchu ze zvládnuté práce.

Otázka důstojnosti člověka patří k aktuálním tématům sociální práce. Např. Národní rada osob se zdravotním postižením ČR na svých webových stránkách uvádí DESATERO komunikace se seniory (geriatrickými pacienty) se zdravotním postižením. Z Desatera jsem pro ilustraci vybrala několik bodů.

- 1) *Respektujeme identitu pacienta a důsledně jej oslovujeme jménem nebo odpovídajícím titulem. Nevyžádaná familiární oslovení „babi“, „dědo“ jsou ponižující.*
- 2) *Respektujeme princip zpomalení a chráníme seniory před časovým stresem; počítáme se zpomalením psychomotorického tempa a se zhoršenou pohyblivostí.*
- 3) *Aktivně a taktně ověříme možné komunikační bariéry (porucha sluchu, zraku apod.) a tomu přizpůsobíme komunikaci.“¹⁴*

Etický přístup ke klientovi je proces, který v současnosti probíhá, není ukončený. V roce 2003, v knize *Metody a řízení sociální práce*, uvádí Oldřich Matoušek: „(Banksová 1995)Případ osamělé starší paní, která přes výkyvy ve zdravotním stavu odmítá nastoupit do domova důchodců, ačkoli jí doma hrozí nebezpečí úrazu. Je třeba se rozhodnout, jestli je z morálního hlediska špatné, nebo dobré působit na klientku takovým způsobem, aby akceptovala pobyt v domově důchodců.“¹⁵ V roce 2015 je, podle mého názoru, správný etický postoj velmi jednoznačný. Nejvyšší hodnotou je právo na sebeurčení. Klientka by měla, podle svého přání, žít doma.

¹⁴ <http://www.nrzp.cz>

¹⁵ MATOUŠEK, 2003, s. 23

1.7 Bezpečnostní rizika při práci ve virtuálním prostředí

Bezpečnostní rizika seniorů jsou srovnatelná s bezpečnostními riziky ostatních sociodemografických skupin. Rozdílný je však přístup seniorů k těmto rizikům. Odlišují se vyšší mírou důvěřivosti, nezkušeností ve vyhodnocování rizika, mírou neopatrnosti a častějším rizikovým chováním. Tím míra jejich ohrožení narůstá.

K neznámějším bezpečnostním rizikům virtuálního prostoru patří škodlivý software, tedy programy, které jsou schopné samostatného šíření v počítači bez vědomí seniora. Mohou způsobit zejména poškození nainstalovaného softwaru nebo ztrátu osobních dat a následnou trestnou činnost virtuálních podvodníků.

Seniory ve virtuálním prostředí ohrožuje phishing, nezákonná činnost s cílem přimět uživatele k vyzrazení důvěrných, osobních informací. Cílem phishingu je nalákání oběti do situace, kdy sama prozradí nějaké citlivé údaje, třeba přihlašovací údaje k bankovnímu účtu. Typická je simulace webové stránky bankovníctví, kdy si uživatel nevšimne, že není na správné doméně, se správným a ověřeným certifikátem. Uživatel je na stránku zpravidla přiveden tak, že použije odkaz z podvrženého zdroje. K tomu se nejčastěji používá e-mail. Přesměrování na podvodnou stránku může proběhnout i napadením uživatelského prohlížeče.

Seniory ve virtuálním prostředí může obtěžovat a ohrožovat hoax nebo scam. Hoax je poplašná nebo žertovná zpráva, mystifikace, která může být vytvořena za účelem šíření řetězového mailu bez negativního záměru. Jen z legrace, pro pobavení příjemce. Hoax však může sledovat další cíle, včetně obecného podvodu, k němuž vytváří předpoklady šířením nepravdivých informací. V takovém případě se může označovat pojmem scam.

V obecné rovině lze virtuální obtěžování, podvody a krádeže přístupových účtů rozdělit do tří bezpečnostních rovin. Nejméně nebezpečné je obtěžování, které ale uživatele následně neohrožuje. Patří sem např. nevhodné vyjadřování komunikačního partnera nebo nabídky erotických aktivit bez souhlasu uživatele. Nebezpečnější úroveň vyzývá k zadání přístupových údajů na podvodné stránce. Pokud si však uživatel uvědomí riziko, může ještě proces ohrožení zastavit, např. opuštěním stránky, nedesláním informací. Nejvyšší riziko představuje přímé stažení škodlivého kódu a jeho následná činnost, včetně činnosti trestné, kdy senior je v roli oběti.

Velkou skupinu bezpečnostních rizik v on-line komunikaci pro seniora představují falešné identity. Účty, které neodpovídají reálné skutečnosti, mohou být zakládány primárně jako neškodné, pomocné. Např. účty pro hraní her, účty pro komunikaci o tématech, ve kterých se senior stydí. Falešné identity mohou být zakládány s cílem páčání trestné činnosti, navázání kontaktu a následného vydírání, zneužívání, sexuálního obtěžování, požadování finančních částek, vykrádání bytů aj.

Bezpečná virtuální komunikace a komunikace v reálných podmínkách má společné rysy: „*Vyhnete se společné vlně s člověkem, který vás radostným tónem shazuje, pomlouvá nebo uráží. ...Kdykoliv se váš protějšek chová hrubě, nepřátelsky nebo divně, je nejprve důležité se chránit.*“¹⁶

Seniory ve virtuálním prostředí ohrožuje i zhoršené technicko-motorické ovládání počítače nebo špatná kompenzace zrakového postižení. Jestliže má senior obtíže s jemnou motorikou, nebo nevidí dobře na monitor a kurzor, může se dopustit rizikového chování nezáměrně, jako důsledku špatně kompenzovaného handicapu.

Při určitém zjednodušení situace by bylo možné konstatovat, že největším nebezpečím seniora ve virtuálním prostředí je senior sám. Jeho důvěřivost a jeho touha po dobru, po dobrých setkáních s dobrými lidmi. Touha po naději, která je silnější než racionální, bezpečné uvažování a chování. Situaci podrobněji popisují v kap. 1. 2. 2.

1. 7. 1 Desatero bezpečného Internetu

Při počítačových kurzech používám vlastní bezpečnostní Desatero, které průběžně upravuji, doplňuji a zpřesňuji. V kurzech s Desaterem pracuji aktivně, je základem diskuze s klienty. V této práci Desatero uvádím bez podrobnějšího rozboru, pouze zdůrazním, že je určeno pravidlům bezpečného chování v internetovém prostoru.

- 1) Udržuj hesla k e-mailu (i jinam) v tajnosti, nesděluj je ani blízkému kamarádovi.
- 2) Nevíš, kdo se skrývá za monitorem. Nedávej nikomu adresu ani telefon.
- 3) Neposílej nikomu, koho neznáš, svou fotografii – a už vůbec ne fotografii intimní.
- 4) Nedomlouvej si schůzku na Internetu, aniž bys o tom řekl někomu jinému.

¹⁶ BERCKHAN, DLABALOVÁ, 2012, s. 59

- 5) Nikdy neodpovídej na neslušné, hrubé nebo vulgární maily a vzkazy.
- 6) Když se s někým nechceš bavit, nebav se.
- 7) Pokud narazíš na obrázek, video nebo e-mail, který tě šokuje, opusť webovou stránku.
(Křížkem.)
- 8) Nevěř žádné informaci, kterou na Internetu získáš.
- 9) Nedej šanci virům. Neotvírej přílohu zprávy, která přišla z neznámé adresy.
- 10) Používej selský rozum a antivirový program.

2. Pilotní projekt

2.1 Počítačové kurzy „Základy PC“

V roce 2008 jsem začala pracovat v CZP LK. Organizace poskytuje terénní a ambulantní registrované sociální služby seniorům a osobám se zdravotním postižením. Při běžných hovorech s klienty a při přehodnocování služby se opakovaně objevoval požadavek na možnost naučit se pracovat s počítačem.

V roce 2009 se sešlo několik příznivých okolností. CZP LK se povedlo zapracovat projekt realizace počítačových kurzů do plánu aktivit, získat finanční prostředky na nákup speciální výpočetní techniky a zajistit prostory pro specializovanou učebnu. V původním záměru byly kurzy zamýšleny jako poskytnutí základních informací nutných k ovládnutí počítače. Cílovou skupinou byli senioři a osoby s tělesným handicapem. Postupně, na základě požadavků klientů, byly zavedeny kurzy pro pokročilé. Po zvládnutí technických a komunikačních specifik byly kurzy plnohodnotně poskytovány i klientům s postižením zrakovým a sluchovým. Mezi absolventy kurzů jsou také klienti s mentálními, duševními a kombinovanými handicapem.¹⁷

Kurzy probíhají ve specializované učebně CZP LK. V přirozeném prostředí klientů je výuka poskytována pouze ve výjimečných případech, např. klientu-vozičkáři v období velkého množství sněhu.

První specializovaná učebna pro seniory a osoby se zdravotním postižením byla CZP LK otevřena již v roce 2009. Prostorové uspořádání umožňovalo bezbariérový pohyb, kurzu se zúčastnili také klienti na mechanickém a elektrickém vozičku. Počítačová technika byla vybírána s ohledem na cílovou skupinu, důraz byl kladen na velké, stabilní monitory systému all - in - one. Softwarové zajištění spočívalo v oddělení účtů pro administrátora a

¹⁷ Dovolím si osobní poznámku. Setkala jsem se s určitým překvapením, že osoby s mentálním handicapem lze naučit práci na počítači. Ano, některé klienty naučit práci s počítačem lze. Alespoň takovou část práce, aby jim přinášela potěšení. Já jsem pracovala s klienty s lehkým postižením a výsledky považuji za vynikající. Mám zpětnou vazbu, že bývalí klienti skutečně dlouhodobě počítač využívají. Při výuce samotné jsem uplatnila několik specifik. V prvním kroku jsem pracovala s motivací. Navštívili jsme Youtube a stránky s fotografiemi klientů (ty jsem měla vytipované předem). Klienty nadchlo, že dokáží najít „obrázky“. Líbilo se jim, že slyší oblíbenou hudbu. Chtěli vědět, jak jsem to udělala. Teprve v té chvíli jsme začali trénovat postupy. Rozsah výuky jsem přiměřeně zúžila. Na postupy jsem připravovala jednoduché návody, do kterých jsem doplňovala přímo screeny obrazovky. Pro klienty jsem je měla připravené před začátkem každé lekce. Opakovali jsme často a hodně. Samozřejmě jsem se setkala s řadou praktických obtíží, ale to považuji za běžnou součást kurzů.

užívání antivirového programu NOD32.

V letech 2009 až 2013 proběhlo ve specializované učebně 17 počítačových kurzů „Základy PC“, kterých se účastnili společně senioři a osoby se zdravotním postižením. Seniorů se zúčastnilo 78, z toho 23 bylo zároveň osobou se zdravotním postižením. Jednoho kurzu se mohlo účastnit maximální sedm osob. Každý klient měl k dispozici svůj počítač. Pokud si klient přál pracovat na svém notebooku, mohl ho v kurzu používat, ale počet účastníků se nezvyšoval.

V roce 2012 se kurzy „Základy PC“ realizovaly také v partnerské organizaci SSNB. K umístění počítačové techniky byla využita společenská místnost, která byla přizpůsobena možnosti bezbariérového pohybu. Počítačový HW byl vybrán obdobně jako v CZP LK, velké monitory s dotykovým ovládáním systému all-in-one, voděodolné klávesnice a ergonomicky řešené bezdrátové myši. Softwarové zajištění bezpečnosti počítače spočívalo v oddělení účtů pro administrátora, pro klienty kurzů a pro klienty SSNB a v antivirovém programu NOD32.

Kurzy probíhaly v přirozeném prostředí klientů, jednoho kurzu se mohly účastnit maximální tři osoby. Kurzy v Novém Boru byly primárně určeny pro obyvatele DPS, u kterých bylo reálné očekávat výrazné zdravotní obtíže. Počet účastníků byl nastaven tak, aby bylo možné poskytnout kvalitní, plnohodnotnou službu každému klientovi. Proběhly čtyři kurzy, kterých se zúčastnilo 12 klientů, všichni klienti byli senioři, z toho 10 zároveň osobou se zdravotním postižením. Chci zdůraznit, že počítačové kurzy realizují jako vzdělávací aktivitu, nikoliv jako činnost aktivizační. Smyslem kurzu je „naučit“. Protože klienti s handicapem potřebují individuální přístup a intenzivní péči, je jejich počet v kurzech malý. Pro lepší představu uvádím složení klientů v jednom kurzu: jeden klient neslyšící, jeden klient se začínající poruchou paměti, jeden klient na vozíčku.

Na počítačové kurzy navazovala možnost užívání počítačové techniky také mimo kurzy. V CZP LK byly počítače účastníkům kurzů volně přístupné 4x týdně v provozních hodinách organizace, v SSNB celý týden, bez omezení. Všechny počítače měly trvalé internetové připojení.

Počet účastníků kurzů v letech 2009-2013 uvádím v tabulce č. 1. Systematické údaje o věku, vzdělání a původní profesi nemám k dispozici, protože kurzy probíhaly jako

vzdělávací aktivita, nikoliv jako aktivita průzkumná. Sociodemografické údaje nebyly k výuce potřeba. Některé údaje mám k dispozici nesystematicky, jako náhodné informace z běžných rozhovorů s klienty.

Tabulka č. 1: Počet účastníků kurzů „Základy PC“ v letech 2009-2013

Organizace	Způsob výuky	Muži		Ženy		Celkem
		abs.	%	abs.	%	
CZP LK	PC učebna	31	39,7	47	60,3	78
SSNB	Přirozené prostředí	6	50,0	6	50,0	12
Celkem		37	41,1	53	58,9	90

Zdroj: vlastní šetření

Z tabulky č. 1 je zřejmé, že o počítačové kurzy mimo přirozené prostředí se více zajímaly ženy, o kurzy pořádané v přirozeném prostředí byl zájem mužů a žen vyrovnaný.

2.2 Přínosy kurzů

Kurzy přinesly účastníkům vzdělání a následně aktivizaci. Vzdělání dodalo klientům objektivní znalosti a dovednosti. Za subjektivní přínos považuji rozvoj myšlení a podporu osobního rozvoje. Aktivizace pomáhala udržet a rozvíjet individuální schopnosti, zájmy a potřeby. Za přidanou hodnotu kurzů považuji příjemné komunikační prostředí, umožňující sdílení úspěchů s dalšími klienty.

Krátce po začátku realizace počítačových kurzů „Základy PC“ organizace CZP LK vytvořila na webových stránkách www.czplk.cz veřejně přístupnou diskuzi klientů kurzů. Cílem bylo poskytnout potenciálním klientům přesnější představu o tom, jak kurz probíhá, jestli je vhodný pro lidi vyššího věku a pro osoby s různými handicapy. Vždy, když kurz končil, požádala jsem účastníky o dobrovolné vyjádření jejich spokojenosti. Doporučovala jsem, aby hodnocení klienti psali anonymně, z důvodu ochrany svých identifikačních údajů.

2.3 Vyjádření účastníků kurzu¹⁸

Vyjádření klientů jsem nijak neupravovala ani já, ani jiní pracovníci CZP LK. V původním znění uvádím i vyjádření účastníků se smyslovými handicapy. (*Pozn.: Příspěvky používám pro ilustraci jevů, příběhy klientů mohou být nezávislé na autorech příspěvků.*)

2.3.1 První příspěvek

„Velice zdařilý kurz pro mne,úplného nesmělého začátečníka,pro kterého byl počítač a práce s ním španělská vesnice.Jsem rád,že jsem se ho zúčastnil,neboť mi pomohl nebát se na počítači pracovat.Za to Vám velmi děkuji.“ (7.6.2010 16:46:01)

Příspěvek reflektuje skutečnost, že pro seniory je obtížné nejen ovládnání počítače, ale také samotné rozhodnutí, že na počítači začnou pracovat, začnou se učit nové poznatky.

Příběh klienta

Do kurzu „Základy PC“ byla přihlášena klientka, žena, ve věku 68 let. U přihlášky nebyly uvedeny žádné doplňující informace. První den kurzu přišla klientka v doprovodu mladší ženy. Z následného rozhovoru vyplynulo, že klientku do kurzu přihlásila snacha. Klientka měla k dispozici vlastní notebook, který dostala jako dárek. Dlouhodobě však nechtěla s notebookem pracovat, nebyla ochotná ani zkusit, jestli práci s počítačovou technikou zvládne. Snacha klientku doprovázela se zdůvodněním, že klientka by možná neměla odvalu skutečně do kurzu nastoupit. Našla by si nějakou výmluvu, proč nepřijít na zahájení kurzu a následně kurz neabsolvovat.

Přínos kurzu pro klienta

Počítač, jako prostředek využívání virtuálního prostoru, umožňuje člověku vyšší kvalitu života zejména nabídkou komunikace ve virtuálním prostředí a nabídkou dostupných informací. Pokud senior počítač nepoužívá, uzavírá si jednu z možností zkvalitnění svého

¹⁸ <http://www.czplk.cz>

života. Kurz pomohl klientce oprostít se od obav z používání počítače. V úvodní části kurzu, při motivačním rozhovoru, se klientka ujistila, že také ostatní účastníci mají z práce na počítači obavy. Při samotné výuce jí pomohlo vědomí, že se může opakovaně ptát na stejné věci, může zkusit alternativní postupy, může dělat chyby.

2. 3. 2 Druhý příspěvek

“Vysoká spokojenost s přístupem k nám seniorům, kteří máme mírně zpomalené reakce, doporučuji všem přátelům a známým!” (8.6.2010 11:51:09)

Příspěvek reflektuje skutečnost, že senioři si uvědomují možné zpomalení svých motorických reakcí a obávají se, jim budou překážkou v jejich práci s počítačem. Někteří senioři mají špatné zkušenosti s nelaskavým chováním lektorů.

Příběh klienta

Do kurzu se přihlásila dvojice klientek, matka s dcerou, ve věku 72 a 46 let. Podporující osobou byla matka. Dcera následkem vedlejších účinků léčby deprese trpěla extrémním zpomalením motorických funkcí i celkového životního tempa. Zajímavým efektem byla kolektivní podpora klientky ze strany dalších účastníků, seniorů, kteří sami měli zdravotní obtíže, včetně obtíží motorických. Klientka byla po celou dobu kurzu velmi příjemná, milá, klidná, zvládla náplň kurzu v plném rozsahu a výrazně se podílela na celkové příjemné atmosféře kurzu. Senioři získali pocit užitečnosti, schopnosti pomoci potřebným, posílili pocit vlastní důležitosti a sebeúcty.

Přínos kurzu pro klienta

Práce s počítačem je nezávislá na rychlosti motorických reakcí. Pomalá rychlost odpovědi na chatu by však mohla být negativním prvkem při on-line komunikaci. Kurz poskytl klientce dostatečný časový prostor. Podpora ostatních účastníků pomohla klientce zkusit postupy v tempu, které jí vyhovovalo, a který jí umožnil zvládnout potřebné postupy práce na počítači. V kurzu jsme se také věnovali on-line komunikaci, ukázali jsme si možnosti

zrychlení odpovědi formou šeptání, formou zvláštní místnosti. Pokud je mi známo, ostatní klienti z kurzu on-line komunikaci využívají dlouhodobě a spokojeně, klientka sama však tuto formu komunikace nevyužívá.

2. 3. 3 Třetí příspěvek

„Paní lektorka je velmi ochotná a trpělivá. Protože je pro mě práce s myší nesnadná naučila mě ovládat počítač za pomoci klávesnice. Moc děkuji. Kurz doporučuji všem.“
(21.10.2010 10:36:03)

Příspěvek reflektuje skutečnost, že do kurzu přicházejí klienti s různými zdravotními postiženími. Někteří by bez vhodné kompenzace svého handicapu nebyli schopni počítač účinně ovládat.

Příběh klienta

Klientka kurzu, žena ve věku 74 let, se účastnila kurzu, podle jejích slov „podmíněně“. Podmíněnost spočívala v objektivní skutečnosti výrazné ztráty jemné motoriky rukou. Klientka se obávala, že nebude umět ovládat myš. V průběhu kurzu se obava klientky potvrdila, ovládání myši pro ni bylo nepřekonatelnou překážkou. Nebylo možné použití dvojkliku, nebylo možné ani účinné ovládání pohybu kurzoru.

Přínos kurzu pro klienta

S klientkou jsem se dohodla na nastavení ovládání myši na klávesnici. Protože stejný počítač používali i jiní účastníci kurzu, založila jsem klientce speciální účet, na kterém bylo alternativní ovládání nastaveno trvale. Vzhledem k vysoké motivaci klientky a současnému zájmu ostatních účastníků jsme se v kurzu věnovali i postupům, jak ovládání nastavit na jiných počítačích. Od klientky mám průběžnou zpětnou vazbu v rozsahu šesti let. Ovládání myši na klávesnici používá, umí si jej nastavit sama na operačním systému Windows XP, Windows Vista a Windows 7.

2. 3. 4 Čtvrtý příspěvek

„Dostal jsem tento kurz od dětí k narozeninám, abych jim přestal telefonovat při svých problémech na počítači. Tímto kurzem jsem si rozšířil obzor, takže trochu omezím tísňová volání, ale jen trochu, protože výpadky paměti se časem zvětšují a kurz to zřejmě nezastaví. Rozhodující je vědomí, že to bude jen horší, takže si nedělám iluze o své paměti do budoucna. Paní instruktorka má pro mne nepochopitelnou trpělivost, kterou jí závidím. Manuální nešikovnost mne vyvádí z rovnováhy už dávno, ale pokles rozumového výkonu je novějšího data. Abych si něco zapamatoval, tak to potřebuji opakovat dvacetkrát a tím by mne tento kurz zrujnoval. Holt se musím smířit s tím, že na počítači už moc úspěchů nedosáhnu a v zásobě je telefon dětí. Můj příspěvek nevyznívá moc optimisticky, ale na svých sousedech jasně pozoruji pokroky. Takovéto kurzy jsou určitě potřebné pro starší generaci, která do počítačové etapy spadla v dospělosti. Své děti a vnuky nemáme šanci dohnat, ale máme díky těmto kurzům šanci se osamostatnit a získat zpátky trochu sebevědomí. Pro ty, kdo žijí sami, je počítač jedním z prostředků jak samotu překonat. Proto vám díky za tyto kurzy.“ (3.1.2011 11:19:52)

Příspěvek je určitým souhrnem více pohledů na kurz, pohledů z různých rovin a směrů. Senioři, častěji než mladší generace, bojují s reálnými poruchami paměti a s obavami z poruch paměti. Senioři také porovnávají a prolínají svůj svět se světem svých vnuků. Bývají to vnuci, nikoliv děti, kdo radí klientům s počítačovou technikou a kdo je ve využívání počítačové techniky podporuje. V průběhu kurzů téměř vždy senior odesílá cvičný e-mail vnukům, nikoliv dětem. Praktický problém v interakci seniorů a vnuků spočívá v netrpělivosti mladé generace. Poprvé poradí rádi, podruhé ochotně, potřetí neochotně. Počtvrté si senioři o radu neřeknou, protože nechtějí obtěžovat. A protože nechtějí vypadat „jako pitomci“.

Příběh klienta

Klient kurzu, muž ve věku 82 let, měl čtyři děti a neznámé množství vnuků a pravnuků. Rodina žila na čtyřech světových kontinentech, v Evropě, v Asii, v Americe a v Austrálii. Klient žil v rodinném domku 10 km od České Lípy, s dcerou a její rodinou. Nechtěl své příbuzné neustále obtěžovat dotazy na ovládání počítače. Do kurzu přišel

s přáním naučit se používat e-mail a Skype, aby mohl být v užším kontaktu s dalšími členy rodiny. Klient měl vlastní notebook, který si do kurzu nosil pravidelně, a na kterém pracoval trvale, jak v kurzu, tak doma.

Přínos kurzu pro klienta

Klient se naučil velmi dobře ovládat e-mail. Skype jsme probrali podrobně, jak práci s textovými zprávami, tak i použití webkamery. Vzhledem k tomu, že si klient nosil do kurzu vlastní notebook, mohli jsme společně nastavit také všechny SW parametry, nastavení zvuku i webkamery, zabývali jsme se i nastavením bezpečnostních prvků. Rodina měla na webu galerii fotografií, ke které původně klient přistupoval přes e-mailový odkaz. Galerii jsme zpřístupnili přes položku „oblíbené“. Protože měl klient obavy z výpadků paměti, a zároveň používal notebook pouze pro vlastní potřebu, začal si ukládat hesla do paměti počítače.

2. 3. 5 Pátý příspěvek

„Kurs mohu doporučit všem seniorům.Není třeba ve stáří jen sedět s rukama v klíně a nudit se.“ (17.10.2011 10:21:51)

Příspěvek je vyjádřením důvěry ve skutečnost, že i v seniorském věku je možné žít plnohodnotný život, naplňovat svoje potřeby, přání, sny a touhy.

Příběh klienta

Kurzu se účastnilo šest klientek-žen a jeden klient-muž, každý účastník se přihlašoval do kurzu samostatně. Při první lekci došlo k velkému překvapení, čtyři dámy se spolu znaly z dřívější doby, dvě dámy byly dokonce bývalými spolupracovnicemi. Celková atmosféra kurzu byla od začátku výjimečně komunikativní, přátelská, podporující. V kurzu došlo k zajímavé situaci. Jednu z účastnic zaujal program Národního divadla. S povzbuzováním ostatních účastníků kurzu, a s mojí podporou, si klientka dokázala najít aktuální program a objednat vstupenky. Divadelní představení skutečně navštívila.

Přínos kurzu pro klienta

S klienty kurzu jsem trénovala vyhledávání aktivit podle jejich potřeb. Naučila jsem je používat uvozovky, prvek, který usnadňuje vyhledávání konkrétních informací. Klávesová zkratka Ctrl + F následně usnadní dohledání požadované informace na webové stránce. Základní vyhledávání jsem rozšiřovala o doplňující aktivity tak, aby bylo možné realizovat zamýšlenou aktivitu jako celek. Např. k návštěvě divadla jsme dohledali ještě autobusové spojení, automobilovou trasu. Pracovali jsme také na schopnosti rozeznávání seriozních webů od neseriozních, zabývali jsme se možnostmi plateb v internetovém prostředí.

2. 3. 6 Šestý příspěvek

„tento kurz vřele doporučuji přesto, že mi je 87 let jsem to zvládla díky paní inženýrce“ (29.10.2012 14:59:52)

Příspěvek reflektuje skutečnost, že věk seniora není rozhodující v jeho motivaci učit se, rozvíjet se, zajímat se o nové činnosti a aktivity. I na hranici dlouhověkosti je možné žít plnohodnotný život naplněný úspěchy a novými, obohacujícími poznatky.

Příběh klienta

V kurzu se sešli tři účastníci. Jeden z klientů hned na počátku kurzu hovořil o svém věku, bylo mu 89 let. Klient byl šikovný, motivovaný, bylo však zapotřebí větší podpory v oblasti paměti, zejména u správy hesel. Při poslední lekci došlo k zajímavému překvapení. Také druhému účastníkovi kurzu bylo 89 let, chystal se oslavit 90. narozeniny cca tři měsíce po ukončení kurzu. V jednom počítačovém kurzu se tedy sešli dva účastníci ve věku 89 let.

Přínos kurzu pro klienta

Věk samotný seniora při práci s počítačem nijak neomezuje. Omezit ho mohou různé handicapity smyslové, psychické nebo tělesné, které může přinést fyziologický proces stárnutí. Protože klient měl potíže s výpadky paměti, přikročila jsem postupně k některým specifickým postupům. Jedním z nich bylo používání e-mailového účtu, který jsem zřídila pro potřeby

kurzu. Mohla jsem tak klientovi poskytnout účinnou pomoc při vlastní práci s e-mailovými aktivitami. Klienta jsem také vybavila podrobnějšími písemnými postupy jednotlivých počítačových aktivit. Přínosem pro klienta byl kurz samotný, naučil se používat počítač. Dalším přínosem byla praktická zkušenost, že na počítači pracují i senioři vysokého věku. Od rodiny klienta mám zpětnou vazbu, že klient počítač trvale využívá. Dlouhodobým problémem je pouze práce s hesly, ve které rodina poskytuje stálou podporu.

2. 3. 7 Sedmý příspěvek

„potěšilo mne, že i tak přihluchlému dědkovi byla věnována péč. dost jsem se nasuřil nového- hlavně v používání Internetu. te si můžu vyplnit volné chvíle vté časté samotě moc si toho cerním a děkuju“ (3.12.2012 9:00:47)

Příspěvek reflektuje skutečnost, že do kurzu přicházejí klienti s různými smyslovými postiženími. Někteří by, bez lektora ovládající vhodný způsob komunikace, nemohli výuku práce s počítačem absolvovat.

Příběh klienta

Klient ve věku více než 80 let přišel do kurzu s přáním posílit kontakty se synem dlouhodobě žijícím v zahraničí a naučit se vyhledávat denní tisk. Klient byl handicapován výrazným sluchovým postižením a mírným tělesným postižením, včetně omezení jemné motoriky horních končetin.

Přínos kurzu pro klienta

Klient se v kurzu naučil plnohodnotně využívat e-mail, včetně přikládání příloh a vkládání webových odkazů. Oblíbil si kontrolu pravopisu. Vzhledem k profesi syna klienta zaujala možnost používání webových překladačů. Hlavním přínosem pro něj byla možnost učit se tempem, které mu vyhovovalo. Rád konzultoval různé nápady a myšlenky. Užívali jsme písemnou komunikaci, konkrétní postupy jsem často předváděla. Někdy měl klient naslouchátko, někdy jsme se domlouvali „rukama nohama“, znakový jazyk klient neuměl. Přesto jsem měla silný pocit, že se klient v kurzu cítí opravdu dobře. Mohl ve svém tempu

sdílet věci, které ho zajímaly. Často tento pocit vyjadřoval slovně.

2. 3. 8 Ochrana lidských práv, právo na důstojnost, právo na soukromí, právo na sex

K poslednímu příběhu klienta jsem nenašla ve webové diskuzi žádný příspěvek, který bych chtěla použít. Právo na důstojnost a na soukromí, právo na sex a další patří mezi základní lidská práva. Každý člověk, tedy i senior je má nejen v reálném světě, ale i ve světě virtuálním.

Příběh klienta

Počítačové kurzy navštěvoval muž ve věku 69 let, s aktivními zájmy o různé oblasti, včetně sexu. Jeho sdělovaným cílem bylo prohloubení znalosti práce na počítači, klient ovládal práci s počítačem na úrovni pokročilého začátečníka. Klient bydlel ve svém bytě, vlastnil notebook. Byt i počítač užíval také syn seniora. Syn běžně kontroloval seniorovi historii práce na počítači, měl připomínky k navštěvovaným stránkám, zejména ke stránkám s erotickou a sexuální tematikou. Pokud seniorem navštívené stránky syn neschvaloval, vytvářel nepřátelskou, nedůstojnou atmosféru, komplikoval otcí přístup k počítači a k užívání virtuálního prostředí. V průběhu kurzu klient téma otevřel a požádal o informace a nácvik dovedností, které by situaci řešily „nenápadně“.

Přínos kurzu pro klienta

V průběhu kurzu nabízím klientům informace ze správy počítače, oddělování účtů, jejich ochranu formou hesel, odstraňování souborů z koše. Pokročilé prvky ochrany soukromí jako mazání historie a cookies souborů nebo používání anonymního okna prohlížeče běžně nenabízím. Na požádání je však účastníkům v individuální konzultaci poskytuji. Klient odmítl možnost oddělených účtů, předpokládal, že by syn reagoval negativně. Nepřál si ani anonymní okno prohlížeče s odůvodněním, že by bylo nápadné, kdyby syn v historii prohlížených stránek nic nenašel. Po zvážení možností se klient rozhodl pro selektivní mazání

historie a následně se tento postup velmi dobře naučil. S klientem jsem také probrala pravidla bezpečného chování ve virtuálním prostředí s ohledem na specifika erotických aktivit.

3. Průzkum

3.1 Předmět průzkumu

Dlouhodobě se věnuji výuce práce s počítačem cíleně zaměřené na seniory a na osoby se zdravotním postižením. Vybrané zkušenosti z kurzů „Základy PC“ jsem zpracovala v kap. 1 a 2.

Teoretické zvládnutí práce s počítačem je nutnou podmínkou využívání virtuálního prostředí prostřednictvím počítačové techniky. Naopak ale zvládnutí technického, funkčního ovládání počítače není zárukou bezpečného využívání virtuálního prostoru. Jak ukázaly moje zkušenosti z kurzů, senioři nemají přirozený instinkt, kterým by virtuální nebezpečí rozeznali automaticky. Bezpečné chování se musí naučit.

V roce 2013 jsem, na základě zpětných vazeb účastníků kurzů, začala uvažovat o realizaci počítačových kurzů zaměřených na bezpečnost používání virtuálního prostoru.

3.2 Finanční a technická příprava

V roce 2014 se řediteli SSNB povedlo myšlenku kurzu cíleného na bezpečí v internetovém prostoru finančně zajistit. Organizace se zúčastnila grantového řízení Nadace České spořitelny¹⁹, do kterého přihlásila projekt „Bezpečný Internet“ (viz příloha č. 4). Projekt úspěšně prošel odborným posouzením a výběrem nadační komise v prvním kole. V druhém kole proběhlo hlasování veřejnosti. Nadace České spořitelny rozdělovala 1 000 000 Kč, do vyčerpání částky. Na základě hlasování získal projekt „Bezpečný Internet“ dostatečný počet hlasů a mohl být realizován.

Po dohodě s ředitelem SSNB jsem se rozhodla propojit výuku s průzkumem bezpečného chování seniorů ve virtuálním prostoru. Pro toto vzájemné propojení jsme společně stanovili priority. Kurz bude podřízen potřebám a přáním klientů, samozřejmě bude vycházet z partnerského přístupu. Důraz bude kladen na důstojnost a sebeurčení klientů a na individuální přístup. Průzkum proběhne jako přidružená, sekundární aktivita. Tam, kde by se

¹⁹ <http://www.csas.cz>

střetly zájmy výuky a zájmy průzkumu, bude upřednostněn zájem klientů, resp. přínos pro klienty.

Kurzy budou realizovány ve společenské místnosti DPS, která je přirozeným prostředím obyvatel DPS a zároveň je dostupná pro seniory z Nového Boru a okolí. Místnost je vybavena počítačovými stoly a standardními kancelářskými židlemi. Prostorové uspořádání umožňuje bezbariérový pohyb. Toalety jsou na stejném patře jako výuková místnost, bezbariérové toalety jsou v budově DPS dostupné výtahem.

SSNB má k dispozici technické vybavení z předcházejících počítačových kurzů „Základy PC“, které popisují v kap. 2. 1. Na počítačích je prováděna pravidelná údržba, všechny programy jsou průběžně aktualizovány a upgradovány na nejnovější verze. Každý účastník kurzu bude pracovat samostatně, na svém počítači. Pro všechny klienty bude zajištěn pitný režim. Pohybový režim bude realizován formou přestávek, účastníci budou mít možnost krátké procházky, včetně procházky v interiéru budovy.

Účastníci, kteří nebydlí v DPS, budou mít k dispozici označený zvonek a informační materiály s kontakty na pracovníky pořádající kurz.

3.3 Cíle a metodika

Při formulování cílů jsem vycházela ze zadání diplomové práce a ze svých osobních zkušeností z vedení počítačových kurzů „Základy PC“.

Hlavním cílem průzkumu bylo zjistit, jestli senioři dokáží využívat virtuální prostředí bezpečně, tedy tak, aby byla zajištěna jejich osobní ochrana před virtuálními útočníky.

Prvním dílčím cílem bylo zjistit, nakolik jsou senioři schopni zajistit si bezpečný přístup k internetovému prostředí. Nakolik jsou schopni bezpečně ovládat počítač. Nakolik umí o počítač pečovat, pracovat s antivirovým programem a aktualizacemi, nakolik jsou schopni aplikovat specifické bezpečnostní prvky při práci na cizím počítači.

Druhým dílčím cílem bylo zjistit, nakolik senioři dokáží rozeznat jednotlivá rizika při pohybu v internetovém prostředí. Průzkum zmapoval práci seniorů s bezpečnostními riziky v prostředí on-line komunikace, schopnost uvědomit si riziko falešných identit. V prostředí off-line komunikace schopnost bezpečně používat e-mail, a to včetně ochrany vlastních

osobních údajů. Průzkum zahrnul i funkci „Print screen“.

Třetím dílčím cílem bylo zjistit, nakolik senioři umí používat „klíč“ ke své virtuální existenci, nakolik umí vytvořit a používat bezpečné heslo. V původním myšlenkovém záměru jsem chtěla ověřit i kompetence v ochraně hesla, tj. v nesdělování hesla druhým osobám. Nenašla jsem však žádný způsob, jak tuto kompetenci zapracovat do testu vypovídajícím způsobem. Na základě svých zkušeností z kurzů „Základy PC“ se domnívám, že senioři teoreticky ví, že mají heslo chránit, v praxi ho však sdělují rodině, přátelům.

Kompetence seniorů jsem zjišťovala při kurzech „Bezpečný Internet“ formou testu. Test umožňoval vždy jednu správnou odpověď a několik odpovědí špatných. Klient mohl v testu pokračovat až po nalezení správné odpovědi, mohl tedy špatně odpovědět opakovaně. Ve statistikách uvádím dvě baterie výstupů, jednu pro otázky, druhou pro respondenty. Výsledky průzkumu uvádím v kap. 4.

3. 4 Metody a techniky průzkumu

Lektorování kurzu „Bezpečný Internet“, a sekundárně průzkum, jsem vedla osobně, bez pomocných pracovníků. Kurzy probíhaly od září do prosince 2014 v DPS Nový Bor.

Při práci s klienty jsem použila různé techniky a metody: dotazník, test, pozorování, naslouchání, skupinový rozhovor, individuální rozhovor.

Vstupní dotazník uvádím v příloze č. 3. Dotazník byl anonymní, obsahoval uzavřené i otevřené otázky z obecných oblastí počítačové bezpečnosti. Respondenti ho vyplňovali na začátku kurzu, u společného stolu nebo v soukromí. Dotazník jsem používala k monitorování očekávání účastníků. Jeho vyplnění bylo dobrovolné.

Kompetence účastníků jsem zjišťovala formou testu. Test byl v elektronické formě, účastníci ho vyplňovali na webovém rozhraní, každý na svém počítači. Obsahoval uzavřené otázky z oblasti počítačové bezpečnosti a otevřené otázky z oblasti spokojenosti klientů. Test účastníci mohli vyplnit jmenovitě nebo pod anonymní přezdívkou, vyplnění bylo dobrovolné.

Pozorování účastníků jsem prováděla průběžně, jako přirozenou součást výuky. Zaměřovala jsem se na signály nejistoty, nepochopení probíraného tématu, ale také na projevy spokojenosti a „aha-efektu“. Primárním cílem pozorování bylo poskytnout vhodnou,

odpovídající podporu klientům při výuce. Pro účely průzkumu jsem pozorování vnímala jako sekundární, v rovině zajímavosti, nikoliv jako cílenou aktivitu průzkumu.

Pro naslouchání účastníkům, skupinový a individuální rozhovor platí podobné skutečnosti jako pro pozorování. Primárním cílem bylo poskytnout účastníkům podporu při výuce. Některá nesystematická zjištění uvádím jako zajímavosti v kap. 4. Skupinový rozhovor jsem využívala zejména při diskuzi nad probíranými tématy, individuální rozhovor jsem využívala při práci s jednotlivými, konkrétními klienty. Aktivity jsem realizovala při výuce i při přestávkách.

3. 5 Průzkumné otázky, průzkumné hypotézy

Průzkumné otázky reflektují základní okruhy bezpečnostních rizik ohrožujících seniora při práci s počítačem, při využívání virtuálním prostředí a při práci s hesly.

3. 5. 1 Bezpečné heslo

Průzkumná otázka č. 1: Umí senioři vytvořit a používat bezpečné heslo?

Hypotéza č. 1: Více než 75 % seniorů umí vytvořit a následně používat bezpečné heslo.

Bezpečnost hesla je dána dvěma základními složkami. Heslo musí být dostatečně bezpečné proti robotickému prolomení a proti logickému uhodnutí druhým člověkem. Zároveň heslo nesmí být tak složité, aby senior měl problémy s jeho zapamatováním a musel si ho poznamenat nebo ukládat v počítači. V současné době je nejčastějším způsobem krádeže hesla „odkukání“.

Kompetenci seniorů ve vytvoření a následném užívání bezpečného hesla budou testovat otázky na tvar hesla a na přidané vlastnosti hesla. Pro hodnocení stanovím, že senior umí bezpečně pracovat s heslem, odpoví-li správně na všechny otázky z oblasti bezpečného hesla.

3. 5. 2 On - line komunikace

Průzkumná otázka č. 2: Umí senioři bezpečně využívat virtuální on-line komunikaci, včetně Print screenu?

Hypotéza č. 2: Více než 75 % seniorů umí bezpečně používat on-line virtuální komunikaci.

On-line komunikace ohrožuje seniora zejména falešnými identitami, krádežemi osobních údajů, včetně uchování diskuzí, textů konverzace. Na chatech je bezpečnost seniora přímo závislá na schopnosti nedůvěřovat neznámým, anonymním nickům. Je daná uvědoměním si skutečnosti, že virtuální identita komunikačního partnera je nejistá, může být falešná, může být založena cíleně k páčání trestné činnosti.

Kompetenci seniorů v bezpečném užívání virtuálního prostředí budou testovat otázky zaměřené na schopnost rozeznat nebezpečí falešné identity. Pro hodnocení stanovím, že senior umí on-line komunikovat bezpečně, odpoví-li správně na všechny otázky z oblasti on-line komunikace.

3. 5. 3 Off-line komunikace

Průzkumná otázka č. 3: Umí senioři bezpečně využívat off-line komunikaci?

Hypotéza č. 3: Více než 75 % seniorů umí bezpečně používat off-line virtuální komunikaci.

Off-line komunikace ohrožuje seniora primárně phishingem a scamem. Bezpečnost seniora je přímo závislá na schopnosti nepodlehout citovému vydírání, odolat výzvam k falešným vyplňováním osobních údajů, nevěřit přílohám, i když mají naléhavý popis. Krádež přístupových údajů může vést ke krádeži financí a tím významně negativně ovlivnit kvalitu života, omezit seniorovi možnost realizovat zájmové aktivity. Může ohrozit zdraví seniora krádeží finančních prostředků potřebných k udržení zdravotního stavu.

Kompetenci seniorů v bezpečném užívání virtuálního prostředí budou testovat otázky zaměřené na schopnost rozeznat nebezpečí phishingu, hoaxu a scamu. Pro hodnocení stanovím, že senior umí off-line komunikovat bezpečně, odpoví-li správně na všechny otázky z oblasti off-line komunikace.

3. 5. 4 Ochrana počítače

Průzkumná otázka č. 4: Umí senioři chránit svůj počítač před vnějším útokem?

Hypotéza č. 4: Více než 75 % seniorů umí svůj počítač chránit před vnějším útokem.

Počítač chrání zejména antiviry, je však třeba, aby antivir byl výkonný a aktualizovaný, aby chránil před viry aktuálními. Důležitou složkou ochrany počítače jsou aktualizace operačního systému, které reagují na nově odhalené bezpečnostní hrozby.

Kompetenci seniorů v ochraně počítače budou testovat otázky zaměřené na znalost dostupnosti a výkonnosti antivirů a na povědomí užitečnosti aktualizací. Pro hodnocení stanovím, že senior umí chránit počítač před vnějším útokem, odpoví-li správně na všechny otázky z oblasti ochrany počítače.

3. 5. 5 Cizí počítač

Průzkumná otázka č. 5: Umí se senioři bezpečně chovat na cizích počítačích?

Hypotéza č. 5: Více než 75 % seniorů se umí bezpečně chovat na cizích počítačích.

Na cizím počítači může senior zanechat virtuální stopy, které mohou ohrozit jeho soukromí nebo mohou nezáměrně poskytnout osobní údaje druhé osobě. Takové rizikové chování může být způsobeno dvěma základními způsoby. Seniorovou neopatrností nebo neznalostí anebo záměrným neetickým chováním majitele cizího počítače.

Kompetence seniorů v bezpečném užívání cizích počítačů budou testovat otázky zaměřené na znalost procesu uchování osobních údajů ve virtuálním prostředí a na schopnost kontroly etického nastavení cizího počítače. Pro hodnocení stanovím, že senior umí bezpečně používat cizí počítače, odpoví-li správně na všechny otázky z oblasti užívání cizího počítače.

3. 6 Charakteristika souboru respondentů

Kurzy „Bezpečný Internet“ byly realizovány v DPS Nový Bor v druhé polovině roku 2014. Propagaci kurzu zajišťoval ředitel SSNB. Cílovou skupinou průzkumu byli senioři, muži i ženy, žijící na území Novoborska, doma nebo v DPS, pracující i důchodci.

Účast v kurzu byla podmíněna předběžným přihlášením účastníka. Smyslem tohoto opatření bylo zajištění kvalitní výuky, každý účastník měl k dispozici vlastní počítač. Kurzů se zúčastnilo celkem 31 klientů.

Do kurzů se hlásili účastníci sami, někteří přicházeli v doprovodu jiných klientů, rodinných příslušníků nebo přátel. Já jsem neprováděla ani cílený výběr, ani cílené oslovování

potenciálních zájemců.

U respondentů jsem zjišťovala základní sociodemografické údaje, pohlaví a věk, které uvádím v tabulce č. 2 a v grafu č. 1. Nezjišťovala jsem vzdělání účastníků. Otázku vzdělání na počítačových kurzech nepokládám dlouhodobě. Důvodem je ochrana práva na důstojnost a respekt ke všem účastníkům kurzů. Při realizaci kurzů „Základy PC“ jsem se opakovaně setkala s negativním hodnocením účastníků kurzů s nízkým vzděláním od účastníků s vyšším vzděláním. A to bez ohledu na reálnou schopnost účastníka kurzu přiměřeně rychle zvládnout probírané informace. O vzdělání účastníků kurzů se dozvídám náhodně a nepřímou, buď jako součást dohody o oslovování, pokud si účastník přeje oslovovat titulem, nebo jako nepřímou informaci účastníka, např.: „Rodiče mi nemohli platit školu.“

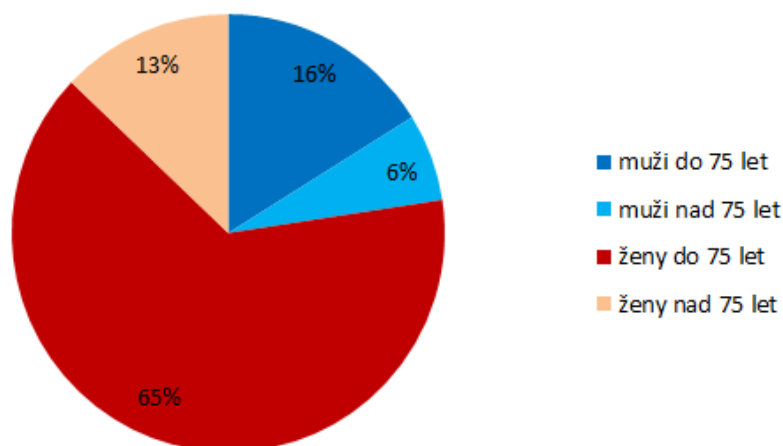
Z vlastního pozorování se domnívám, že vzdělání účastníků nemá přímou souvislost s jejich schopností učit se nové poznatky.

Tabulka č. 2: Počet účastníků kurzů „Bezpečný Internet“

Muž / Žena	Účastníci		Věk účastníka (roky)	Účastníci	
	Abs.	%		Abs.	%
Ženy	24	77,4	< 75	20	83,3
			75-89	4	16,7
			>89	0	0,0
			Celkem	24	100,0
Muži	7	22,6	< 75	5	71,4
			75-89	2	28,6
			>89	0	0,0
			Celkem	7	100,0
Celkem účastníků	31	100			

Zdroj: vlastní šetření

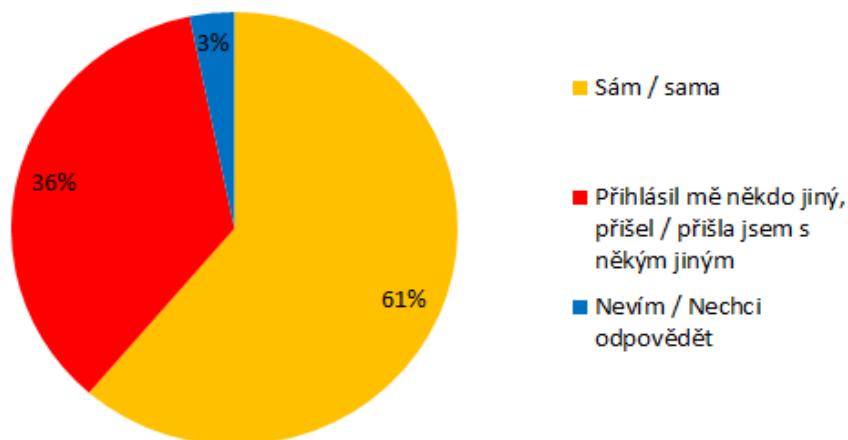
Graf č. 1: Sociodemografické složení účastníků kurzů



Zdroj: vlastní šetření

Z tabulky č. 2 a grafu č. 1 je zřejmé, že počet zúčastněných žen výrazně převýšil počet zúčastněných mužů. Počet respondentů ve věku do 75 let výrazně převýšil počet respondentů ve věku 75-89 let. Ve věku nad 89 let se kurzu nezúčastnil ani jeden klient. Větší zájem žen o vzdělávání v počítačové oblasti je v souladu s tabulkou č. 1.

Graf č. 2: Způsob přihlášení účastníků do kurzů



Zdroj: vlastní šetření

Z grafu č. 2 je patrné, že pouze necelé dvě třetiny účastníků se přihlásily samostatně. Více než třetina účastníků přišla do kurzu jako doprovod jiného účastníka nebo byla do kurzu přihlášena jinou osobou.

3. 7 Výsledky průzkumu

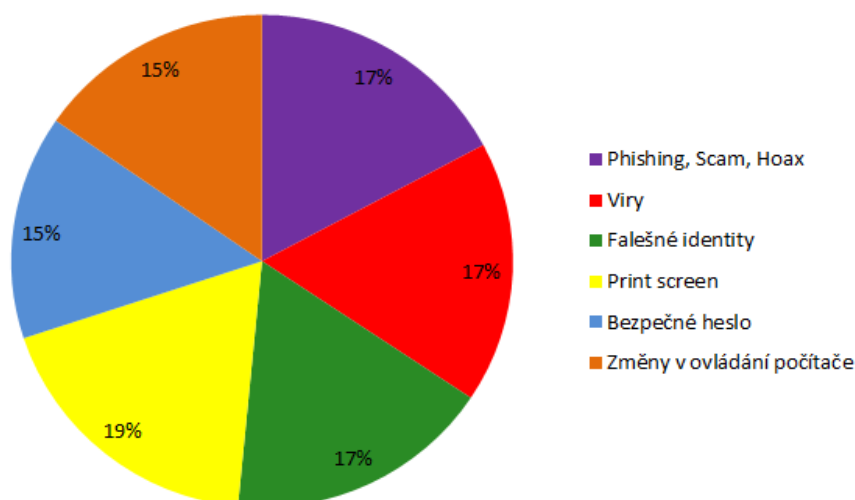
Z důvodu přehlednosti a logické návaznosti své práce uvádím výsledky průzkumu v kap. 4. 4.

4. Kurzy „Bezpečný Internet“

4.1 Úvodní část kurzů, dohoda o zakázce

Ke zjišťování potřeb a přání účastníků jsem připravila vstupní dotazník (viz příloha č. 3). Mým záměrem bylo zmapování očekávaných a požadovaných témat bezpečnosti ve virtuálním prostředí. Dotazník jsem vyhodnocovala ihned, abych požadavkům přizpůsobila náplň kurzu. Požadavky klientů uvádím v grafech č. 3 a 4.

Graf č. 3: Prioritní témata účastníků kurzů – údaje ze vstupního dotazníku

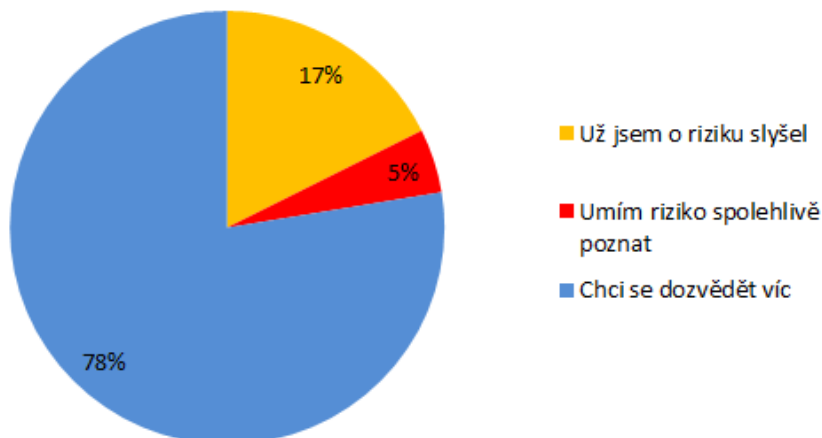


Zdroj: vlastní šetření

Z grafu č. 3 jednoznačně vyplývá, že klienti svými očekáváními pokrývali rovnoměrně celou oblast bezpečnostních rizik. Žádný požadavek nebyl ani výrazně žádaný, ani výrazně opomíjený.

V požadavcích účastníků se objevovaly očekávané oblasti, např. práce s antivirovými programy, rozeznání nebezpečného e-mailu, nastavení viditelnějšího kurzoru. Z neočekávaných požadavků uvádím např. práci s paměťovou kartou, přesun fotografií z fotoaparátu do počítače, zveřejňování fotografií na webovém rozhraní, vytvoření virtuálního profilu, napsání e-mailu, vysvětlení rozdílu mezi adresním a vyhledávacím řádkem.

Graf č. 4: Vyjádření znalosti a zájmu účastníků o oblast bezpečnostních rizik, společně pro všechny oblasti (účastníci mohli vybrat více odpovědí)



Zdroj: vlastní šetření

Jak je z grafu č. 4 zřejmé, účastníci svoje dovednosti v oblasti počítačové bezpečnosti sami hodnotili velmi nízko. Pouze 4,8 % odpovědí vyjadřovalo důvěru ve vlastní schopnost spolehlivě rozeznat riziko. 17% odpovědí reflektovalo povědomí o tom, že riziko existuje. Uvědomění si existence rizika je ovšem první krok k jakékoliv ochraně. Bez vědomí rizika by člověk neměl důvod chránit se.

4.2 Náhled rozsahu výuky

Z důvodu logické návaznosti a přehlednosti své práce uvádím v této kapitole náhled výuky. Ta zahrnovala konkrétní informace z oblastí počítačové bezpečnosti, jejich množství a způsob výuky jsem přizpůsobila cílové skupině seniorů.

Jak jsem již uvedla, oblast bezpečí seniorů v internetovém prostředí není pokryta odbornými zdroji. Domnívám se, že následující kapitola by mohla poskytnout odbornou podporu nejen lektorům, ale i pečujícím osobám. Nastavení obsahu výuky, a množství sdělovaných informací k jednotlivým tématům, jsou výsledkem vlastní dobré praxe. Vzniklo na podkladě mých dlouhodobých lektorských zkušeností. Zohledňuje opakovanou zpětnou vazbu klientů kurzů.

Aby se člověk mohl chovat bezpečně, musí absolvovat několik postupných kroků. Musí si uvědomit, že riziko existuje. Musí přijmout skutečnost, že riziko může ohrozit právě jeho. Potom člověk potřebuje získat teoretické informace o účinné obraně, informace, jak se chovat preventivně, jak se bránit při akutní hrozbě. V dalším kroku se člověk musí ochranné chování naučit prakticky, zvládnout myšlenkové a technické postupy. A v posledním kroku je zapotřebí bezpečné chování automatizovat.

4. 2. 1 Bezpečné heslo

Heslo umožňuje uživateli přístup k virtuálnímu životu. Kdo zná heslo, ten může zveřejňovat informace, rozvíjet internetovou identitu, stavět nebo ničit virtuální příběh. Komunikovat s přáteli nebo rozzlobit, odehnat virtuální partnery. Je třeba myslet na to, že jednou zveřejněné informace ve virtuálním prostoru žijí svůj život bez ohledu na přání reálných lidí. Nelze je skartovat, spálit ani vyhodit. Vždy může existovat někdo, kdo informaci stáhl, okopíroval, uložil formou Print screenu, nebo jednoduše přeposlal přátelům.

Každý člověk by si měl heslo chránit, neměl by ho sdělovat nikomu, ani vědomě, ani nepřímou, např. formou ukládání hesla do paměti počítače. Senioři často heslo dobrovolně říkají přátelům nebo rodinným příslušníkům, protože si neuvědomují rizika zneužití při zhoršení mezilidských vztahů. V současné době se už do pozornosti médií dostaly případy, kdy zhrzený partner zveřejnil intimní fotografie. Ve chvíli, kdy někdo na Internetu, na profilu nebo na veřejně dostupných webech, zveřejní fotografie nebo osobní data, neexistuje žádný způsob, jak se účinně bránit. Není možné informace z webu stáhnout tak, aby nezůstala žádná stopa. Vždy může existovat někdo, kdo si uložil fotografii, udělal si Print screen osobních dat.

Samozřejmě, člověk se může obrátit na správce webu se žádostí o stažení fotografie nebo zveřejněných osobních údajů. Nebo se může obrátit na policii ČR a postupovat v souladu s právním řádem. Ani jedna z možností však neřeší problém času, kdy se zveřejněné fotografie a osobní data šíří Internetem zcela nekontrolovaně a nezastavitelně.

Jiným rizikem je získání hesla bez souhlasu majitele, krádež hesla. Krádež hesla k účtu spojeného s realitou, a následné neetické chování, může způsobit poškození dobrého jména, zničení dobré pověsti konkrétního, reálného člověka.

V minulosti bylo nejčastějším způsobem krádeže hesla tzv. prolomení hrubou silou. Podstata prolomení spočívá v opakovaném útoku, kdy postupným střídáním všech možných kombinací hledá útočník odpovídající variantu hesla. Pokud heslo obsahuje čtyři písmena, je možné prolomit ho za méně než osm sekund. Pokud osmiznakové heslo obsahuje číslice, písmena, speciální znaky, trvá prolomení hesla 229 let (class C, 1,000,000 Passwords/sec).²⁰ Příklady rychlosti prolomení hesla uvádím v tabulce č. 3.

Tabulka č. 3: Příklady rychlosti prolomení 8 znakového hesla

Počet znaků k\dispozici	Používané znaky	Rychlost prolomení hesla (class C)
10	0123456789	1,5 min
26	ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ nebo <u>abcdefghijklmnopqrstuvwxyz</u>	2,5 dne
52	<u>AaBbCcDdEeFfGgHhIiJjKkLlMmNnOoPpQqRrSsTtUuVvWwXxYyZz</u>	1,5 roku
62	0123456789AaBbCcDdEeFfGgHhIiJj KkLlMmNnOoPpQqRrSsTtUuVvWwXxYy Zz	7 let
96	0123456789AaBbCcDdEeFfGgHhIiJj KkLlMmNnOoPpQqRrSsTtUuVvWwXxYy Zz <SP>! "#\$%&'()*+,-./:;<=>? @[\] ^ _ ` { } ~	229 let

Zdroj: <http://www.lockdown.co.uk>

V současné době se krádež hesla častěji realizuje formou uhodnutí, odkoukání při zadávání. Nebo neoprávněná osoba najde heslo na lístečku vedle počítače. Z těchto důvodů je zapotřebí, aby bylo heslo dobře zapamatovatelné a majitel hesla si ho nemusel nikam psát. Heslo by nemělo být moc složité, aby se člověk opakovaně nepřepsal a nemusel ho zadávat opakovaně. Tím by zvýšil riziko odezírání hesla. Heslo by ale nemělo být moc jednoduché, aby ho potenciální útočník nemohl snadno uhodnout. Nejčastěji používaná hesla na Internetu v roce 2013 uvádím v tabulce č. 4.

²⁰ <http://www.lockdown.co.uk>

Tabulka č. 4: Nejčastěji používaná hesla na Internetu v roce 2013²¹

Pořadí	Heslo
1	123456
2	<u>password</u>
3	12345678
4	<u>qwerty</u>
5	abc123
6	123456789
7	111111
8	1234567

Zdroj: <http://splashdata.com>

Problém „různá hesla na různé weby“ je možné řešit systémem obměn, např. používáním znaků konkrétní stránky. Heslo slunce2014 by v takovém případě mělo na stránce www.seznam.cz tvar „slunce2014sm“, na stránce www.centrum.cz tvar „slunce2014cm“. Rozdíl je v posledních dvou znacích, které si uživatel Internetu nemusí pamatovat, ale které zajišťují jedinečnost hesla pro konkrétní stránku.

Bezpečnost hesla lze snadno zvýšit nahrazením českých hlásek číslicemi, např. v hesle „míček“ lze zadat nahradit písmeno „i“ číslem 9 a písmeno „č“ číslem 4. Upravené heslo je „m94ek“.

Obecně platí, že čím je heslo nečekanější, tím je bezpečnější. Heslo by nemělo být přímo, zřetelně, jednoznačně spojeno s uživatelem, aby nebylo snadné uhodnout jeho tvar neoprávněnou osobou.

4. 2. 2 On-line komunikace

Virtuální on-line komunikace umožňuje relativně intenzivní mezilidský kontakt. Sociální efekt komunikace je však úzce svázán se skutečností, jestli je komunikační partner reálný, pravdivý. Nebo jestli je to člověk, který sice není pravdivý, ale uživateli neublíží, např. hráč virtuálních her nebo člověk, který si reálnou identitu skrývá z lidských důvodů, ze studu, nejistoty. Nebo jestli je komunikační partner potenciálním útočníkem.

²¹ <http://splashdata.com>

Každý senior, který chce využívat virtuální on-line komunikaci, musí primárně nedůvěřovat. Nedůvěřovat informacím, nedůvěřovat fotografiím, nedůvěřovat vyprávěnému příběhu. Jedinou výjimkou z pravidla nedůvěry je situace, kdy komunikačního partnera senior zná z reality a virtuální komunikace je pouze doplňkovou formou kontaktu.

Senior, který chce virtuální vztah přenést do reality, musí postupovat velmi opatrně. První kontakt by měl být telefonický. Schůzka by měla proběhnout ve skupině nebo na veřejném místě. Vhodná je určitá pojistka v podobě přítele na telefonu nebo přímo v místě setkání. Před ověřením, že virtuální identita komunikačního partnera odpovídá identitě reálné, by neměl senior posílat žádné fotografie. Rozhodně žádné intimní fotografie. Neměl by sdělovat ani svoji adresu.

Kdykoliv komunikační partner požádá o finanční výpomoc, měl by senior okamžitě ukončit komunikaci. Kdykoliv začne v počátečních fázích virtuálního vztahu komunikační partner sdílet emočně vyčerpávající příběh, měl by senior ukončit konverzaci. Virtuální svět on-line komunikace není místo pro charitativní jednání. Na takové jednání může senior tvrdě doplatit. Finančně, ztrátou iluzí, ztrátou naděje, ve kterou věřil.

Nejdůležitějším bezpečnostním prvkem při on-line komunikaci je osobnost seniora. Jeho schopnost pozastavit naději na něco hezkého, odolat nátlaku, spěchu. Vyčkat, až bude mít dostatek signálů a informací, podle kterých se bude moci odpovědně rozhodnout, jestli je komunikační partner pravdivý, nebo jestli jde o falešnou identitu.

K uchování informací o komunikačním partnerovi může sloužit „Print screen“, SW prostředek s pozitivním i negativním efektem. Print screen je snímek obrazovky. Uchová obraz monitoru tak, jak jej vidí uživatel. Může mít pozitivní efekt, je-li používán v souladu s etickým chováním. Může být zneužit, je-li využíván ke krádežím fotografií, k uchování diskuzního textu, který má následně sloužit k vydírání nebo k sexuálním požadavkům.

Z negativního použití Print screenu jsou nejnebezpečnější krádeže fotografií z on-line komunikací. Může jít o požadavek: „Jen se podívám a pak fotku zase smažeš“. Nebo o snímek z videohovoru. Výměna fotografií virtuálních partnerů je jednou z oblíbených činností na chatech.

Naopak, k potvrzení, že si člověk objednal zboží za 300 Kč, a ne za 3 000 Kč, je

použití Print screen etické, ochraňující.

I přes výrazná rizika se domnívám, že on-line komunikace může výrazně obohatit život seniora. Může se setkat s odborníky z oboru, který ho zajímá. Může nalézt partnera na cestování. Může zvolit zahraniční server a zdokonalovat si jazykové dovednosti. Může se dozvědět o zajímavých místech, zajímavých akcích. Může sdílet silné estetické zážitky, např. v hudbě nebo v oblasti kinematografie. Může nalézt partnery pro svoje vysněné projekty. Může se zamilovat a navázat dlouhodobý partnerský vztah.

4. 2. 3 Off-line komunikace

Virtuální off-line komunikace umožňuje méně intenzivní mezilidský kontakt, ale poskytuje seniorovi čas promýšlet odpovědi. Může lépe zvažovat varovné signály, poradit se s přáteli, s rodinou. Hlavním nebezpečím je riziko phishingu, scamu a hoaxu.

Pro práci s off-line komunikací jsem zvolila formu přímého tréninku. Věřím, že to, co si klienti ozkouší prakticky, budou umět dobře používat v budoucnosti. S cílem, aby si klienti osobně vyzkoušeli, jak snadné je být útočníkem, jsme v kurzu psali falešný e-mail.

Pro účel tréninku jsem připravila, ve spolupráci se slečnou Bc. Karolínou Burešovou, jednoduchý webový formulář (viz obrázek č. 3). Umožňoval klientům odeslání falešného e-mailu. Formulář byl chráněn heslem proti zneužití a byl výrazně označen „Prohlášení: Formulář slouží pouze pro výukové účely při kurzech počítačové bezpečnosti. I z tohoto důvodu je k použití nutné heslo.....“ (*pokračování*). Heslo k použití formuláře jsem znala pouze já, klientům jsem ho nesdělovala, po každé lekci jsem heslo měnila.

Odesílatele vymýšleli klienti kurzu, podle svých zkušeností a zájmů. Oblíbení falešní odesílatelé byli např. stestinadosah, vyhra100000, tydennipobytvlaznich, cestakolemsveta, ale i např. exekutor nebo poslednivyzva.

Příjemcem e-mailu byl vlastní mailový účet klientů. Klienti mohli bez odkladu ověřit, že falešný e-mail, který poslali sami sobě, došel. V případě, že klient nechtěl nebo nemohl použít vlastní e-mailový účet, používal účet zřízený pro potřeby kurzu (viz obrázek č. 4).

Obrázek č. 3: Vyplněný webový formulář na odesílání falešných e-mailů

Prohlášení: Formulář slouží pouze pro výukové účely při kurzech počítačové bezpečnosti. I z tohoto důvodu je k

Heslo:

Odesílatel:

Příjemce:

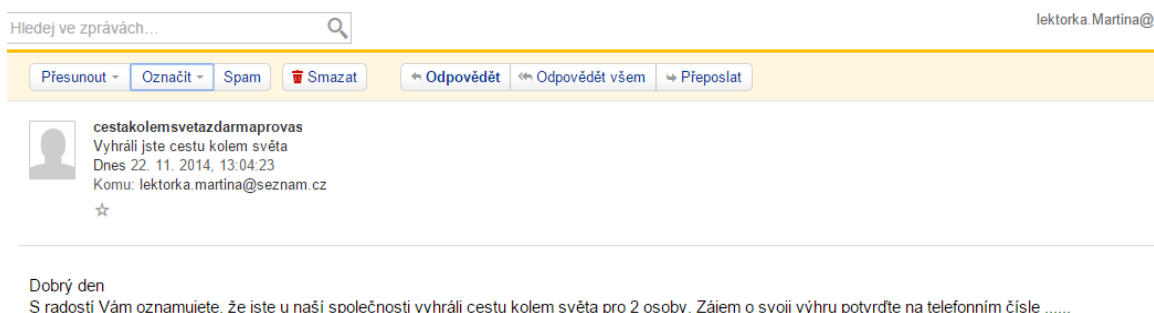
Adresa pro odpověď:

Předmět:

Dobrý den
S radostí Vám oznamujeme, že jste u naší společnosti vyhráli cestu kolem světa pro 2 osoby. Zájem o svoji výhru potvrďte na telefonním čísle

Zdroj: vlastní výukové podklady

Obrázek č. 4: Falešný e-mail v e-mailové schránce



Zdroj: vlastní výukové podklady

Odesílání falešného e-mailu se ukázalo jako mimořádně účinná výuková metoda. Klienty zaujala, probudila v nich hravost, zájem, povzbudila vzájemnou komunikaci a soutěživost, kdo vymyslí zajímavější text. Zároveň v klientech zanechala zamýšlený pocit, že je velmi snadné stát se virtuálním útočníkem. Je velmi snadné odeslat škodlivý e-mail.

Do otázek off-line komunikace jsem zapracovala aktuální společenské problémy. Smyslem bylo posílení prevence, automatizace ochrany v nebezpečných situacích virtuálního prostoru. Např. do otázky č. 2 jsem zanesla odkaz, který vypadal reálně, po kliknutí ale zavedl klienty na zcela jiné, nečekané, stránky. K otázce č. 10 jsem připojila exekuční příkaz.

4. 2. 4 Ochrana počítače

Nejúčinnější ochranou počítače je používání antivirového programu. Výběr

antivirového programu by měl být podřízen jeho účinnosti. Nejlevnější antivirové programy pro soukromé použití jsou zdarma. Na Internetu jsou běžně dostupné nezávislé testy, příklad uvádím v tabulce č. 5. V kurzech jsem využívala hledání antivirového testu jako prostředku vyhledávání potřebných informací.

Antivirový program chrání před hrozbami, které jsou známé v době aktualizace. Aby byl antivirový program účinný, musí být průběžně aktualizován. Zastaralý antivirový program chrání jen proti zastaralým hrozbám. Většina antivirů má v základním nastavení automatické aktualizace, a umožňuje tak účinnou ochranu i uživatelům s nízkou počítačovou gramotností.

Druhou významnou složkou ochrany počítače jsou aktualizace operačního systému, které reagují na nově odhalené bezpečnostní hrozby. Operační systémy Windows jsou aktualizovány pravidelně, některé aktualizace ale mohou do počítače zanést i SW chyby. Pokud je uživatel více počítačově gramotný, doporučuji aktualizovat ručně, s týdenním odstupem od nové aktualizace. V té době už jsou případné SW chyby známé a opravené.

Tabulka č. 5: Nezávislý test antivirových programů²²

Antivirový program	Počet testů	Neúspěšný		Úspěšný	
		Abs	%	Abs	%
Avast!	84	27	32,1	57	67,9
AVG	80	25	31,3	55	68,8
Avira	63	5	7,9	58	92,1
BitDefender	57	10	17,5	47	82,5
ESET	90	2	2,2	88	97,8
F-Secure	79	19	24,1	60	75,9
Kaspersky	115	24	20,9	91	79,1
McAfee	76	24	31,6	52	68,4
Microsoft	41	2	4,9	39	95,1
Norman	89	28	31,5	61	68,5
Norton	66	8	12,1	58	87,9
Sophos	90	18	20,0	72	80,0
TrustPort	33	6	18,2	27	81,8

Zdroj: <http://www.antivirovecentrum.cz>, 30.1.2015

²² <http://www.antivirovecentrum.cz>

4. 2. 5 Cizí počítač

Při práci na cizím počítači ohrožuje seniora, kromě výše popsaných bezpečnostních rizik, ještě riziko zanechání virtuálních stop. A tím ohrožení soukromí, v horším případě zneužití osobních dat, textových informací, fotografií, přihlašovacích údajů.

Na veřejných počítačích institucí je pravděpodobné, ale ne jisté, že je počítač seriózní. Neukládá hesla uživatelů, data vyhazuje rovnou mimo koš. U jiných počítačů hrozí uchování přístupových údajů k účtu uživatele nebo uchování souborů v koši, odkud je možné soubory obnovit. Neoprávněná osoba se tak může dostat k fotografiím, k soukromým, intimním údajům. Zanechané heslo v paměti počítače může vést ke krádeži virtuální identity.

Pokud uživatel nedodrží pravidla bezpečného chování a zanechá přístupové heslo na veřejném počítači, má ještě možnost urychleně heslo změnit a tím předejít riziku krádeže účtu. Pokud uživatel vyhodí soukromé soubory do koše a koš nevysype, musí se vrátit. Nebo riskovat, že jeho soubory někdo použije.

4. 3 Závěrečný test

Test z bezpečného chování v internetovém prostředí účastníci vyplňovali až v závěru kurzu, na webovém rozhraní. Celé znění závěrečného testu uvádím v příloze č. 2. Otázky byly uzavřené, vždy existovala přesně jedna správná odpověď. Nastavení testu umožňovalo přejít k další otázce teprve po nalezení správné odpovědi.

Hodnocení testu probíhalo jako prosté sečtení špatných odpovědí. Úspěšnost účastníků uvádím v grafu č. 5.

Špatné odpovědi jsem vybírala tak, aby volně navazovaly na přednášená témata. Účelem, z hlediska výuky, bylo opakovat a fixovat vědomí rizika a automatizovat správnou, bezpečnou reakci. Nacvičovat bezpečné chování. Po sestavení první verze testu jsem odpovědi konzultovala se dvěma odborníky z oblasti počítačové bezpečnosti a dvěma seniory, absolventy počítačových kurzů. Jejich připomínky jsem zohlednila v konečné verzi testu.

Vyplňování závěrečného testu bylo dobrovolné, přesto pouze jediný účastník test nevyplnil, 30 účastníků závěrečný test vyplnilo. Nikdo test nepřerušil nedokončený.

Před začátkem vyplňování jsem klienty informovala, že výsledky testu budu dostávat já, jako lektorka, a ředitel SSNB. Hlavním důvodem byla skutečnost, že součástí testu byly i dvě otevřené otázky na spokojenost klientů. Jedna mapovala oblast přínosu, užitečnosti kurzu z hlediska odborných informací. Druhá pokrývala oblast přístupu ke klientům, jejich spokojenosti s atmosférou, s mojí prací. Tyto dvě otázky klienti nemuseli vyplňovat, mohli je přeskočit. Možnost nevyplnit hodnocení využili dva klienti. Odpovědi na otevřené otázky uvádím v příloze č. 1.

Výstupy průzkumu uvádím formou tabulek s jednotným formátem. V první části identifikuji otázku, resp. oblast bezpečnosti, kterou otázka mapuje. V druhé části cituji přesné znění otázky, z důvodu přehlednosti vždy řadím správnou odpověď jako první. Ve třetí části uvádím odpovědi respondentů. Správných odpovědí je vždy přesně 30, stejně jako počet účastníků, kteří vyplňovali test. Špatné odpovědi se liší četností. 100 % souboru je suma všech odpovědí, které v testu účastníci vyplnili. Protože každý účastník mohl odpovědět špatně opakovaně, uvádím ve čtvrté části tabulky statistiku respondentů. Za správně odpovídajícího účastníka považuji takového, který dobře odpověděl při prvním průchodu otázkou. Ostatní respondenty považuji za odpovídající špatně, počet nesprávných odpovědí nezohledňuji. 100 % souboru respondentů je vždy 30.

4. 3. 1 Bezpečné heslo

Oblast hesel v závěrečném testu mapovaly otázky č. 1 a č. 12, zaměřené na výstavbu hesla a jeho osobnostní inspiraci.

- Otázka č. 1: „Které z následujících hesel je nejbezpečnější (z hlediska počítačového útoku)?“
 - Otázka č. 12: „Co je kromě samotné bezpečnosti nutné vzít v úvahu při výběru hesla?“
- Rozložení odpovědí uvádím v tabulce č. 6.

Tabulka č. 6: Rozložení odpovědí v oblasti bezpečného hesla

	Odpověď	Text odpovědi	Odpovědi		Respondenti	
			Abs.	%	Abs.	%
Otázka č. 1	c	mojeTV 810	30	85,7	25	83,3
	a	1234	1	2,9	5	16,7
	b	skrinka	0	0,0		
	d	sanon05	4	11,4		
	Celkem		35	100	30	100
Otázka č. 12	b	Musí se dobře pamatovat.	30	85,7	25	83,3
	a	Musí souviset s mou osobou.	2	5,7	5	16,7
	c	Musí být slušné a neurážet ostatní.	3	8,6		
	Celkem		35	100	30	100
Bezpečné heslo	chybně otázka č. 1			5	16,7	
	chybně otázka č. 12			5	16,7	
	chybně dvě otázky			0	0,0	
	správně dvě otázky			20	66,7	
Celkem			30	100		

Zdroj: vlastní šetření

Z tabulky č. 6 vyplývá, že respondenti mají obecné povědomí o zvýšení bezpečnosti hesla kombinací písmen a čísel, tuto odpověď označili za správnou 4 klienti. Pouze jedna osoba označila heslo jednoznačně nebezpečné, snadno prolomitelné. Nejbezpečnější heslo, tj. heslo se zapracovaným speciálním znakem, označilo správně 25 respondentů.

Z tabulky č. 6 dále vyplývá, že 25 respondentů správně určilo, že hlavním hlediskem při sestavování hesla je snadná zapamatovatelnost. 3 účastníci podleli společenským konvencím a domnívali se, že heslo musí být slušné. Neuvědomili si, že zadávané heslo nikdo nevidí, je skryto pod hvězdičkami nebo tečkami. Pokud je mi známo, v době příchodu do počítačových kurzů žádný účastník neslušné heslo nepoužíval. Jednoho klienta, muže, tato možnost tak zaujala, že si zadání vulgárního hesla vyzkoušel v praxi hned po dokončení závěrečného testu. 2 klienti označili za správnou možnost odpověď: „Musí souviset s mou osobou“. Z technického hlediska je taková odpověď nesprávná, heslo může být jakékoliv. Z psychologického hlediska je otázka možná sporná. Každé heslo nějak souvisí s osobou uživatele, zobrazují se v něm jeho myšlenky, koníčky, přání, sociální vazby.

Na obě otázky z oblasti bezpečného hesla, jak je vidět v tabulce č. 6, dobře odpovědělo pouze 66,7 % respondentů. Třetina respondentů odpověděla alespoň na jednu otázku špatně. Tato část seniorů je potenciálně ohrožena prolomením a uhodnutím hesla třetí osobou se všemi následky, které popisují v kap. 4. 2. 1.

4. 3. 2 On - line komunikace

Oblast on-line komunikace v závěrečném testu mapovaly otázky 4, 5, a 14, zaměřené na uvědomění si rizika falešné identity, ochranu osobních údajů a na práci s uchováváním virtuálních stop.

- Otázka č. 4: „K čemu NELZE použít Print screen?“
- Otázka č. 5 popisovala profil „holky14“, který byl doplněný fotografií a vizitkou uživatelky. Klienti měli určit, komu profil může patřit.
- Otázka č. 14: „ Během povídání s někým na chatu by vás dotyčný chtěl více poznat a požádá o fotografii, telefon a adresu. Co uděláte?“

Rozložení odpovědí uvádím v tabulce č. 7.

Tabulka č. 7: Rozložení odpovědí v oblasti on-line komunikace

	Odpověď	Text odpovědi	Odpovědi		Respondenti	
			Abs.	%	Abs.	%
Otázka č. 4	d	K objednání určitého výrobku.	30	63,8	16	53,3
	a	Ke krádeži intimních fotografií.	5	10,6	14	46,7
	b	Jako důkaz o provedení objednávky.	7	14,9		
	c	K vytvoření databáze partnerů na chatu.	5	10,6		
	Celkem		47	100	30	100
Otázka č. 5	b	Komukoli.	30	88,2	27	90,0
	a	Vždy čtrnáctileté dívce.	0	0,0	3	10,0
	c	Určitě dívce, nejspíš okolo 20 let.	1	2,9		
	d	Určitě teenagererovi, ale nelze určit, zda dívce, nebo chlapci.	3	8,8		
	Celkem		34	100	30	100
Otázka č. 14	d	Fotografii a adresu nepošlu; mohu dotyčnému nabídnout, že ho prozvoním, pokud mi pošle své číslo.	30	96,8	29	96,7
	a	Pošlu pouze telefon a adresu, fotografii si chráním.	1	3,2	1	3,3
	b	Pošlu pouze fotografii.	0	0,0		
	c	Pošlu všechno.	0	0,0		
	Celkem		31	100	30	100
On-line komunikace		chybně otázka č. 4			13	43,3
		chybně otázka č. 5			1	3,3
		chybně otázka č. 14			0	0,0
		chybně dvě otázky			2	6,7
		chybně tři otázky			0	0,0
		správně tři otázky			14	46,7
	Celkem			30	100	

Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 4 působila klientům významné potíže. Jak vidíme v tabulce č. 7, pouze 16 klientů ze 30 odpovědělo dobře. Jak ukazuje graf č. 6, jedná se o mimořádně vysoký počet nesprávných odpovědí. Je možné, že se v otázce č. 4 sešly dvě okolnosti. V první řadě, podle

mých pozorování, pro většinu klientů byla funkce Print screen zcela novou informací. Klienty zaujala, vyzkoušeli si ji prakticky, opakovaně, ale nedokázali s tímto nástrojem počítačové bezpečnosti pracovat v plném rozsahu.

Druhou okolností je negativní formulování otázky. Při první verzi zkušebního testu jsem získala jednu reakci, že formulace „K čemu nelze použít Print screen?“ by mohla být matoucí. Zvýraznila jsem negaci velkými písmeny: „K čemu NELZE použít Print screen?“ a domnívala jsem se, na základě nové zpětné vazby, že formulace otázky bude vyhovující. Výběr špatné odpovědi b) by přesto mohl být způsobený nepřesným přečtením zadání.

Odpovědi a) a c), které zvolilo 10 respondentů, jsou jednoznačně ohrožující. Jak rozebírám v kap. 4. 2. 2, funkci Print screen lze zneužít k získání fotografií bez souhlasu klienta a k následné trestné činnosti.

Na otázku č. 5 odpovědělo dobře 90,0 % respondentů. Ačkoliv je toto procento vysoké, je třeba si uvědomit, že otázka mapovala, podle mého názoru, nejvíce ohrožující riziko internetového prostoru. Falešnou identitu potenciálního útočníka. 3 respondenti se v odpovědi domnívali, že by profil měl být alespoň částečně pravdivý. A právě tato myšlenka je extrémně ohrožující. Virtuální profil může kdykoliv, na jakémkoliv serveru, vytvořit kdokoliv. Jeho obsahem může být lež v plném rozsahu, včetně nepravdivých fotografií.

Příznivější odpovědi přinesla otázka č. 14, pouze jeden respondent by nezachoval bezpečný postup, postupný proces odkrývání svojí reálné identity. Míra jeho ohrožení by závisela na tom, jestli je komunikační partner pravdivý, nebo jestli jde o falešnou identitu.

Všechny tři otázky z oblasti on-line komunikace, jak vidíme v tabulce č. 7, dobře zodpovědělo pouze 36,7 % respondentů. Dvě třetiny respondentů odpovědělo alespoň na jednu otázku špatně. Tato část seniorů je potenciálně ohrožena virtuální kriminalitou (viz kap. 4. 2. 2)

4. 3. 3 Off-line komunikace

Oblast off-line komunikace v závěrečném testu mapovaly otázky č. 2, 7, 10 a 13, zaměřené na uvědomění si rizika emocionálního zneužívání a pokročilých způsobů phishingu. Celé znění otázek uvádím v příloze č. 2.

- Otázka č. 2 předstírá útok na databázi bankovního ústavu a vyzývá k zadání přihlašovacích údajů k účtu klienta.
- Otázka č. 7 simuluje onemocnění malé holčičky Terezky, po kliknutí na odkaz by dárce údajně přispěl finanční částkou na léčbu.
- Otázka č. 10 předstírá rozhodnutí o exekuci, vyčísluje náklady, k e-mailu je přiložena příloha s požadovanými částkami.
- Otázka č. 13 předstírá vylepšené služby bankovního ústavu, klient je může čerpat v pohodlí domova, prostřednictvím Internetu.
- Vždy je položena otázka: „Jak se má klient zachovat?“
Rozložení odpovědí zachycuje tabulka č. 8.

Tabulka č. 8: Rozložení odpovědí v oblasti off-line komunikace

	Odpověď	Text odpovědi	Odpovědi		Respondenti			
			Abs.	%	Abs.	%		
Otázka č. 2	c	E-mail označím jako spam (případně smažu), na odkaz neklikám. (Jedná se o scam.)	30	93,8	28	93,3		
	a	Urychleně si změním heslo.	2	6,3	2	6,7		
	b	Změním si heslo a varuji všechny své přátele.	0	0,0				
	d	Stěžuji si na technické podpoře, toto si má společnost zařídit sama.	0	0,0				
	Celkem		32	100	30	100		
Otázka č. 7	a	Na e-mail nereaguji, označím ho jako spam, případně smažu. (Pravděpodobně jde o phishing.)	30	93,8	28	93,3		
	b	Kliknu a pře pošlu e-mail všem přátelům.	2	6,3	2	6,7		
	c	Podívám se, kolik peněz mohu poslat mimo tento e-mail.	0	0,0				
	Celkem		32	100	30	100		
Otázka č. 10	d	E-mail označím jako spam (případně smažu).	30	81,1	25	83,3		
	a	Zkusím v příloze najít podrobnosti.	2	5,4	5	16,7		
	b	Ihned zaplatím, abych se vyhnul(a) exekuci.	0	0,0				
	c	Kontaktuji právníka.	3	8,1				
	e	Zavolám na uvedené telefonní číslo.	2	5,4	Celkem	37	100	30
Otázka č. 13	d	E-mail pouze označím jako spam (případně smažu), jinak nic nedělám.	30	93,8	28	93,3		
	a	Kliknu na odkaz a aktualizuji svoji kartu.	0	0,0	2	6,7		
	b	Volám zákaznickou linku.	2	6,3				
	c	Přejdu k jiné bance.	0	0,0				
Celkem		32	100	30	100			
Off-line komunikace		chybně otázka č. 2			0	0,0		
		chybně otázka č. 7			2	6,7		
		chybně otázka č. 10			4	13,3		
		chybně otázka č. 13			1	3,3		
		chybně dvě otázky			2	6,7		
		chybně tři otázky			0	0,0		
		chybně čtyři otázky			0			
		správně čtyři otázky			21	70,0		
	Celkem			30	100			

Zdroj: vlastní šetření

Jak je vidět v tabulce č. 8, odpovědi na otázky č. 2, 7 a 13 jsou obdobné. Na každou otázku špatně odpověděli pouze 2 respondenti. 93,8 % odpovědí bylo správných, respondenti dobře poznali bezpečnou odpověď.

Otázka č. 10 měla zajímavé, nezamýšlené, specifikum. V textu e-mailu bylo použito náhodné jméno exekutora. Jedna účastnice ovšem exekutora stejného jména znala z reality. Tím tréninkový e-mail získal větší reálnost. A také 7 špatných odpovědí, významně víc než jiné otázky z tématu e-mailové komunikace.

Přestože to z tabulky č. 8 neplyne, získala jsem zajímavý poznatek pozorováním. Otázka č. 7 se ukázala jako nejvíc emotivní z celého závěrečného testu. Mezi účastníky téměř vždy rozpoutala diskuzi, jestli je e-mail s Terezkou opravdový, nebo falešný. Následně diskuze pokračovala v různém rozsahu. Od jednoduchého konstatování, že takové e-maily nenechávají účastníky chladné, protože by rádi pomohli, až po rozsáhlé diskuzi, jestli se dá věřit virtuálnímu prostředí. Vysoké procento správných odpovědí na otázku č. 7 je způsobeno spíše předcházející individuální zážitkovou zkušeností s napsáním falešného mailu než skutečným přesvědčením, že by e-mail mohl být nebezpečný.

Na otázku č. 13 jsem očekávala 100 % správných odpovědí. Důvodem byla skutečnost, že otázka byla opakovací, simulovala podobnou situaci jako otázka č. 2. Moje očekávání se nepotvrdilo. Na základě jednoho signálu nemohu dělat žádný seriózní závěr. Nicméně považuji za zajímavou otázku, kolikrát potřebuje senior opakovat informaci, aby ji dokázal spolehlivě, dlouhodobě užívat. Z mého šetření plyne, že prosté sdělení a krátkodobé procvičování nestačí.

Při sestavování závěrečného testu jsem v oblasti off-line komunikace uplatnila dohodu s ředitelem SSNB o přednostní prospěšnosti výuky před průzkumem. Riziko phishingu je, podle mého názoru, nejrozšířenější bezpečnostní hrozbou Internetu. Proto jsem považovala za důležité zvýšit počet otázek, které riziko mapují. Mohlo se však stát, že vyšší množství otázek, které do oblasti zahrnu, sníží procento správných odpovědí pro oblast bezpečnosti off-line komunikace. Jak vidíme v tabulce č. 8, k tomuto jevu nedošlo. 70,0 % respondentů odpovědělo na všechny otázky z off-line komunikace dobře. Pouze necelá třetina odpověděla na jednu nebo víc otázek špatně.

Z grafu č. 7 je zřejmé, že v počtu průměrných špatných odpovědí je oblast off-line komunikace nejlépe zodpovědanou oblastí. V této oblasti jsou klienti nejzdatnější, jsou v ní nejlépe chráněni před virtuálními útoky. Domnívám se, že dobrý výsledek je částečně

způsoben zvolenou interaktivní formou výuky. Klienti zážitkovým způsobem poznali snadnost vytvoření a rozeslání falešného e-mailu. Myšlenky J. A. Komenského o „škole hrou“ platí v každém věku.

4.3.4 Ochrana počítače

Oblast ochrany počítače v závěrečném testu mapovaly otázky č. 3, 6 a 8.

- Otázka č. 3 se ptala na četnost aktualizací antiviru: „Aby byla ochrana počítače maximální, je potřeba antivir aktualizovat?“
- Otázka č. 6: „K čemu slouží aktualizace operačního systému (např. Windows)?“
- Otázka č. 8: „Máte k dispozici tři antiviry: Antivir A je zdarma, antivir B stojí 100 Kč/rok, antivir C stojí 1500 Kč/rok. Který z nich je nejlepší?“

Rozložení odpovědí uvádím v tabulce č. 9.

Tabulka č. 9: Rozložení odpovědí v oblasti ochrany počítače

	Odpověď	Text odpovědi	Odpovědi		Respondenti	
			Abs.	%	Abs.	%
Otázka č. 3	d	Vždy, když je k dispozici aktualizace virové databáze (lze řešit automatickými aktualizacemi)	30	73,2	22	73,3
	a	Každý den	6	14,6	8	26,7
	b	1x za měsíc	3	7,3		
	c	1x za rok koupit novou verzi	2	4,9		
	Celkem		41	100	30	100
Otázka č. 6	b	Obvykle k vylepšení systému a opravě chyb, ale některé aktualizace mohou chyby zanechat.	30	71,4	18	60,0
	a	Vždy k vylepšení systému.	12	28,6	12	40,0
	c	Není k ničemu	0	0,0		
	d	K finančnímu zisku výrobce.	0	0,0		
	Celkem		42	100	30	100
Otázka č. 8	e	Nezáleží na ceně, ale na výsledcích nezávislých testů.	30	81,1	23	76,7
	a	Antivir A.	2	5,4	7	23,3
	b	Antivir B.	0	0,0		
	c	Antivir C.	3	8,1		
	d	Všechny jsou stejně kvalitní.	2	5,4		
Celkem		37	100	30	117	
Ochrana počítače		chybně otázka č. 3			5	16,7
		chybně otázka č. 6			7	23,3
		chybně otázka č. 8			2	6,7
		chybně dvě otázky			2	6,7
		chybně tři otázky			3	10,0
		správně tři otázky			11	36,7
		Celkem			30	100

Zdroj: vlastní šetření

Jak je vidět v tabulce č. 9, v oblasti antivirů a aktualizace programů klienti chybovali. Na každou otázku odpovědělo více než 5 klientů špatně. I z grafu č. 7 je patrné, že v počtu průměrných špatných odpovědí je oblast ochrany počítače nejhůře zodpídanou oblastí.

Jak vyplývá z tabulky č. 9, na otázku, jak často aktualizovat antivirový program odpovědělo správně jen 73 % respondentů. Téměř správně, 1x denně, odpovědělo 6 klientů. 5 odpovědí „1x měsíčně“ a „1x ročně“ je však zcela špatně, neumožňují funkční ochranu. Na otázku 8 odpovědělo 5 respondentů, že pro spolehlivost antivirového programu je rozhodující jeho cena. Naopak 25 respondentů si uvědomilo vyšší důležitost nezávislého testu.

Z tabulky č. 9 také vidíme, že téměř 30 % respondentů si neuvědomuje, že aktualizace mohou také způsobit v počítači SW poruchy. V případě Windows se sice obvykle nejedná o riziko bezpečnostní, vadná aktualizace však může způsobit obtíže v ovládní počítače, v krajním případě může způsobit jeho nefunkčnost. Za falešnou aktualizaci některých programů se může vydávat škodlivý kód.

Výše uvedeným skutečnostem odpovídá celkový výsledek testování v oblasti ochrany počítače. Pouhých 36,7 % respondentů má odpovídající představu o účinné ochraně počítače. 63,3 % účastníků si neumí ochranu počítače zajistit. Protože počítač je prostředkem k využívání Internetu, špatně udržovaný počítač může zvýšit riziko útoku z virtuálního prostředí.

4. 3. 5 Cizí počítač

Oblast bezpečného chování na cizím počítači v závěrečném testu mapovaly otázky č. 9 a 11.

- Otázka č. 9: „Jak si můžete ověřit, že v počítači nezůstalo Vaše heslo?“.
- Otázka č. 11: „Co je třeba udělat po přihlášení do e-mailové schránky z cizího počítače a prohlédnutí e-mailů?“.

Rozložení odpovědí uvádím v tabulce č. 10.

Tabulka č. 10: Rozložení odpovědí v oblasti bezpečného chování na cizím počítači

	Odpověď	Text odpovědi	Odpovědi		Respondenti	
			Abs.	%	Abs.	%
Otázka č. 9	a	Otevřu znovu stránku, napíšu přihlašovací jméno a počkám, zda počítač heslo vyplní.	30	76,9	23	76,7
	b	Ověřovat nemusím, důvěřuji počítači, že mé heslo smaže.	1	2,6	7	23,3
	c	Zeptám se majitele počítače.	1	2,6		
	d	Ověřím si to na stránce http://www.zapamatovana-hesla.cz	7	17,9		
	Celkem		39	100	30	100
Otázka č. 11	a	Vždy se odhlásit.	30	93,8	28	93,3
	b	Zavřít okno s prohlížečem.	1	3,1	2	6,7
	c	Vypnout počítač.	1	3,1		
	Celkem		32	100	30	100
Cizí počítač	chybně otázka č. 9				5	16,7
	chybně otázka č. 11				0	0,0
	chybně dvě otázky				2	6,7
	správně dvě otázky				23	76,7
	Celkem				30	100

Zdroj: vlastní šetření

Jak vyplývá z tabulky č. 10, sedm respondentů, chybovalo v odpovědi d) na otázku č. 9. Vyšší počet špatných odpovědí potvrdilo i moje pozorování. Možnost ověřit si, že si počítač neuložil heslo, na stránce <http://www.zapamatovana-hesla.cz> zaujala několik účastníků. Dva si dokonce stránku zadali do vyhledávače.

Pouze 1 klient se domníval, že uložení hesla v cizím počítači ověřovat nemusí, 1 klient by situaci řešil dotazem u majitele počítače.

Z tabulky č. 10 vyplývá také, že 93,3 % respondentů si uvědomuje nutnost odhlašování účtů na cizích počítačích. Pouze 1 klient by chybně zavíral prohlížeč. Rovněž 1 klient vybral možnost vypnutí počítače. Podstoupil by náročné, ale neúčinné opatření.

4.3.6 Souhrnné výstupy průzkumu

V kap. 4.4.1 až 4.4.5 uvádím dílčí výstupy průzkumu. V této kapitole se budu zabývat souhrnnými výstupy. Statistiku špatných odpovědí vztahených k účastníkům uvádím v tabulkách č. 11 a 12 a v grafu č. 5. Statistiku špatných odpovědí vztahených k oblastem bezpečnosti uvádím v grafech č. 6 a 7.

Tabulka č. 11: Počet špatných odpovědí jednotlivých účastníků

Počet chybných odpovědí	Počet účastníků	
	Abs.	%
0	2	6,7
1	6	20,0
2	7	23,3
3	5	16,7
4	5	16,7
5	3	10,0
6	1	3,3
7	0	0,0
8	0	0,0
9	0	0,0
10	1	3,3
celkem	30	100

Zdroj: vlastní šetření

Jak vidíme z tabulky č. 11, rozložení počtu chybných odpovědí jednotlivých účastníků je podobné Gaussově křivce. Dva respondenti zodpověděli všechny otázky testu dobře. 76,7 % chybovalo v jedné až čtyřech odpovědích. Jeden účastník však odpověděl chybně 10x.

Každá nesprávná odpověď otevírá cestu virtuálnímu útočníkovi. Čím více chybných odpovědí určil respondent, tím více je ohrožený virtuální kriminalitou.

Data z tabulky č. 11 jsou v souladu s tabulkou č. 12.

Tabulka č. 12: Počet špatně zodpovězených otázek jednotlivých účastníků

Počet chybných otázek	Počet účastníků	
	Abs.	%
0	2	6,7
1	6	20,0
2	7	23,3
3	9	30,0
4	3	10,0
5	2	6,7
6	1	3,3
celkem	30	100

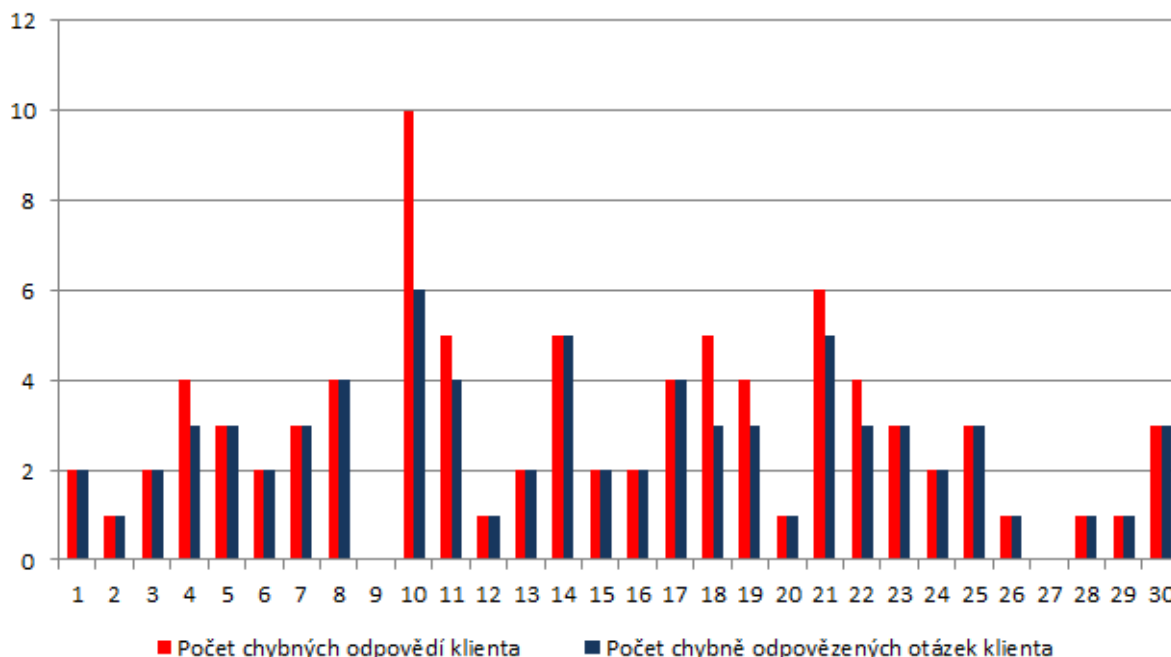
Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 12 uvádí rozložení chybně zodpovězených otázek jednotlivých účastníků. Výstupy kopírují Gaussovu křivku lépe, než výstupy v tabulce č. 11. Dva respondenti

zodpověděli dobře všechny otázky. Maximální počet špatně zodpovězených otázek, šest otázek, odpověděl jeden respondent.

Porovnání dat z tabulek č. 11 a 12 uvádím pro lepší přehlednost v grafu č. 5.

Graf č. 5: Porovnání chybných odpovědí a chybně zodpovězených otázek

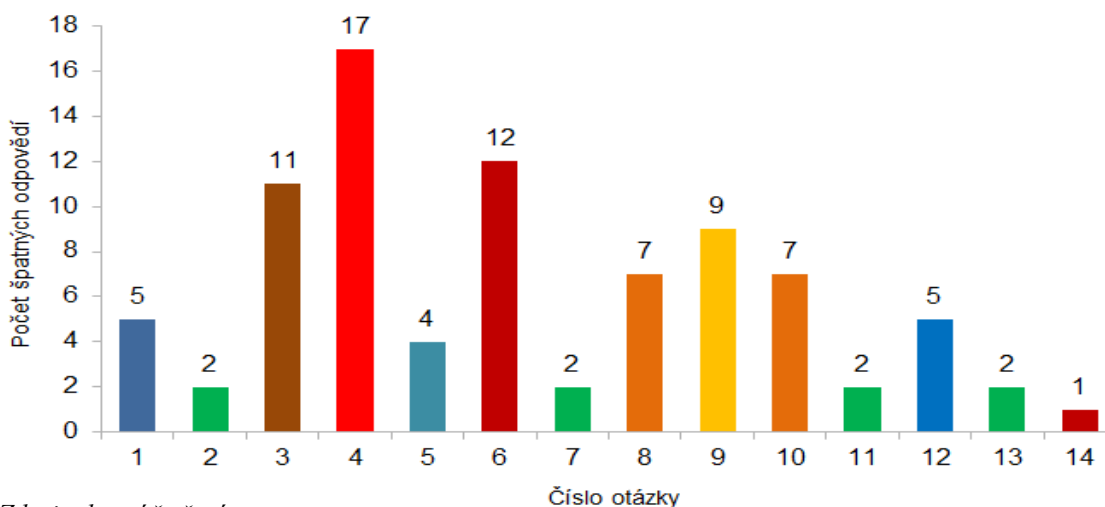


Zdroj: vlastní šetření

V grafu č. 5 uvádím souhrnná data pro nesprávné odpovědi vztažená k nesprávně zodpovězeným otázkám, obdobně jako v tabulkách č. 11 a 12. Např. klient s evidenčním číslem 10 zodpověděl špatně 6 otázek (modrá barva). Na těchto 6 otázek odpovídal špatně 10x (červená barva). Klienti s evidenčním číslem 9 a 27 zodpověděli všechny otázky dobře. Zhruba dvě třetiny klientů odpovědělo 1x špatně a následně správně, jak ukazuje stejně vysoká modrá i červená linie.

Čím je vyšší rozdíl mezi červenou a modrou, tj. čím více chybných odpovědí uživatel potřeboval k nalezení odpovědi správné, tím více je ohrožen virtuálním nebezpečím. Více špatných odpovědí znamená větší neznalost bezpečného chování a zároveň horší instinkt při jeho výběru.

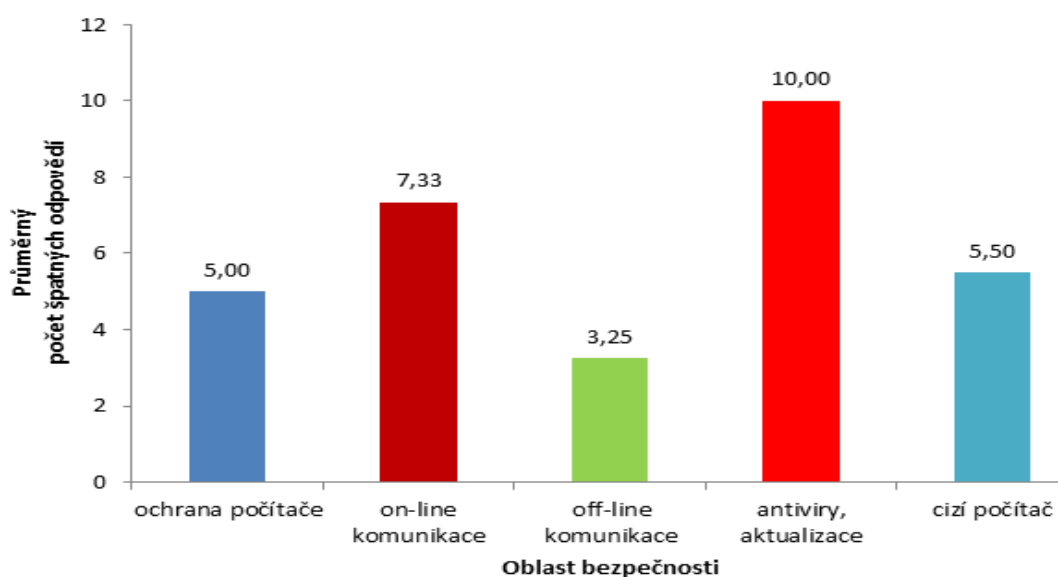
Graf č. 6: Počet špatných odpovědí podle jednotlivých otázek



Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 6 ukazuje počet špatných odpovědí pro jednotlivé otázky. Na žádnou otázku testu neodpověděli všichni účastníci správně. Nejlépe odpovídanou otázkou byla otázka č. 14, která mapovala oblast bezpečí on-line komunikace ve virtuálním prostředí. Otázky č. 3, 4 a 6 zodpovědělo nesprávně více než třetina účastníků. Otázky č. 3 a 6 mapovaly oblast ochrany počítače, otázka č. 4 prostředí on-line komunikace.

Graf č. 7: Počet špatných odpovědí podle okruhů témat



Zdroj: vlastní šetření

Pro lepší přehlednost znalosti bezpečného chování ve virtuálním prostředí uvádím souhrnný graf č. 7, kde jsou odpovědi na otázky seskupeny podle témat bezpečnosti ve virtuálním prostoru. Protože jednotlivá témata mapoval různý počet otázek, uvádím průměrný počet odpovědí.

Z grafu č. 7 vidíme, že nejlépe odpovídanou oblastí bezpečného chování ve virtuálním prostoru je pro seniory off-line komunikace. Nejhůře odpovídanou oblastí je ochrana počítače.

4. 3. 7 Názory klientů kurzu

Jak jsem již uvedla, průzkum jsem realizovala jako sekundární aktivitu počítačového kurzu „Bezpečný Internet“. Proto uvádím také výstupy dvou otevřených otázek zaměřených na pocity účastníků.

Obě otevřené otázky na spokojenost účastníků s kurzem byly součástí závěrečného testu. Podmínky jeho vyplňování podrobněji uvádím v kap. 4. 3. Otázky na spokojenost vyplnilo 28 klientů. Vyjádření účastníků ke spokojenosti s kurzem uvádím v příloze č. 1.

Vybrala jsem několik vyjádření účastníků, která reflektují informační a vzdělávací přínos kurzu. Otázka č. 15 v testu měla znění: „Co pro Vás byla nejdůležitější informace z celého kurzu?“ Uvádím přesné citace účastníků.

1. *Všechno. Jsem začátečník a tak je pro mě každá informace důležitá.*
2. *Získala jsem nové informace o používání meilů a o práci s nimi.Ohrožení dat je teď vysoké a tyto informace ,které jsem zde získalami pomohou si je uchovat v bezpečí*
3. *Registrace bezpečného hesla, poznání spamů, i další informace, poskytnuté lektorkou.*
4. *Kurz me velmi poucil,o emailech,Print Screenu,informace o podvodnych emailech a adresach.Dekuji,moc pani Martine lektorce je moc prijemna a trpeliva.Dekuji.*

Otázka č. 16 byla zaměřena na spokojenost klientů: „Byli jste na kurzu spokojení? Líbilo se vám tu? Jak hodnotíte lektorku, jak náplň kurzu, jak atmosféru? Uvádím přesné citace účastníků.

1. *Moc příjemná výuka, poučná a hlavně pro mne užitečná. Bylo fajn malé množství lidí, protože lektorka se mohla věnovat všem a vysvětlila v pohodě všechny dotazy. Škoda, že není více hodin*

2. *Kurz hodnotím velice a převelice kvalitně. Děkuji mnohokrát za takovou příležitost zkvalitnit svůj život o další poznání nepoznaného a zpřijemnil se mi tím podzim letošního roku. Lektorka paní Martina je příjemná, tolerantní a velice zdatná v oboru a bude li příležitost, ráda bych další kurz absolvovala.*

Domnívám se, že vyjádření účastníků plně shrnují potřeby, s nimiž klienti do kurzů přicházeli: naučit se nové postupy práce s počítačem, získat odborné informace, blíže se seznámit s riziky internetového světa. Klienti ocenili malý počet účastníků, který umožňoval intenzivní individuální práci. Prostředí kurzu, společně s HW technikou a omezeným počtem účastníků, umožnil plnohodnotnou výuku také klientům se středními a těžkými zdravotními handicapami.

4. 3. 8 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza č. 1: Více než 75 % seniorů umí vytvořit a následně používat bezpečné heslo. Hypotéza se nepotvrdila, pouze 66,7 % umí vytvořit a následně používat bezpečné heslo.

Hypotéza č. 2: Více než 75 % seniorů umí bezpečně používat on-line virtuální komunikaci. Hypotéza se nepotvrdila, pouze 46,7 % seniorů umí bezpečně používat on-line virtuální komunikaci.

Hypotéza č. 3: Více než 75 % seniorů umí bezpečně používat off-line virtuální komunikaci. Hypotéza se nepotvrdila, pouze 70,0 % seniorů umí bezpečně používat off-line virtuální komunikaci.

Hypotéza č. 4: Více než 75 % seniorů umí svůj počítač chránit před vnějším útokem. Hypotéza se nepotvrdila, pouze 36,7 % seniorů umí svůj počítač chránit před vnějším útokem.

Hypotéza č. 5: Více než 75 % seniorů se umí bezpečně chovat na cizích počítačích. Hypotéza se potvrdila, 76,7 % seniorů se umí bezpečně chovat na cizích počítačích.

Porovnání hypotéz a výstupů průzkumu uvádím v tabulce č. 13 a v grafu č. 8.

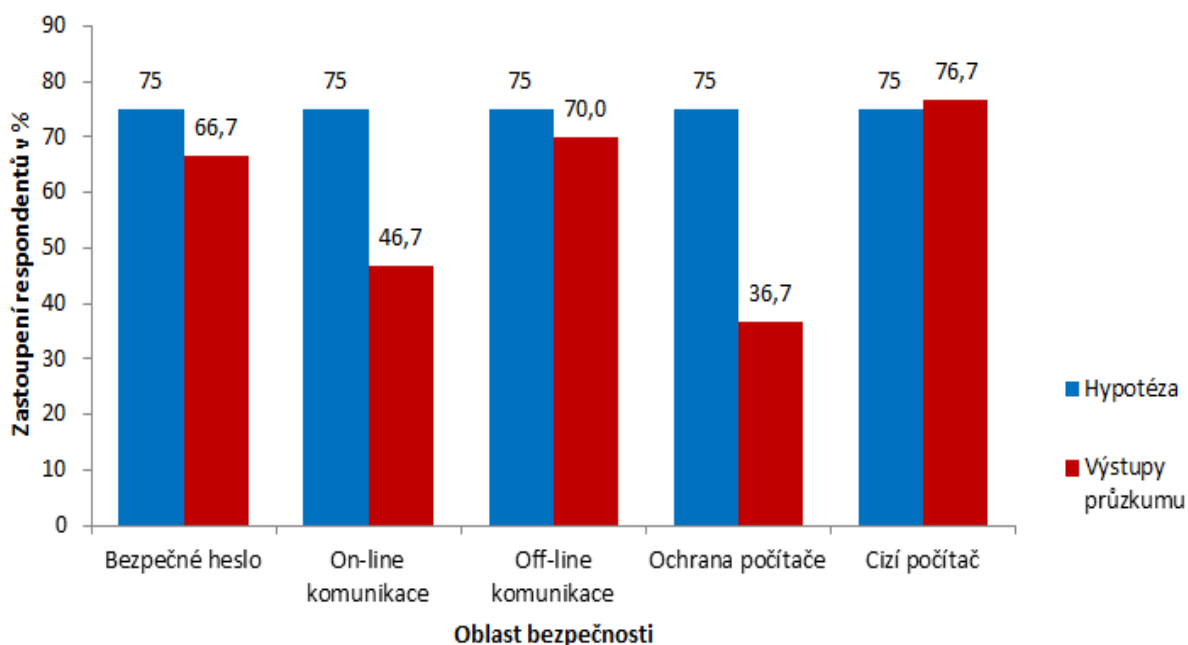
Tabulka č. 13: Porovnání hypotéz a výstupů průzkumu

	Hypotéza	Skutečnost		Porovnání skutečnosti	
	%	Abs.	%		
Bezpečné heslo	75	20	66,7	méně	⬇️
On-line komunikace	75	14	46,7	méně	⬇️
Off-line komunikace	75	21	70,0	méně	⬇️
Ochrana počítače	75	11	36,7	méně	⬇️
Cizí počítač	75	23	76,7	více	⬆️

Zdroj: vlastní šetření

Z tabulky č. 13 vidíme, že pouze jedna z pěti hypotéz se potvrdila. Senioři ovládají bezpečné chování na cizím počítači. V oblasti, která přináší, podle mého názoru, nejnebezpečnější riziko Internetu, v on-line komunikaci, zodpovědělo dobře otázky pouze 46,7 % respondentů. V oblasti, která přináší nejvíce rizik, v e-mailové off-line komunikaci, se umí bezpečně pohybovat 70 % respondentů. Chránit svůj počítač odpovídajícím způsobem umí pouze 36,7 % seniorů. Vytvořit si bezpečné heslo a tím chránit svůj virtuální život, umí dvě třetiny respondentů.

Graf č. 8: Porovnání hypotéz a výstupů průzkumu



Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 8 je v souladu s tabulkou č. 13. Zřetelněji ukazuje, jak se různé oblasti bezpečnosti liší v porovnání s hypotézami. Graf č. 8 také opticky zviditelňuje rozdíly v bezpečném chování seniorů v jednotlivých oblastech. Největší rozdíl v hypotéze a výstupu průzkumu je v oblasti ochrany počítače. Vysoký rozdíl je také v oblasti on-line komunikace.

Na základě výše uvedených výstupů se domnívám, že kompetence seniorů v oblasti bezpečného používání virtuálního prostředí jsou nedostatečné. Senioři jsou ohroženi virtuální kriminalitou, resp. kriminalitou realizovanou, nebo připravovanou, ve virtuálním prostředí.

Výstupy průzkumného šetření mohou být zkreslené vzhledem k malému vzorku respondentů. V takovém případě bych očekávala, že jsou zkreslené v pozitivním směru, tj. že kompetence seniorů v oblasti virtuální bezpečnosti jsou nižší, než ukázal průzkum. Svůj názor opírám o skutečnost, že do kurzu se senioři hlásili většinou sami, měli vlastní motivaci k zájmu o oblast prevence rizik a rizikového chování ve virtuálním prostředí. Předpokládám také, že zájem seniorů o vzdělávání v oblasti rizik internetového prostředí vychází z vědomí, že takové riziko existuje. Jak popisuji v kap. 4. 2, uvědomění si, že riziko existuje, je jedním z kroků zvládnutí bezpečného chování.

Okolností, která mohla zvýšit úspěšnost seniorů v testu, je skutečnost, že účastníci vyplňovali test až po absolvování kurzu. Měli tedy k dispozici také nové informace, nové poznatky, jejich kompetence byli vyšší, než kompetence seniorů, kteří se kurzu nezúčastnili.

Závěr

V diplomové práci „Bezpečí seniorů v internetovém prostoru“ jsem popsala své zkušenosti s lektorováním počítačových kurzů pro seniory. Zabývala jsem se teoretickými základy bezpečné on-line a off-line komunikace a možností práce s elektronickými informacemi. Vzhledem k nedostatku odborných zdrojů jsem podstatnou část teoretické části zpracovala podle svých praktických zkušeností.

Bezpečnostní rizika jsem rozdělila do pěti oblastí, na bezpečné heslo, on-line komunikaci, off-line komunikaci, péči o počítač a bezpečné chování na cizím počítači. Pro každou oblast jsem popsala mechanismus vzniku ohrožení z internetového prostoru. Zároveň jsem popsala doporučené bezpečné chování. Tam, kde jsem měla k dispozici příklady dobré praxe, doplnila jsem osvědčené zkušenosti. Dobrou praxi mohou využít osoby ze sociálního okolí seniorů i lektori kurzů pro seniory.

V práci jsem se zabývala kompenzačními mechanismy pro osoby s různými handicapem, popsala jsem dostupné kompenzační HW a SW možnosti.

V návaznosti na teorii jsem se zabývala praktickou ochranou proti nebezpečím Internetu. Tu jsem zkoumala jako přidruženou aktivitu přímo při realizaci počítačových kurzů.

Cílem mé diplomové práce bylo zamyšlení nad přínosy a riziky používání virtuálního prostoru seniory. Podle mého názoru přínosy vysoce převyšují rizika. Bezpečné chování seniorů je však nezbytnou podmínkou dlouhodobého spokojeného užívání Internetu. Pro oblasti bezpečného chování ve virtuálním prostředí jsem stanovila hypotézy. Na základě hodnocení těchto hypotéz jsem došla k závěru, že kompetence seniorů v bezpečném chování v internetovém prostoru jsou nedostatečné.

Jak vyplynulo z realizovaného průzkumu, největším rizikem jsou senioři ohroženi v oblasti ochrany počítače, pouze 36,7 % respondentů umí chránit svůj počítač. Největšímu riziku internetového prostoru, falešným identitám, se umí bránit pouze 46,7 % respondentů. Nejrozšířenějšímu nebezpečí virtuálního prostoru, phishingu, se umí bránit 70 % respondentů. Bezpečné heslo umí používat 66,7 % uživatelů. Bezpečně používat cizí počítač umí 76,7 % respondentů.

Tyto objektivní výstupy jsem doplnila o poznatky z pozorování. Ohrožení seniorů se výrazně zvyšuje, je-li riziková situace nezřetelná. Např. podvodný e-mail je podepsán virtuálním podpisem, který senior zná také z reality. Riziko ohrožení seniorů zvyšují scamy a aktivity zaměřené na emoce, postavené na žádostech o pomoc dětem.

Na základě výše uvedených skutečností se domnívám, že zvyšování počítačové gramotnosti seniorů je nezbytné, nutné pro zajištění jejich bezpečnosti při využívání virtuálního prostředí.

Shrnutí

Tématem mé práce je problematika využívání internetového prostředí seniory. Věnovala jsem se přínosům i rizikům virtuálního prostoru. Mým názorem je, že přínosy převažují nad riziky.

V současné době nejsou k dispozici dostupné odborné zdroje. Proto jsem teoretickou část vystavěla na svých dlouholetých praktických zkušenostech z vedení počítačových kurzů pro seniory. Součástí mé práce jsou i přímá vyjádření účastníků kurzů.

V praktické části jsem se věnovala průzkumu bezpečného chování seniorů v internetovém prostoru. Průzkum jsem realizovala jako sekundární aktivitu přímé výuky. Cílem průzkumu bylo zhodnocení kompetencí seniorů v bezpečném chování ve virtuálním prostředí.

Na základě průzkumu se domnívám, že kompetence seniorů jsou nedostatečné. Podle mého pozorování, v souladu s rozбором bezpečné off-line komunikace a následně s hodnocením hypotézy č. 3 se domnívám, že bezpečné chování je možné seniory naučit vhodnou formou vzdělávání.

Summary

My thesis focused on issues of the use of the Internet environment by seniors. I dealt with the benefits and risks of the cyberspace. Benefits outweighs the risks in my opinion.

No technical articles on this topic are currently available. I therefore based the theoretic part on my long-term experience from teaching courses on computers to seniors. Quotations of course participants are part of this thesis.

In practical part I described the research of seniors' safe manners in Internet environment. I realized the research as secondary activity of the education itself. The goal of the research was the evaluation of seniors' competences regarding safe manners in the cyberspace.

I assume from the results of the research that seniors' competences are insufficient. I believe, subject to my observation and in compliance with safe off-line communication analysis and following evaluation of hypothesis 3, that safe manners may be taught to seniors using appropriate method of education.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Počet účastníků kurzů „Základy práce s počítačem pro seniory a osoby se zdravotním postižením“ v letech 2009-2013	42
Tabulka č. 2: Počet účastníků kurzů „Bezpečný Internet“	58
Tabulka č. 3: Příklady rychlosti prolomení 8 znakového hesla	64
Tabulka č. 4: Nejčastěji používaná hesla na Internetu v roce 2013	65
Tabulka č. 5: Nezávislý test antivirových programů.....	69
Tabulka č. 6: Rozložení odpovědí v oblasti bezpečného hesla.....	72
Tabulka č. 7: Rozložení odpovědí v oblasti on-line komunikace	73
Tabulka č. 8: Rozložení odpovědí v oblasti off-line komunikace	76
Tabulka č. 9: Rozložení odpovědí v oblasti ochrany počítače.....	78
Tabulka č. 10: Rozložení odpovědí v oblasti bezpečného chování na cizím počítači	80
Tabulka č. 11: Počet špatných odpovědí jednotlivých účastníků	81
Tabulka č. 12: Počet špatně zodpovězených otázek jednotlivých účastníků.....	81
Tabulka č. 13: Porovnání hypotéz a výstupů průzkumu	86

Seznam grafů

Graf č. 1: Sociodemografické složení účastníků kurzů	59
Graf č. 2: Způsob přihlášení účastníků do kurzů	59
Graf č. 3: Prioritní témata účastníků kurzů – údaje ze vstupního dotazníku	61
Graf č. 4: Vyjádření znalosti a zájmu účastníků o oblast bezpečnostních rizik, společné pro všechny oblasti	62
Graf č. 5: Porovnání chybných odpovědí a chybně zodpovězených otázek	82
Graf č. 6: Počet špatných odpovědí podle jednotlivých otázek	83
Graf č. 7: Počet špatných odpovědí podle okruhů témat	83
Graf č. 8: Porovnání hypotéz a výstupů průzkumu	86

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: On-line komunikace v internetovém prostoru	19
Obrázek č. 2: Husitská teologická fakulta UK na www.spoluzaci.cz	22
Obrázek č. 3: Vyplněný webový formulář na odesílání falešných e-mailů	68
Obrázek č. 4: Falešný e-mail v e-mailové schránce	68

Seznam použité literatury

- ♣ BERCKHAN, Barbara a Irena DLABALOVÁ. *Komunikace bez zábran: jak se naladit na společnou vlnovou délku*. Vyd. 1. Překlad Pravoslav Prokeš. Praha: Portál, 2012, 111 s. Sestra. ISBN 978-802-6200-666.
- ♣ HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2. Praha: Havlíček Brain Team, 2002, 365 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-87109-19-9.
- ♣ KOHOUTEK, Rudolf. *Základy užité psychologie*. 1. vyd. Brno: CERM, 2002, 570 s. Sestra (Grada). ISBN 80-214-2203-3.
- ♣ LALÍK, Michal. *Práce s počítačem pro seniory: Windows, Word, Excel, Internet*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 152 s. Průvodce (Grada). ISBN 978-80-247-4136-9.
- ♣ LALÍK, Michal. *Práce s počítačem pro seniory 2*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 149 s. Průvodce (Grada). ISBN 978-802-4745-947.
- ♣ LAPÁČEK, Jiří. *Počítač pro seniory: Windows, Word, Excel, Internet*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003. ISBN 80-722-6810-4.
- ♣ KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. *Motivační prvky při práci se seniory: vydání pro Windows 7*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 202 s. Sestra. ISBN 978-802-4721-699.
- ♣ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2.
- ♣ NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. 1. vyd. Praha: Academia, 1995, 336 s. ISBN 80-200-0525-0.
- ♣ NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.
- ♣ ONDRUŠOVÁ, Jiřina. *Stáří a smysl života*. Vyd. 1. V Praze: Univerzita Karlova, 2011, 168 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-246-1997-2.
- ♣ PECINOVSKÝ, Josef. *Notebook pro seniory*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2010, 216 s. ISBN 978-80-251-2508-3.

- ♣ POKORNÁ, Andrea a Irena DLABALOVÁ. *Komunikace se seniory: jak se naladit na společnou vlnovou délku*. 1. vyd. Překlad Pravoslav Prokeš. Praha: Grada, 2010, 158 s. ;. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3271-8.
- ♣ RACLAVSKÁ, Natálie. *Nickname a virtuální identita*. Brno, 2010. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Mgr. Roman Madecki, Ph. D.
- ♣ SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 225 s. Sociologie (Grada). ISBN 978-802-4738-505.
- ♣ SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením: vydání pro Windows 7*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, 155 s. Průvodce (Grada). ISBN 978-80-7367-691-9.

Seznam elektronických zdrojů

- ♣ Antivirové centrum. *Srovnání antivirových programů, srovnání antivirů* [online]. 1998 [cit. 2015-03-04]. Dostupné z:
<http://www.antivirovecentrum.cz/aktuality/srovnani-antiviru.aspx>
- ♣ Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje. *Diskuze* [online]. 2000 [cit. 2015-02-28]. Dostupné z:
<http://www.czplk.cz/redakce/index.php?subakce=diskuze&lanG=cs&xuser=453686472228702215&preview=yes&portal=90&dis=3409&vlid=4953&>
- ♣ Ministerstvo zahraničních věcí ČR. *Mapa stránek* [online]. 2011 [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: http://www.mzv.cz/jnp/cz/mapa_stranek.html
- ♣ Nadace České spořitelny. *Grantový program* [online]. 2013 [cit. 2015-02-28]. Dostupné z:
http://www.csas.cz/banka/appmanager/portal/grantovyprogram?nfpb=true&pageLabel=granty_doc&docid=Internet/cs/sc_10377.xml
- ♣ Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. *Desatero komunikace se seniory (geriatrickými pacienty) se zdravotním postižením* [online]. 2006 [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp/355-desatero-komunikace-se-seniory-geriatrickymi-pacienty-se-zdravotnim-postizenim.html>
- ♣ Splashdata. *Secure your IDentity* [online]. 2000 [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: <http://splashdata.com/>
- ♣ The Home Computer Security Centre. *Password Recovery Speeds* [online]. 1996 [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: <http://www.lockdown.co.uk/?pg=combi&s=articles>

Seznam příloh

Příloha č. 1: Vlastní vyjádření účastníků kurzů „Bezpečný Internet“	97
Příloha č. 1.A: Co pro Vás byla nejdůležitější informace z celého kurzu?	97
Příloha č. 1.B: Ohodnoťte prosím kurz celkově. Byli jste na kurzu spokojení? Líbilo se vám tu? Jak hodnotíte lektorku, jak náplň kurzu, jak atmosféru?	98
Příloha č. 2: Závěrečný test kurzu „Bezpečný Internet“	100
Příloha č. 3: Vstupní dotazník	105
Příloha č. 4: Výběr z popisu projektu „Bezpečný Internet“	106

Příloha č. 1: Vlastní vyjádření účastníků kurzů „Bezpečný Internet“

Příloha 1. A: Co pro Vás byla nejdůležitější informace z celého kurzu? (přesné citace, 2x bez odpovědi)

1. všechno
2. všechno
3. Úplně všechno, bylo to moc fajn, děkuji paní Ing. Martině za krásný výklad a trpělivost.
4. Všechno. Jsem začátečník a tak je pro mě každá informace důležitá.
5. možnost se na cokoliv zeptat. Děkuji za super výuku. Pomohla
6. jsem spokojena, velmi se mi líbilo vše
7. Získala jsem nové informace o používání meilů a o práci s nimi. Ohrožení dat je teď vysoké a tyto informace ,které jsem zde získala mi pomohou si je uchovat v bezpečí
8. Důležité informace ohledně zabezpečení počítače, srozumitelný výklad a podání informací od paní ing.
9. kurz se mi moc líbil. byl pro mne moc poučný, dekuji za to naší paní lektorce
10. Vše.
11. Registrace bezpečného hesla, poznání spamů, i další informace, poskytnuté lektorkou.
12. Veškeré informace byly pro mne přínosem.
13. Vše co se týká počítače je zajímavé a mám se stále co učit. Děkuji.
14. Zaujalo mě fotografování Print Screen, A stále se máme učit .Děkuji za učení paní Martince ,ráda bych přišla znova.
15. Vše bylo zajímavé a poučné.
16. Všechno, od každého něco co jsem před tím neznala.
17. že na mě v příloze číhají viry!!!
18. Bylo to velmi užitečné. Nikdy neotvírám neznámé maily, a přesto bych se někdy mohla zmýlit.
19. bezpečnost na P.C.
20. informace o zabezpečení, velmi dobře podané a zdůrazněné
21. Použití Print Screenu, změna hesla emailové adresy.
22. Zodpovězení mých dotazů, používání antivirů , použití Scroll
23. Informace o antivirech
24. Kurz me velmi poucil, o emailech, Print Screenu, informace o podvodných emailech a adresach. Dekuji, moc pani Martine lektorce je moc prijemna a trpeliva. Dekuji.

25. Byla jsem velice spokojena více jsem se dozvěděla
26. Paní lektorka nás velmi zajímavě uváděla do nových tajů práce s počítačem.
27. Posílání obrázků
28. ledacos, děkuji.

Příloha 1. B: Ohodnoťte prosím kurz celkově. Byli jste na kurzu spokojeni? Líbilo se vám tu? Jak hodnotíte lektorku, jak náplň kurzu, jak atmosféru?

(přesné citace, 2x bez odpovědi)

1. dobrý
2. perfektní
3. Byla jsem moc spokojena , paní lektorka úžasná, atmosféra pohodová, jsem zase o krok dále. Děkuji.
4. Byla jsem maximálně spokojená, líbilo se mi na kurzu. Lektorka je příjemná, ochotná vysvětlit jakýkoliv dotaz nebo problém. Atmosféra přímo rodinná. Kurz je velmi přínosný. Díky.
5. Moc příjemná výuka, poučná a hlavně pro mne užitečná. Bylo fajn malé množství lidí, protože lektorka se mohla věnovat všem a vysvětlila v pohodě všechny dotazy. Škoda, že není více hodin
6. velmi dobře děkuji pani lektorce
7. Lektorka by la velice vstřícná,utvořila mezi námi přátelskou atmosféru ,všechny otázky mi byly dobře vysvětleny a objasněny.Prostředí je pěkné ,příjemné.
8. Vše v naprostém pořádku, bez připomínek. Vše jak má být.
9. ano byla jsem moc spokojena -ještě jednou dekuji pani lektorce,
10. Líbilo, spokojenost a tmosfera skátka bezva
11. Výborná lektorka, vynikající přístup k účastníkům kurzu.
12. výborná lektorka, vynikající přístup k účastníkům kurzu. Dobrý a srozumitelný výklad.
13. moc se mi to líbí zajímavé a hodně poučné
14. Kurz mě zaujal,paní lektorka trpělivá a bylo fajn,díky
15. Celkově byl kurz zajímavý a poučný. Byla jsem spokojena.Děkuji pani lektorce za trpělivost.

16. Kurz hodnotím velice a převelice kvalitně. Děkuji mnohokrát za takovou příležitost zkvalitnit svůj život o další poznání nepoznaného a zpřijemnil se mi tím podzim letošního roku. Lektorka paní Martina je příjemná, tolerantní a velice zdatná v oboru a bude-li příležitost, ráda bych další kurz absolvovala.
17. Kurz byl výborný, lektorka ještě lepší!
18. Spokojen, líbilo se, lektorka dobrá, náplň kurzu adekvátní pro důchodce, atmosféra dobrá.
19. Vše bylo zajímavé a dobře srozumitelné i když náročné na paměť
20. Kurz byl velice přínosný, velice se mi líbil výklad, škoda, že není více hodin!!!
Lektorka příjemná a trpělivá, atmosféra super, ráda doporučím jiným jiným kolegům.
Chtělo by to více hodin. Děkuji
21. Jednorázový kurz se mně líbil, atmosféra byla příjemná.
22. Výborná práce a budeme se těšit na další !!!
23. Velmi spokojen, jak s prostředím, tak i s lektorkou a s náplní kurzu.
24. Moc se mi tu líbí, spokojená s náplní kurzu. Paní Martina je trpělivá, příjemná, těším se na další setkání
25. Velice se mi líbylo poučné vysvětlení lektorky bylo by dobré kurs opakovat velice mi to pomohlo byla tu dobrá atmosféra
26. Na kurzu jsem byla velmi spokojená. Hodnotím 1 s hvězdičkou.
27. Bylo to poučné, dozvěděla jsem se nové informace. Líbilo se mi tu, Paní lektorka byla příjemná, a vše nám vysvětlila a atmosféra byla příjemná .
28. Bylo to poučné, líbilo se nám paní lektorka byla trpělivá.

Příloha č. 2: Závěrečný test kurzu „Bezpečný Internet“

Pozn.: Test účastníci vyplňovali na webovém rozhraní

Začátek testu:

- zadání hesla testu
- zadání identifikačního údaje klienta
- Test byl zpřístupněn. Hodně štěstí!

otázka 1: Které z následujících hesel je nejbezpečnější (z hlediska počítačového útoku)?

- odpovědi 1:
 - a) "1234"
 - b) "skrinka"
 - c) "mojeTV_810"
 - d) "sanon05"

otázka 2: Dostali jste následující e-mail:

Odesílatel: Česká Spořitelna noreply@csas.cz

Předmět: Váš účet v ohrožení

Datum doručení: "today 8 AM"

Vážená klientko, vážený kliente,

bohužel dnes v nočních hodinách došlo k úspěšnému útoku na naši databázi. Došlo k odcizení hesel několika tisíc našich klientů, jejichž účty jsou momentálně v ohrožení. Tímto klientem můžete být i Vy! Se znalostí Vašeho hesla se může útočník přihlásit na Váš účet a provést libovolnou finanční transakci, kterou máte povolenou v rámci internetového bankovníctví.

Důrazně Vás proto žádáme, abyste si co nejdříve změnil(a) své heslo. Tím útočníkům znemožníte nakládat s Vašimi penězi. Změna hesla je důležitá pro Vaši bezpečnost!

Heslo si můžete změnit na našich stránkách pomocí speciálního formuláře:
www.csas.cz/zmena-hesla-po-utoku.html

Omlouváme se za způsobené komplikace a doufáme, že naší bance i navzdory této události zůstanete věrní.

S pozdravem,

Mgr. Antonín Rada

Zástupce České Spořitelny, a.s.

- odpovědi 2: Jak byste na tento e-mail zareagovali?
 - a) "Urychleně si změním heslo."
 - b) "Změním si heslo a varuji všechny své přátele."
 - c) "E-mail označím jako spam (případně smažu), na odkaz neklikám. (Jedná se o scam.)"
 - d) "Stěžuji si na technické podpoře, toto si má společnost zařídit sama."

otázka 3: Aby byla ochrana počítače maximální, je potřeba antivir aktualizovat

- odpovědi 3:
 - a) "každý den"
 - b) "1x za měsíc"
 - c) "1x za rok koupit novou verzi"
 - d) "vždy, když je k dispozici aktualizace virové databáze (lze řešit automatickými aktualizacemi)"

otázka 4: K čemu NELZE použít Print screen?

- odpovědi 4:
 - a) "Ke krádeži intimních fotografií"
 - b) "Jako důkaz o provedení objednávky"
 - c) "K vytvoření databáze partnerů na chatu"
 - d) "K objednání určitého výrobku"

otázka 5: Na chatu jste narazili na následující profil uživatele holka14:



Uživatel holka14
Jméno: Andrea
E-mail: andy2000@email.cz
Věk: 14 let

holka14 o sobě píše:

Ahojík všichni,
jmenuju se Andrea, chodím na gympl, kde mě to moc baví,
teda až na němčinu, a hrozně moc ráda píšu příběhy. Moje
kámošky si myslejí, že píšu dobře, tak kdybyste chtěli,
tak se podívejte na můj blog, mám tam svoje příběhy. A

kdyžtak zanechte komentář, díky!!! Jo a taky ráda čtu,
ale to asi nikoho nepřekvapí, když se věnuju psaní.

Komu může takový profil patřit?

- odpovědi 5:
 - a) "Vždy čtrnáctileté dívce"
 - b) "Komukoli"
 - c) "Určitě dívce, nejspíš okolo 20 let"
 - d) "Určitě teenagerovi, ale nelze určit, zda dívce, nebo chlapci"

Pozn.: Fotografie v testu byla použita se souhlasem fotografované osoby.

otázka 6: K čemu slouží aktualizace operačního systému (např. Windows)?

- odpovědi 6:
 - a) "Vždy k vylepšení systému"
 - b) "Obvykle k vylepšení systému a opravě chyb, ale některé aktualizace mohou chyby zanechat"
 - c) "Není k ničemu"
 - d) "K finančnímu zisku výrobce"

otázka 7: Dostali jste následující e-mail:

Janča Mlynářová <jana.mlynarova@gmail.com>

Předmět: Pomoc pro nemocnou Terezku

Datum doručení: "today 8 AM"

Dobrý den, ahoj,

omlouvám se za spam ale chci se s váma podělit o příběh jedny holčičky, je malá a bohužel nemocná a potřebuje pomoc!!!

Terezce jsou teprve tři roky, ale je moc hodná a usměvavá. Jenomže už od narození trpí DMO (dětská mozková obrna) špatně chodí a teď se sice objevila léčba která by jí mohla pomoci, ale pojišťovna ji nehradí!!!

Nadace divoké husy je ochotná Terezce pomoci za každého člověka, který klikne na odkaz <http://www.xx1-pomoc.cz/projekty/terezka.php?hashid=cpsj0e29dzuq1nnq> dá rodině 10Kč!!! Tak prosím klikněte, vás to nic nestojí!!! Dozvíte se tam i víc o jejím příběhu.

Terezka má staršího brášku který by chtěl sestřičce pomoci, ale nemůže. Udělejte to pro ně oba! Moc vás prosím, nebuďte k osudu té holčičky lhostejní!!!

- odpovědi 7: Jak byste na tento e-mail zareagovali?
 - a) "Na e-mail nereaguji, označím ho jako spam, případně smažu. (Pravděpodobně jde o phishing.)"
 - b) "Kliknu a přepořlu e-mail všem přátelům."
 - c) "Podívám se, kolik peněz mohu poslat mimo tento e-mail."

otázka 8: Máte k dispozici tři antiviry: Antivir A je zdarma, antivir B stojí 100 Kč/rok, antivir C stojí 1500 Kč/rok. Který z nich je nejlepší?

- odpovědi 8:
 - a) "Antivir A"
 - b) "Antivir B"
 - c) "Antivir C"
 - d) "Všechny jsou stejně kvalitní"
 - e) "Nezáleží na ceně, ale na výsledcích nezávislých testů"

otázka 9: Jak si můžete ověřit, že v počítači nezůstalo Vaše heslo?

- odpovědi 9:
 - a) "Otevřu znovu stránku, napíšu přihlašovací jméno a počkám, zda počítač heslo vyplní"
 - b) "Ověřovat nemusím, důvěřuji počítači, že mé heslo smaže"
 - c) "Zeptám se majitele počítače"
 - d) "Ověřím si to na stránce <http://www.zapamatovana-hesla.cz>"

otázka 10: Dostali jste následující e-mail:

Odesílatel: TODO

Předmět: VÝZVA K ÚHRADĚ DLUŽNÉHO PLNĚNÍ PŘED PROVEDENÍM EXEKUCE

Datum doručení: "today 8 AM"

Soudní exekutor JUDr. Dohnal, Antonín, Exekutorský úřad Jeseník mesto, IČ 32602511, se sídlem Otakara Březiny 300, 343 01 Jeseník

pověřený provedením exekuce: č.j. 68 EXE 582/2014 -21, na základě ustanovení: Příkaz č.j. 023399/2014-193/Čen/G V.vyř.,

vás ve smyslu §46 odst. 6 z. č. 120/2001 Sb. (exekuční řád) v platném znění vyzývá k splnění označených povinností, které ukládá ustanovení, stejně tak, jako i povinnosti uhradit náklady exekuce a odměnu soudního exekutora, případně zálohu na náklady exekuce a odměnu soudního exekutora:

Peněžitý nárok oprávněného včetně nákladu k dnešnímu dni: 7 727,00 Kč

Záloha na odměnu exekutora (peněžité plnění): 1 265,00 Kč včetně DPH 21%

Náklady exekuce paušálem: 4 379,00 Kč včetně DPH 21%

ú2

Pro splnění všech povinností povinný musí uhradit na účet soudního exekutora (č.ú.

786798357/1100, variabilní symbol 59878777,

ČSOB a.s.), ve lhůtě 15 dnů od

doručení této výzvy 13 371,00 Kč

Nebude-li uvedená částka uhrazena ve lhůtě 15 dnů od doručení této výzvy, bude i provedena exekuce majetku a/nebo zablokován bankovní účet povinného ve smyslu § 44a odst. 1 EŘ a podle § 47 odst. 4 EŘ. Až do okamžiku vymožení povinnosti.

Příkaz k úhradě, vyznění o zahájení exekuce a vypučet povinnosti najdete v příložených souborech.

V případě nejasností můžete volat na číslo 724 091 xxx. (Pozn: V testu číslo uvedeno celé.)

Za správnost vyhotovení Bořivoj Schneider

Příložený soubor: [Exekuční příkaz.pdf](#)

- odpovědi 10: Jak se zachováte?
 - a) "Zkusím v příloze najít podrobnosti"
 - b) "Ihned zaplatím, abych se vyhnul(a) exekuci"
 - c) "Kontaktuji právníka"
 - d) "E-mail označím jako spam (případně smažu)"
 - e) "Zavolám na uvedené telefonní číslo"

otázka 11: Co je třeba udělat po přihlášení do e-mailové schránky z cizího počítače a prohlédnutí e-mailů?

- odpovědi 11:
 - a) "Vždy se odhlásit"
 - b) "Zavřít okno s prohlížečem"
 - c) "Vypnout počítač"

otázka 12: Co je kromě samotné bezpečnosti nutné vzít v úvahu při výběru hesla?

- odpovědi 12:
 - a) "Musí souviset s mou osobou."
 - b) "Musí se dobře pamatovat."
 - c) "Musí být slušné a neurážet ostatní"

otázka 13: Dostali jste následující e-mail:

Odesílatel: Jaroslav Malý <maly@sberbank.cz>

Předmět: Aktualizace Vaší platební karty

Datum doručení: "today 8 AM"

Vážená klientko, vážený kliente,

v zájmu zkvalitňování našich služeb jsme připravili několik změn, které Vám, jak doufáme, zpříjemní jejich využívání.

Abyyste ovšem mohli plně využít změn a nových výhod, je nutné aktualizovat Vaši platební kartu. Jedná se o softwarovou změnu, není tedy nutné, abyste navštěvovali naši pobočku. Celou aktualizaci lze zařídit z pohodlí domova, kliknutím na následující odkaz (po kliknutí je nutné přihlásit se):
<http://www.sberbank.cz/account/update.php>"><http://www.sberbank.cz/account/update.php>

Děkujeme, že jste našimi klienty.

S úctou,
Jaroslav Malý
Sberbank CZ

- odpovědi 13: Jak se zachováte?
 - a) "Kliknu na odkaz a aktualizuji svoji kartu"
 - b) "Volám zákaznickou linku"
 - c) "Přejdu k jiné bance"
 - d) "E-mail pouze označím jako spam (případně smažu), jinak nic nedělám"

otázka 14: Během povídání s někým na chatu by vás dotyčný chtěl více poznat a požádá o fotografii, telefon a adresu. Co uděláte?

- odpovědi 14:
 - a) "Pošlu pouze telefon a adresu, fotografii si chráním"
 - b) "Pošlu pouze fotografii"
 - c) "Pošlu všechno"
 - d) "Fotografii a adresu nepošlu; mohu dotyčnému nabídnout, že ho prozvoním, pokud mi pošle své číslo"

otázka 15:

Co pro Vás byla nejdůležitější informace z celého kurzu?

otázka 16:

Zhodnoťte prosím kurz celkově. Byli jste na kurzu spokojení? Líbilo se vám tu? Jak hodnotíte lektorku, jak náplň kurzu, jak atmosféru?

Ukončení testu:

- Test byl úspěšně dokončen
- **Děkujeme za účast na kurzu. Nyní je pro Vás připravený účastnický list.**
- mail s výsledky odeslán: lektorka, ředitel

Příloha č. 3: Vstupní dotazník (Pozn: zmenšené písmo)

DOTAZNÍK

Počítačový kurz pro seniory - Bezpečné užívání Internetu

Dotazník slouží pro potřeby kurzu.

Zakřížkujte, prosím, **jednu odpověď**

Jak jste se o kurzu dozvěděl / dozvěděla?	<input type="checkbox"/> Z virtuálního prostředí (web, mail)	<input type="checkbox"/> Z reálného prostředí (letáček, ústní informace)	<input type="checkbox"/> Nevím / Nechci odpovědět
Jak jste se do kurzu přihlásil / přihlásila?	<input type="checkbox"/> Sám / sama	<input type="checkbox"/> Přihlásil mě někdo jiný, přišel / přišla jsem s někým jiným	<input type="checkbox"/> Nevím / Nechci odpovědět

Zakřížkujte, prosím, **jednu nebo více odpovědí**

Jaké máte od kurzu očekávání?	<input type="checkbox"/> Nové informace	<input type="checkbox"/> Praktická cvičení	<input type="checkbox"/> Nevím / Nechci odpovědět
Slovní vyjádření (pokud si přejete, napište své očekávání slovně):			
Phishing (krádež citlivých osobních údajů - např. PIN kódu, čísel platebních karet, hesla k účtům), Scam (falešné zprávy, falešné platební příkazy), Hoax (poplašné zprávy)	<input type="checkbox"/> Vím, co to je	<input type="checkbox"/> Umím ho spolehlivě poznat	<input type="checkbox"/> Chci se dozvědět víc
Viry (antivirové programy, firewally)	<input type="checkbox"/> Vím, co to je	<input type="checkbox"/> Umím se spolehlivě chránit	<input type="checkbox"/> Chci se dozvědět víc
Falešné identity	<input type="checkbox"/> Vím, co to je	<input type="checkbox"/> Umím ji poznat, umím se chránit	<input type="checkbox"/> Chci se dozvědět víc
Print screen (snímek obrazovky)	<input type="checkbox"/> Vím, co to je	<input type="checkbox"/> Umím s ním pracovat	<input type="checkbox"/> Chci se dozvědět víc
Bezpečné heslo	<input type="checkbox"/> Vím, co to je	<input type="checkbox"/> Umím ho vytvořit	<input type="checkbox"/> Chci se dozvědět víc
Změny v ovládání počítače, velikost a tvar myši, myš na klávesnici.	<input type="checkbox"/> Vím, co to je	<input type="checkbox"/> Umím je použít	<input type="checkbox"/> Chci se dozvědět víc
Slovní vyjádření (prostor pro doplnění, o jaké oblasti bezpečného užívání Internetu, byste se chtěl / chtěla dozvědět podrobnější informace):			

Děkuji za vyplnění dotazníku! ☺

Příloha č. 4: Výběr z popisu projektu „Bezpečný Internet“

Název projektu	Bezpečný Internet pro seniory - jak se bránit nástrahám virtuálního prostoru
Výzva	Grantový program pro klienty
Popis projektu	Bezpečné užívání Internetu je prevencí rizika ohrožení seniorů, jejich majetku, jejich zdraví. Seniori využívají počítač stále více, jako prostředek komunikace s okolním světem, ke vzdělávání i k využití internetových služeb – nakupují, užívají bankovní služby. Internet seniorům nabízí plnohodnotné zapojení do moderní společnosti, zároveň jsou ohroženi šířením počítačových virů, podvodníky v online komunikacích a dalšími formami kyberkriminality. Náš projekt dá seniorům možnost se s těmito riziky seznámit a ubránit se tak podvodnému jednání ve virtuálním prostředí.
Popis výchozí situace	<p>Cílem projektu je volně navázat na počítačové kurzy, které organizace pořádala v roce 2012 pro seniory žijící na Novoborsku. Účastníci kurzů, seniori ve věku 60-87 let, se naučili ovládat počítače, běžné SW aplikace i využívat Internetu. V průběhu kurzů se však ukázalo, že je zapotřebí specializovaný vzdělávací blok věnovaný uživatelskému bezpečí seniorů, praktický nácvik rozeznávání spamů, potenciálních virů, phishingu a také praktický nácvik rozeznávání podvodných konverzací nebo např. falešných identit. Součástí projektu bude vysvětlení bezpečnostních rizik, diskuze s účastníky a praktický nácvik bezpečného chování seniorů ve virtuálním prostředí. Obsahem projektu jsou kurzy bezpečného používání Internetu. Organizace má k dispozici 3 počítače přizpůsobené potřebám seniorů jak po stránce HW, tak po stránce SW, kurzu se zúčastní minimálně 32 seniorů. Kurzy budou probíhat ve společenské místnosti domu s pečovatelskou službou v Novém Boru. Prostory konání kurzu jsou bezbariérové, včetně sociálního zařízení.</p> <p>Vzhledem ke specifické cílové skupině bude v rámci projektu zajištěn pitný režim.</p>
Cíle projektu	<p>Vzdělání seniorů v oblasti rozeznávání bezpečnostních rizik virtuálního prostředí;</p> <p>Praktický nácvik bezpečného chování při používání Internetu, při každém setkání;</p> <p>Uspořádání bezplatných kurzů bezpečného používání Internetu se zohledněním specifických podmínek klientů-seniorů;</p> <p>Přidanou hodnotou je vytvoření reálného komunikačního prostoru, podpora sociálních kontaktů a možnost využití volného času</p>
Spolupracující osoby a organizace	<p>Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace – hlavní organizátor,</p> <p>Unie roztroušené sklerózy Nový Bor</p> <p>Svaz důchodců Nový Bor</p> <p>Svaz postižených civilizačními chorobami</p>