

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2022

Tomáš Jašek

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriľometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Sociální práce

Tomáš Jašek

*Vzdělávání seniorů v ICT gramotnosti se zaměřením na
bezpečnost v online světě pro Maltézskou pomoc, o.p.s. v
Olomouci*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Ivana Olecká, Ph.D.

2022

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracoval samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedl v seznamu literatury.

V Olomouci dne 6. 11. 2022

Tomáš Jašek

Poděkování

Rád bych poděkoval vedoucí práce PhDr. Mgr. Ivaně Olecké, Ph.D., za ochotu vést toto téma, za odborné připomínky a cenné rady k psaní práce. Dále děkuji Mgr. Pavlíně Jurníčkové, Ph.D. za poskytnuté konzultace v průběhu psaní práce. Děkuji také ThLic. Michalu Umlaufovi, Ph.D. a Mgr. Karlu Čapkovi z Maltéžské pomoci, o.p.s. v Olomouci, za poskytnuté konzultace k projektu Moderní senior. Také děkuji rodině a přátelům za povzbuzení na cestě a za podporu ve studiu i při psaní této práce.

Obsah

Představení tématu	6
1 Rešerše výzkumů a zdrojů k danému tématu.....	7
2 Propojení tématu s teoriemi sociální práce a etické hledisko	14
3 Propojení tématu se sociální politikou.....	19
4 Propojení tématu s metodami a technikami sociální práce.....	23
5 Legislativní zakotvení dané problematiky	25
6 Analýza potřebnosti projektu.....	28
6.1 Příčiny problému a jeho dopady na cílovou skupinu	28
6.2 Příklady řešení dané problematiky v zahraničí	29
6.3 Základní informace o velikosti cílové skupiny vzhledem k řešenému problému	30
6.4 Popis metod získání předložených dat a vyhodnocení výchozího stavu.....	30
6.5 Specifikace stakeholderů.....	30
7 Cíl projektu	31
8 Cílové skupiny	32
9 Klíčové aktivity a indikátory splnění	33
10 Management rizik	34
11 Výstupy a předpokládané výsledky projektu.....	35
12 Popis přidané hodnoty projektu	36
13 Harmonogram	37
14 Rozpočet	38
15 Logframe projektu	40
Závěr	42
Bibliografie	44
Seznam obrázků.....	49
Seznam zkratk	50
Přílohy – výukový materiál.....	51
Anotace	67

Představení tématu

Senioři jsou jednou z cílových skupin podvodníků ve světě moderních technologií. Neznalost bezpečného používání moderních technologií vystavuje seniory riziku počítačové kriminality. **Tento bakalářský projekt reaguje na zvyšování kompetencí v používání moderních technologií u seniorů ve světě v 21. století.** Vzdělávání pomáhá seniorům v sociálním začlenění v souladu s principy aktivizace, participace a seberealizace. Stárnutí je nevyhnutelný celoživotní biologický proces, který nelze odvrátit. Proces stárnutí mění člověka po stránce biologické, sociální i psychické. Velmi typickým znakem procesu stárnutí je zanikání různých funkcí a struktur. Období stárnutí snižuje schopnost adaptace. (Ondrušová, 2011)

Počítačově negramotní nejsou nejen obohacováni o nové možnosti, ale také přicházejí o formy tradiční. (Sak, Kolesárová, 2012) Nové technologie nepřinášejí pouze nějakou přidanou hodnotu, ale někdy také vytěsňují doposud užívané formy komunikace a chování. Senioři jsou v online prostředí cílem podvodných reklam a dalších druhů online podvodů. Dezinformace jsou pouze jedním z celé řady rizik, kterým jsou senioři trvale vystaveni. (Kopecký, 2019 [online]) Kyberprostor je odrazem našeho současného světa. To, co se děje zde mezi námi, se také děje ve virtuálním světě na internetu. Tak, jako jsou v našem okolí lidé hodní a zlí, přesně takoví jsou lidé i na internetu. (Burdová, Traxler, 2016, s. 13-14) Při osvojení několika základních zásad a obezřetného přístupu se však kyberprostor může stát místem pro realizaci nových možností. (Stowell, 2017, s. 5) **Bezpečnost** v kybernetickém prostředí **neznamená mít pouze vhodné programy na ochranu našich zařízení**, jako je antivir a firewall, ale **bezpečnost je především uživatelská gramotnost v oblasti ochrany.** Stejně jako se účastníci silničního provozu řídí jeho pravidly, tak by se měl každý uživatel řídit zásadami a pravidly bezpečného používání internetu. (Lokaj, 2014, s. 36)

Cílem této práce je vytvoření a pilotní otestování výukového materiálu pro zavedený projekt Moderní senior v Maltézské pomoci, o.p.s. s pobočkou v Olomouci. Výukové materiály se týkají tématu kybernetické bezpečnosti, jejichž cílem je zvýšení digitálních (ICT) dovedností seniorů, které by měly vést ke snížení rizika internetové kriminality, potenciálního sociálního vyloučení a podpoření aktivního stárnutí těchto osob.

1 Rešerše výzkumů a zdrojů k danému tématu

Seniorům umožňuje internet především komunikaci na dálku s rodinou a vrstevníky, ale také využívají velkou škálu internetových aktivit, jako je vyhledávání nových informací, vzdělávání či nabídky práce. (Sak, Kolesárová, 2012) **Starší generace, zejména méně vzdělaná, má stále nízkou informační gramotnost** a postrádá schopnost odolávat rizikům virtuálního světa. Oproti mladším generacím mají omezený přístup k doporučením a radám, jak se na internetu chovat bezpečně. Je také méně pravděpodobné, že je na své rizikové chování rychle upozorní někteří přátelé, kteří jsou v této oblasti znalejší a zkušenější. **Zejména problém spamu či phishingu seniory ohrožuje více než jejich generační potomky.** (Čeledová, Kalvach, Čevela, 2016) Zmíněný phishing znamená, že se podvodníci snaží získat citlivé údaje, zejména hesla a přístupy k bankovním účtům a platebním kartám. Spam je nevyžádaná korespondence, nejčastěji v podobě reklamy. (Lalík, 2012) Podle společnosti ESET, která se zaměřuje na zabezpečení počítačů i chytrých telefonů, jsou v českém prostředí v tuto chvíli **hlavním cílem útoků uživatelská hesla a přístupové údaje k bankovním službám.** Je tak velmi pravděpodobné, že tento trend bude pokračovat i v roce 2022. *„Růst by měly také hrozby pro platformu Android a macOS. Mobilní telefony pomalu dohánějí v každodenním používání notebooky a stolní počítače a uživatelé si čím dál více zvykají jejich prostřednictvím nakupovat nebo provádět finanční transakce. Neočekáváme tak, že by objem hrozeb pro platformu Android v budoucnosti klesal.“* (ESET, 2021 [online]) Popularita **internetového bankovníctví se také zvyšuje mezi seniory**, kteří bývají na internetu méně obezřetní a častěji tak mohou být poškozeni podvodným jednáním. *„V roce 2021 využívalo internetové bankovníctví 25,2 % osob starších 65 let.“* (ČSÚ, 2021 [online]) Jedná se o nárůst 3,1 % oproti loňskému roku s rostoucí tendencí v uplynulých pěti letech.

Z dat Českého statistického úřadu z roku 2017 vyplývá, že v roce 2006 se mezi seniory staršími 65 let našla pouhá 3 % uživatelů, kteří používali internet. Dnes je to již 32,5 %. I do budoucna lze očekávat, že počty uživatelů internetu z řad seniorů se budou stále zvyšovat. Ze čtyř hlavních zařízení, která jsou pro přístup k internetu využívána nejvíce, tedy stolního počítače, notebooku, mobilního telefonu a tabletu, využívají uživatelé internetu v seniorském věku jednoznačně nejvíce stolní počítače. Zatímco využívání notebooku a mobilního telefonu pro přístup k internetu s věkem rapidně klesá, u stolního počítače je tomu právě naopak. Starší lidé také nemají potřebu využívat několik zařízení najednou, stačí jim pouze jedno konkrétní zařízení, se kterým se naučí pracovat. Je to pro ně nejjednodušší, protože nemusejí řešit složitější operace, jako jsou synchronizace dat na různých zařízeních, případně nutnost si

dokumenty přenášet přes externí zařízení. Když už senioři používají internet, tak u něj v porovnání se svými mladšími spoluobčany většinou netráví příliš mnoho času. Nejčastější činností na internetu napříč věkovými skupinami je posílání e-mailů. Poměrně vysoké zastoupení má také vyhledávání informací o zboží, službách a čtení online zpráv. **Více než 70 % uživatelů internetu ve věku nad 65 let vyhledává informace o zdraví.** Více než třetina seniorů starších 65 let, kteří v posledních 3 měsících před dotazováním použili internet, také vyhledává informace o cestování, používá internetové bankovníctví a telefonuje přes internet. Až 37 % z nich sleduje na internetu filmy a videa a téměř třetina uvedla, že v posledních 12 měsících před dotazováním na internetu nakupovala. Používání sociálních sítí, poslech hudby, hraní her a nahrávání vlastního obsahu, jsou výsadou pouze 8 až 15 % uživatelů starších 65 let. I mezi seniory se však najdou blogeři a uživatelé s vlastními webovými stránkami. Jedná se asi o 6 tis. osob, což odpovídá jednomu procentu uživatelů internetu starších 65 let. **Až 23 % evropských seniorů** ve věku 65–74 let (48 % z uživatelů internetu v této kategorii) **k přístupu na internet využívá mobilní telefon, v České republice je to jen 8 %** osob v této věkové skupině. Jedná se asi o 18 % z uživatelů internetu. (Zdražilová, 2017 [online])

Výzkum Starci na netu z roku 2018 se zaměřuje na dospělé uživatele internetu a ICT technologií starších 35 let věku, kteří vyrůstali v době, kdy tyto technologie nebyly běžně dostupné a rozšířené. Výzkum se zaměřuje jak na formu, tedy technologie, které aktivně „starcí na netu“ využívají, tak na obsah – na informace, se kterými pracují a které také po síti aktivně sdílejí. (Kopecký, Szotkowski, Kožišek, Kasáčková 2018, s. 4) Výzkum byl realizován společností Seznam.cz a Centrem prevence rizikové virtuální komunikace Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Do výzkumu se zařadilo **1072 respondentů** (z toho 64 % mužů a 36 % žen). Z výzkumné zprávy vyplývá, že přibližně **60 % respondentů ve věku nad 55 let nepoužívá** pro přístup k online službám **bezpečné heslo**. Přibližně **pětina respondentů** tohoto věku (19 %) si také **heslo zapisuje na lístečky**. Přibližně **každý desátý uživatel**, který využívá **kreditní kartu si heslo zapisuje na lísteček**. V některých případech má lísteček schovaný v peněžence, ve které má zároveň kartu. V případě internetového bankovníctví takto postupuje pětina seniorů. **Senioři jsou také aktivními šířiteli e-mailového spamu**. Platí pravidlo, že s přibývajícím věkem uživatelé šíří spam podstatně více než uživatelé mladší. Spam zahrnuje jak pravdivé zprávy, tak i hoaxy, dezinformace, nepravdivé informace, fake news apod. E-maily, které varují před nebezpečím např. migrace, islám, rozšiřuje 35 % osob ve věku 55–64 let a 47 % osob starších 65 let. To je čtyřikrát více než u osob mladších 35 let věku. **Pravdivé i nepravdivé zprávy o politickém dění po síti rozšiřují senioři šestkrát častěji než osoby mladší**. Dospělí uživatelé internetu také aktivně reagují na různé druhy

zpráv, které pocházejí od jejich bankovních institucí, ať již skutečných či fiktivních. Např. na zprávy o tom, že je k dispozici nový bankovní výpis z účtu, který lze zobrazit po přihlášení na účet, reaguje přibližně 40 % z nich. S přibývajícím věkem pak na tyto druhy zpráv reaguje více uživatelů. Např. na zprávy, že je nutné si změnit heslo k účtu, reaguje šestina osob nad 55 let (u osob ve věku 35–45 let pouze desetina), na zprávy, že je nutné potvrdit změnu zabezpečení přihlášením, pak reaguje 10 % starších 55 let (u osob ve věku 35–45 let pouze 4 %). Dospělí uživatelé internetu velmi aktivně využívají různé druhy inzertních portálů, internetových aukcí a online dražeb. Přibližně 40 % respondentů však potvrdilo, že na inzertním portálu narazili na nepoctivého prodejce. V případě online aukcí má negativní zkušenost s prodejcem pětina. Online prostředí využívá k seznámení přibližně třetina našich respondentů. Preferují především online seznamky, a to v téměř 80 procentech (78 %). Pětina respondentů (21 %) také k seznámení využívá online inzerci. Co je zajímavé, až 56 % respondentů své online seznámení přeneslo do skutečného vztahu v reálném světě. (Kopecký, a kol. 2018, [online])

Podle **průzkumu**, který provedla společnost **Netbox** na vzorku více než **1100 seniorů** vyplývá, že **54 % seniorů využívá k přístupu na internet mobil a 3,8 % seniorů přistupuje na internet přes chytré hodinky**. Senioři na internetu mimo jiné investují, učí se cizí jazyky nebo upravují fotografie. V online televizním vysílání senioři kromě zpravodajství hojně sledují ještě detektivky, historické a přírodovědné pořady nebo komedie. **Dvě třetiny dotazovaných seniorů nakupují online**. Čtvrtina hraje pravidelně hry a zhruba každý dvacátý se dokonce věnuje programování. **Samozřejmostí je pro seniory komunikace s rodinou na dálku (69,2 %) nebo sledování online zpravodajství. Naopak jen 0,5 % respondentů používá internetové bankovníctví a příliš oblíbené nejsou ani různé online kurzy**. Přibližně čtvrtina respondentů odpověděla, že na televizní obsah kouká buď výhradně, nebo částečně na internetu. **Více než polovina respondentů vůbec nesleduje televizní kanály zaměřené na starší publikum, jako jsou ČT3 nebo Šlágr TV**. Desítky až stovky z nich si pak rovnou předplácí internetovou televizi Kuki, přičemž s radostí využívají její chytré funkce jako zpětné zhlédnutí, nahrávání nebo vyhledávání pořadů. Zásady jako **volba silných hesel nebo bezpečné placení online** dle výsledků průzkumu **dodržuje 82 % dotázaných. Každý osmý se však přiznal, že pravidla zná, ale na jejich dodržování moc nedbá**. **Tři z pěti oslovených seniorů se setkali minimálně s jednou formou nekalého jednání na internetu**. Jednalo se o snahu o vylákání hesla, pokus o zneužití osobních údajů, zavírování počítače. **Nejčastěji mají senioři zkušenosti s podvodnými e-maily, a to až 38 % respondentů**. (Netbox, 2021, [online])

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR realizovala šetření, kterého se zúčastnili senioři, pečovatelé a rodinní příslušníci klientů v organizacích SeneCura, SeniorCentrum Klamovka a Život Plus, z.ú. **Z průzkumu vyplynulo, že senioři používají internet především ke komunikaci, nejčastěji po e-mailu a prostřednictvím aplikací WhatsApp a Skype.** Dále přes internet sledují filmy, čtou zprávy a hledají informace. **Většina účastníků považuje využití digitálních technologií za důležité a má zájem o školení v práci s nimi.** Senioři mají jen základní povědomí o online nebezpečí a neumí se mu bránit. Podle výzkumu **až 77 % zúčastněných nezkoumá důvěryhodnost zdroje.** Podle Jiřího Horeckého, prezidenta Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, bude **důležité zaměřit vzdělávání seniorů na používání aplikací, které jim umožní komunikovat s blízkými, a naučit je pracovat s webovým prohlížečem.** Vhodné bude také **osvětlení základních bezpečnostních pravidel chování na internetu.** (Horecký in Kovář, 2021 [online]) APSSČR se podílí na zvýšení digitální gramotnosti seniorů prostřednictvím dotačních programů Evropské unie. **Cílem celoevropského programu Promoting ICT Knowledge For The Elderly People** je připravit vzdělávací aktivity pro seniory, pečovatele a další osoby pečující o seniory. První fází projektu byla analýza současného stavu, kdy bylo nutné zjistit, jak senioři digitální technologie používají, jak se chovají v online prostředí a jak rozumí rizikům digitálního světa. Během roku 2022 byl vytvořen odpovídající vzdělávací program pro všechny, kteří pečují nebo žijí se seniory, a také konkrétní průvodce ke zlepšení práce s technologiemi pro samotné seniory. (APSSCR, [online])

Z uvedených rešerší vyplývá, že **počet uživatelů internetu ve věku 65 let a více za posledních více než 10 let značně narůstá.** V roce 2006 se mezi seniory staršími 65 let našla pouhá 3 % uživatelů, kteří používali internet. Dnes je to již přes 30 %. Do budoucna lze očekávat, že počty uživatelů internetu z řad seniorů se budou stále rychleji zvyšovat. Všechny představené výzkumy se shodují v tom, že **komunikace s rodinou a přáteli přes internet je jednou z nejčastějších činností seniorů na internetu.** Avšak **starší generace, zejména méně vzdělaná, má stále nízkou informační gramotnost** a postrádá schopnost odolávat rizikům virtuálního světa. Zejména jde o **problematiku spamu či phishingu.** Hlavním **cílem útoků jsou uživatelská hesla a přístupové údaje k bankovním službám.** Z průzkumů vyplývá, že **více než polovina seniorů nepoužívá v přístupu k online službám bezpečné heslo.** Jeden výzkum zjistil, že **každý osmý zná zásady vytváření bezpečného hesla a online placení, ale pravidel nedbá.** Senioři jsou také aktivními šířiteli e-mailového spamu. Platí pravidlo, že s přibývajícím věkem uživatelé šíří spam podstatně více než uživatelé mladší. **O školení v oblasti počítačové a internetové gramotnosti je ze strany seniorů zájem a moderní**

technologie považují za důležité. Z vlastního průzkumu organizací, které působí v Olomouci a Olomouckém kraji v oblasti vzdělávání seniorů v práci s moderními technologiemi, jsem vyhledal celkem šest organizací. Však pouze jedna organizace, a to **Maltézská pomoc, o.p.s., v současné době poskytuje pravidelné skupinové vzdělávání pro seniory v rámci projektu Moderní senior.** Organizace Moudrá sovička, z.s. realizuje jednodenní kurzy v rámci Olomouckého kraje a individuální konzultace v terénu. Stejně tak Knihovna města Olomouce pořádá jednodenní přednášky pro veřejnost s touto tematikou. **Ostatní zmíněné organizace buď kurzy v současnosti neposkytují, a to zejména z důvodu nedostatečné poptávky, nebo realizují individuální zakázky v práci s jednotlivcem.** Přitom jak z dat vyplývá by poptávka po kurzech nemusela být tím hlavním problémem, protože souběžně s narůstajícím počtem uživatelů internetu ve věku 65 let a více v letech narůstá také poptávka o vzdělávání v mediální či ICT gramotnosti. To vyplývá také ze strategických dokumentů MPSV, které zdůrazňují zvyšující se počet starších lidí v budoucích letech a s tím související nutnost celoživotního vzdělávání. Přesto, **v rámci Olomouckého kraje, se zdá, že nabídka služeb vzdělávání v této oblasti je dostačující.** Přímou v Olomouci nabízí pravidelné dlouhodobější kurzy práce s počítačem i smartphonem organizace Maltézská pomoc, o.p.s. a často kurzy otevírá ve více bězích současně a kapacity nebývají natolik plné, že by organizace musela klienty odmítat. **Z praxe však vyplývá, že v posledních asi třech letech je spíše zájem o kurzy práce se smartphonem než o kurzy práce s počítačem.** Domnívám se, že tento trend je pochopitelný zvláště vzhledem k velkému pokroku a vývoji chytrých telefonů, které v dnešní době v mnoha ohledech a obzvláště v uživatelských požadavcích, jsou schopné nahradit stolní počítače či notebooky.

V rámci rešerše zdrojů k danému tématu jsem provedl internetový průzkum mezi organizacemi na území Olomouckého kraje, které se zabývají vzděláváním seniorů v ICT gramotnosti. Organizace jsem hledal přes internetové vyhledávače Bing a Google a zadával klíčová hesla „kurzy pro seniory s počítačem Olomouc“, „kurzy pro seniory s počítačem olomoucký kraj“, „vzdělávání seniorů Olomouc“, „kurzy moderní technologie pro seniory Olomouc“. Celkem jsem vyhledal šest organizací, které takové kurzy poskytují nebo poskytovaly. Do každé organizace jsem telefonicky zavolaal a zeptal se, jestli v současné době nabízejí kurzy pro seniory v práci s počítačem případně moderními technologiemi, kde a jak často kurzy probíhají a za jaký poplatek. V případě negativní odpovědi jsem zjišťoval důvody, proč organizace kurzy neposkytuje.

Maltézská pomoc, o.p.s.

Organizace realizuje kurzy vzdělávání seniorů v oblasti moderních technologií (práce s počítačem, smartphonem a kurzy focení) od roku 2010. Primární cílovou skupinou jsou senioři z Olomouce. Kurzy jsou plánované maximálně pro skupinu šesti osob z důvodu dostatku časového prostoru ze strany lektora ke každému účastníkovi kurzu. Výuka práce s počítačem je rozdělena do 10 lekcí po třech hodinách. Seniorům se organizace také věnuje formou individuálních konzultací v oblasti moderních technologií. Kurzy jsou financované SMOL a účastnických příspěvků zájemců o kurzy. (Maltézská pomoc, Moderní senior [online])

Moudrá sovička, z.s.

V telefonickém rozhovoru s koordinátorkou kurzů pro Olomoucký kraj bylo sděleno, že organizace realizuje v rámci Olomouckého kraje jednodenní kurzy pro seniory v práci s moderními technologiemi v délce 4 hodin pro maximálně skupinu 15 osob. Do kurzu je také zařazena tematika kyberbezpečnosti. Často jsou kurzy ve Šternberku nebo Horce nad Moravou. Organizace spolupracuje s městskými knihovnami a kluby seniorů. Terénní individuální výuku poskytují po dohodě se seniorem ve věku 65+ let. Projekt je financován nadací Vodafone nebo Nadačním fondem Veolia. Do Olomouce se této organizaci nepodařilo prorazit, protože není po kurzech poptávka. Kurzy v Olomouci zajišťuje jiná organizace.

Dům dětí a mládeže Olomouc

Projekt s názvem kurz práce s počítačem organizace realizovala od roku 2002 do roku 2007. Kurz probíhal dvakrát týdně. Během deseti hodinových lekcí se senioři měli možnost seznámit se základy práce na počítači, operačním systémem Windows, vyhledáváním informací na internetu a komunikací přes email. Dle telefonického rozhovoru s pracovnící organizace, v současnosti kurzy nepořádají, zejména z důvodů personálních změn. Organizace nezaznamenala žádné poptávky po kurzu.

Sdružení CEPAC – Morava

Organizace nabízela a realizovala kurzy pro seniory v práci s počítačem v roce 2018. Dle sdělení pracovníka organizace nyní neplánují kurzy otevřít, protože není poptávka po kurzu. Individuální výuka stojí 400 Kč na hodinu při délce 4 hodin.

SeniorOn, z.ú.

Organizaci jsem kontaktoval emailem, protože to byl jediný veřejný kontakt uvedený na webové stránce. Paní ředitelka Bc. Kateřina Charvátová odpověděla na otázku, jestli realizují kurzy pro seniory v práci s moderními technologiemi následovně: *„Kurzy máme zatím individuálně plánované po různých organizacích a klubech, které se věnují seniorům nebo máme v knihovnách besedy na dané téma, které jsou veřejné.“*

Knihovna města Olomouce, příspěvková organizace

Pořádá zdarma kurzy práce s počítačem pro veřejnost. V říjnu 2022 otevírá kurzy MS Office, který je rozdělený na tři části do tří dnů v celkové délce 6 hodin. Další kurz, který knihovna pořádá jsou základy práce s počítačem. Kurz má dvě části ve dvou dnech o celkové délce 2 hodin. Poslední kurz, který pořádá je Canva. Jedná se o internetovou aplikaci pro tvorbu grafiky.

2 Propojení tématu s teoriemi sociální práce a etické hledisko

Sociální práce je podle Navrátila (2001, s. 183–200) jak uměním, tak vědou. Uměním je proto, že vyžaduje od sociálního pracovníka velkou škálu dovedností. Především porozumění potřebám druhých a schopnost pomáhat lidem tak, aby se na naší pomoci nestali závislími. Sociální práce disponuje teoriemi a dále vytváří nové teorie vysvětlující vznik a řešení individuálních, skupinových a komunitních problémů, a proto je také vědou. Sociální práce je jako ostatní společenskovední obory multiparadigmatická. Nepřevládlo v ní jediné pojetí, ale vedle sebe existují různé přístupy. (Navrátil, 2001 s. 183-200) Téma této práce je úzce spjato s tématem sociální pedagogiky. Sociální pedagogika se zaměřuje na ty sociální aspekty vzdělávání, které se zaměřují zejména na chudé lidi ve společnosti. Tato teorie zdůrazňuje, že **vzdělání může významně ovlivnit život chudých lidí. Vzdělání může být využito jako nástroj proti sociálnímu vyloučení**, a má potenciál rozvíjet sociální identitu s cílem osobního a sociálního růstu. (Hämäläinen, 2003 in Payne, 2014 s. 224) Tento projekt se zaměřuje na vzdělávání seniorů. **Senioři jsou jednou ze skupin, které jsou nejčastějším cílem podvodníků.** V souvislosti se sociální pedagogikou a řečenou chudobou, považují za **chudobu také nedostatek znalostí, informací a gramotnosti.** Nejedná se tedy pouze o chudobu v materiálním slova smyslu, do které se mohou podvedení senioři dostat, ale myslím také chudobu ve smyslu nedostatku znalostí a dovedností v práci s moderními technologiemi. Z uvedených výzkumů v předchozí kapitole vyplývá, že senioři jsou v práci s moderními technologiemi málo gramotní a často neví, jak čelit nástrahám na internetu. A dále **více než 60 % uživatelů internetu ve věku 55+ let nepoužívá bezpečné heslo.**

Tento projekt je ve své praktické části aplikovatelný na úrovni **sociální práce s jednotlivcem i skupinou**, a to zejména v rovině **mikro a mezzo**. Makro úrovně sociální práce se téma dotýká natolik, nakolik je vzdělávání dospělých v digitální gramotnosti jednou z priorit dle strategických dokumentů národní i nadnárodní povahy. Payne (2014 s. 227) píše, že sociální rozvoj, makro a komunitní práce a sociální pedagogika se vztahují k participativním přístupům ve všech druzích **sociálního poradenství**. Všechny vyžadují dovednosti v oblasti mezilidské a skupinové komunikace, které úzce souvisejí s dovednostmi v sociální práci a praxí zplnomocňování. Na mikro úrovni projekt přímo ovlivňuje klientovo budoucí chování na internetu, které má širší dosah do roviny mezzo. V rovině mezzo poučený klient o bezpečném používání internetu bude menší hrozbou pro své blízké a přátele, se kterými je v online kontaktu.

Z viktimologického hlediska se oběti trestných činů rozdělují do tří základních skupin:

- **primární** – oběti přímo zasažené trestným činem, tj. oběti samotné,
 - **sekundární** – blízké osoby oběti, které mají k oběti silný emocionální vztah a její újmu, prožívají jako újmu vlastní (např. partner/ka, rodinní příslušníci apod.),
 - **terciární** – blízké sociální okolí (přátelé, sousedé apod.).
- (Zbořilová in Gillernová, Boukalová et al., 2006, s. 136)

Pokud se senior stane obětí trestné činnosti na internetu, je primární obětí. Sekundárně a terciárně jeho současná tíživá situace má dopady na jeho blízké osoby a sociální okolí se kterým je v nějaké formě blízkého vztahu. Sdílejí spolu emoce, možná i hmotné prostředky. Problémem v případě oběti kterékoli kriminality, ale zvláště internetové se může stát tzv. **sekundární viktimizace**. Sekundární viktimizaci definuje Montada (1994, s. 9) jako „*negativní společenské reakce v souvislosti s primární viktimizací, které jsou zažívány jako další porušování legitimních práv nebo nároků obětí*“. Podle Čírtkové (2004, s. 117) představuje „*újmu vznikající v důsledku reakcí formálních instancí sociální kontroly nebo neformálního sociálního okolí*“. Internetové podvody vypadají často v očích pozorovatele banálně. Podvodníci na internetu jsou ovšem stále důmyslnější a jejich oběti nejsou pouze senioři, ale také často matky samoživitelky. V České republice je **průměrná škoda podvodů přes internet a po telefonu okolo 250 tisíc korun na osobu**. (Buryšek, 2022 [online]) Tento průměrný objem peněz, který často představuje několikaleté, případně celoživotní úspory na důchodové období, ve spojitosti se sekundární viktimizací, které se **dopouští nejen sociální okolí oběti, ale také orgány trestního řízení** (Čírtková, 2004; Buryšek, 2022, [online]), může představovat vážné **riziko sociálního vyloučení** dané oběti trestného činu. Jelikož **v důsledku sekundární viktimizace je oběti dáváno za vinu, že propadla podvodu, případně je její situace bagatelizovaná**. (Velikovská, 2016, s. 278)

Vzdělávání může významně ovlivnit život chudých lidí. Skupinu seniorů jsem v tomto kontextu nazval informačně chudou, protože jejich znalosti o problematice bezpečnosti na internetu, jak vyplývá z výzkumů i praxe, jsou nedostačující a jsou to právě senioři, kdo jsou jednou z nejčastějších obětí internetové kriminality. V případě, že nebude vzdělávání seniorů v této problematice věnována pozornost, domnívám se, že jsou značně ohroženi sociální exkluzí. Sociální exkluze je nejen spojena se samotným podvodem, jehož důsledkem je často ztráta životních úspor, ale také s tzv. sekundární viktimizací. Senior, ale de facto kdokoli, kdo se stane obětí zejména internetového podvodu se může navíc setkat s kritikou, výčitky, případně bagatelizování situace ze strany svých příbuzných, přátel, ale dokonce i orgánů

činných v trestním řízení. Domnívám se, že následkem může být ještě větší utrpení oběti, izolace a také strach z ohlášení případů podobných podvodů.

Z širšího pohledu na téma z perspektivy paradigmat sociální práce je tato tematika úzce spojena s **poradenským paradigmatem**. Ve 20. století vykrystalizovaly 3 odlišné přístupy – malá paradigmata. Odlišují se svými filozofickými východisky i praktickými důsledky.

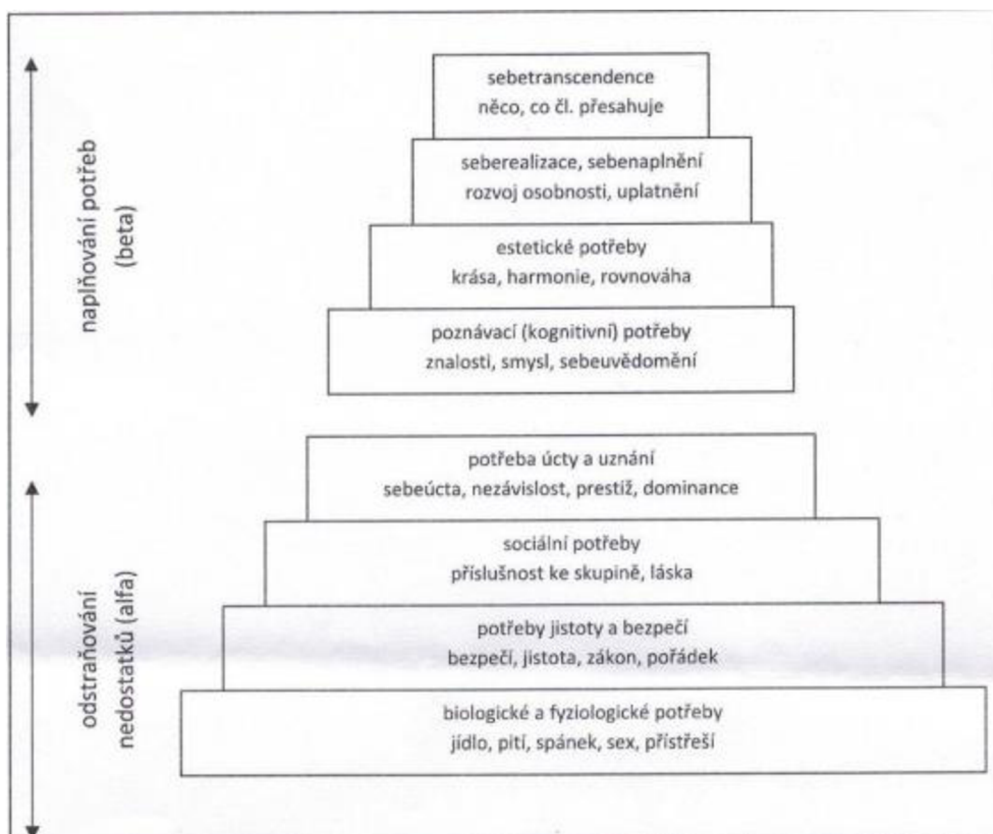
Jedná se o tyto tři malá paradigmata:

- terapeutické paradigma (terapeutická pomoc),
- reformní paradigma (reforma společenského prostředí)
- **poradenské paradigma (sociálně právní pomoc).**

(Payne, 2014)

Podle poradenského přístupu je **sociální fungování klienta vnímáno v souvislosti s jeho schopností zvládat problémy a s dostupností odpovídajících informací a služeb**. Tento přístup chce vycházet vstříc individuálním potřebám klientů a současně usiluje o zlepšení systému nabízených služeb. (Navrátil, 2013, s. 103) Jádrem sociálního fungování je představa, že lidé a prostředí jsou trvale v interakci. Prostor klade na člověka neustále požadavky, na které je nucen reagovat. Zdravé jsou takové reakce, kdy mezi požadavky prostředí a člověkem panuje rovnováha. Pokud lidé požadavky prostředí dostatečně nezvládají vzniká nerovnováha a problém. Příčinou problému nebo jejich nezvládnání může být jak nedostatek dovedností na straně klienta, tak nepřiměřenost požadavků prostředí vůči němu. (Navrátil, 2013, s. 227)

Projekt vzdělávání seniorů v ICT gramotnosti reaguje na tyto tlaky prostředí – online bankovníctví, elektronické žádosti na různé typy příspěvků, online rezervace termínu k lékaři či na úřad a elektronická komunikace s těmito subjekty. Cílem je předat a naučit seniory práci s moderními technologiemi a zároveň vyškolit v tématické internetové bezpečnosti, tak aby se cítili pohodlně a sebevědomě ve využívání těchto služeb v moderním světě. Přístup ke kvalitě života seniorů vyžaduje komplexní pohled a spolupráci napříč celým spektrem vědních a společenských oborů. **V prvé řadě je nutné usilovat o pochopení potřeb seniorů**. Potřeby se projevují jako objektivně či subjektivně pocíťované nedostatky na úrovni fyzické i sociální existence jedince. (Nakonečný, 1995)



Obrázek 1.: Hierarchizace lidských potřeb dle Abrahama Maslowa

Zdroj: (Antošová a kol., 2016)

Na obrázku výše můžeme vidět hierarchizaci lidských potřeb dle Abrahama Maslowa. Praktická stránka projektu a faktická výuka digitální gramotnosti se týká zejména potřeb v horní polovině pyramidy. Předně se jedná o **složku kognitivních potřeb** ve smyslu **znalostí** daného tématu. Ta souvisí s **předáním výukové látky účastníkům kurzu a následným prokázáním znalostí v závěru kurzu**. V souvislosti s naplňováním potřeb můžeme také hovořit o **seberealizaci a uplatnění**, protože v praxi v rámci kurzu vycházíme seniorům vstříc **s realizací jejich vlastních požadavků** ohledně tématu nebo konkrétního nedostatku, který si přejí naplnit. V praxi se může jednat o pobídku k naučení seniora práci s programem pro stříhání videa, protože chce pro své potomky nahrát video záznam o své životní cestě a uchovat tímto způsobem vzpomínky pro další generace.

Vzdělávání v tomto tématu také úzce souvisí s **potřebami úcty a uznání**. Sami senioři, kteří jsou účastníci kurzu, říkají, že se cítí nepohodlně, když nemohou elektronicky komunikovat například s bankou, případně lékařem a jinými úřady. Část kurzu, která je zaměřená na bezpečnost, cílí také k **naplnění potřeb jistoty a bezpečí**, protože účastníci kurzu se často ptají na bezpečnost hlavně v souvislosti s jejich financemi, které spravují na dálku prostřednictvím počítače. **Cíle tohoto vzdělávání jsou především praktické, ale ve své formě**

mají přesah zejména společenský, protože účastníci kurzu pracují jak **samostatně, tak ve skupině** a někteří přiznávají, že i tahle **socializační složka** je pro ně **velkou motivací**, proč se hlásí do kurzu.

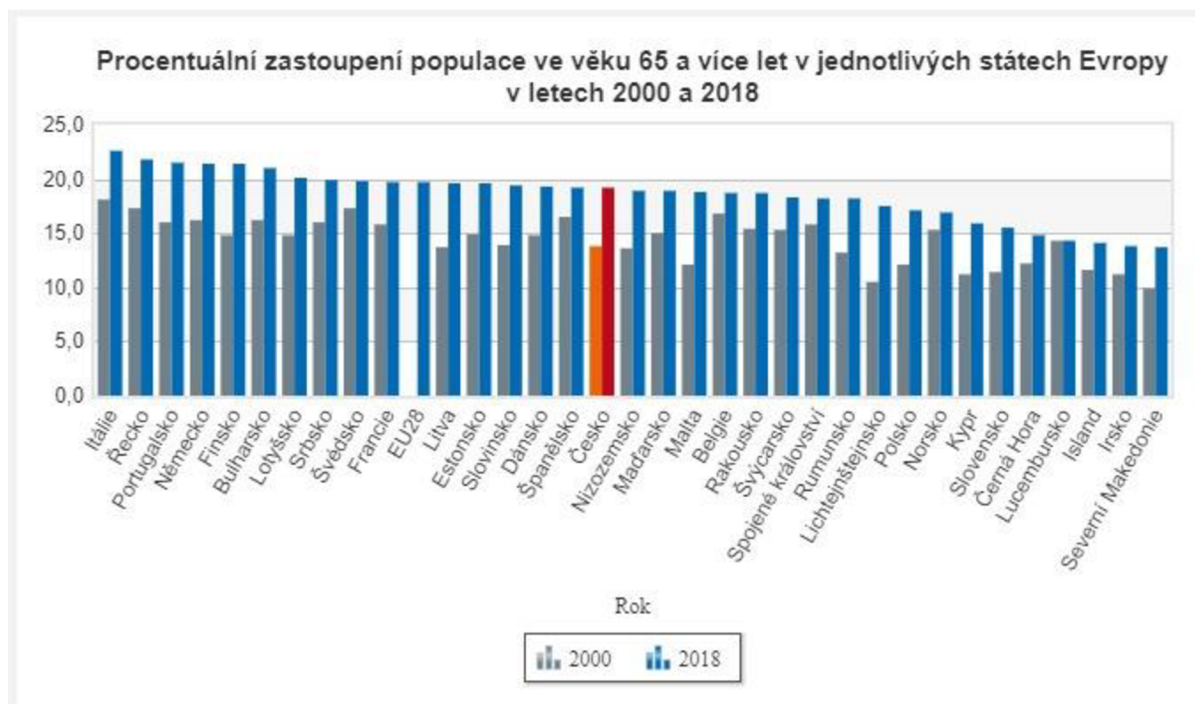
S tématem seniorů z etického hlediska souvisí problém **ageismu**. Termín byl poprvé popsán a definován v roce 1968 americkým gerontologem Robertem Butlerem (1975), který jej definoval jako: „... *proces systematického stereotypizování a diskriminace lidí pro jejich stáří, podobně jako se rasismus a sexismus vztahují k barvě pleti a pohlaví. Staří lidé jsou kategorizováni jako senilní, rigidní ve svém myšlení a způsobech, staromódní v morálce a dovednostech.*“ (in Vidovičová, 2008, s. 111) Projevy ageismu lze pozorovat v mnoha životních oblastech. Mlýnková (2011) píše o **nejčastějších projevech ageismu ve zdravotnictví** v chování zdravotnického personálu směrem k seniorům, které je zaměřené pouze v naplnění základních činností, ale o osobnost seniora se již tolik nezajímá. Jiné příklady uvádí z **diskriminace na trhu práce**, ale také v **chování nejbližší rodiny**, která o seniora pečuje. Typickým příkladem může být situace, kdy je senior ze zdravotních důvodů nucen zůstat na lůžku a pečující osoba trvá na tom, že seniora nakrmí, protože to bude rychlejší a nenadělají u toho tolik nepořádku. V kurzu práce s počítačem pro seniory je důležité, aby lektor měl povědomí o ageismu a aby ke klientům přistupoval s pokorou, úctou a trpělivostí.

V této kapitole jsem představil teorii sociální práce podle Payna (2014), který vymezil tři malá paradigmatu. Jedná se o paradigma terapeutické, reformní a poradenské. Téma této práce má nejbližší k poradenskému paradigmatu, protože vzdělávání seniorů v oblasti moderních technologií je založeno na nedostatku dovedností a informací klientů o práci s moderními technologiemi. Tento projekt má za cíl zlepšení těchto znalostí a dovedností, tak aby podporoval klientovu samostatnost a odstraňoval bariéry, které jsou nedostatkem těchto dovedností vytvářeny. Z pohledu teorie potřeb Abrahama Maslowa, jsem uvedl jeho známou pyramidu potřeb, ve které se téma a cíle této práce nachází zejména v oblasti naplnění kognitivních potřeb, protože jde právě o předání určitých znalostí, ale také se dostává na potřeby sociální, a to zejména při práci ve skupině a možnost navázat nové vztahy. Dále se jedná o potřeby jistoty a bezpečí, protože právě nejistota a obavy o bezpečnost na internetu jsou ty, se kterými senioři často přicházejí. Z etického hlediska jsem uvedl problém ageismu tedy diskriminace na základě věku a uvedl některé příklady častého projevu v praxi. Podle uvedených autorů se jedná nejčastěji o diskriminaci ve zdravotnictví, na trhu práce a v chování nejbližší rodiny.

3 Propojení tématu se sociální politikou

V rámci sociální politiky se téma nejvíce týká **vzdělávací politiky** a sociální politiky státu v oblasti **důchodového systému**. Nejdříve definuji pojem senior, který je zásadní pro toto téma. Pojem senior se užívá také v návaznosti na národní důchodové systémy k označení osob, které jsou ve věku stanovené věkové hranice odchodu do starobního důchodu a starší. Z reprezentativních výzkumů před seniorské a seniorské populace přitom vyplývá, že lidé se s tímto určením stáří mnohdy neztotožňují a podle jejich názoru se starým člověk stává kolem 67 roků. Podle kritérií OSN se obyvatelstvo dělí na tři hlavní věkové skupiny, a ta nejstarší je definována jako 65 a více let. (Vohralíková, Rabušic, 2004 s. 6) Stejně číslo nalezneme u agentury Eurostat a WHO (2022 [online]). Česká legislativa pojem senior nezná a pracuje s pojmem důchodový věk, který se ovšem neustále zvyšuje a není možné ho jednoznačně ukotvit. Český statistický úřad používá věkovou hranici 65 let. (ČSÚ, Statistika nezkrusuje [online]) Někteří autoři dělí druhou polovinu života na několik období a vývojová psychologie pracuje s pojmy raného stáří (60/65-74 let) a období pravého stáří (nad 75 let). (Haškovcová, 2012) Z hlediska těchto definic a s přihlédnutím k nejčastěji používané věkové hranici bude tedy v rámci této práce **senior definován jako osoba od dovršených 65 let**. To je také v souladu s průměrným věkem účastníků kurzu v projektu Moderní senior v Maltézké pomoci. (Maltézká pomoc, Moderní senior [online])

Základní rámec sociální politiky pro problematiku stárnutí v zemích Evropské unie tvoří strategické dokumenty, jež vycházejí ze základních hodnot Evropské unie. Ty jsou ukotveny v jejich smlouvách, listinách a úmluvách. Jedná se o **Úmluvu o ochraně lidských práv a základních svobod** (1950), **Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením** (2006), **Lisabonskou smlouvu** (2007) či **Listinu základních práv EU** (2012). Dále se oblastí stárnutí věnují i **další strategické dokumenty** jako např. **Zásady OSN pro seniory** (1991) a **Madridský mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí 2002**. Evropská unie v souvislosti s uvedenými proměnami společnosti vyhlásila rok 2012 Evropským rokem aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity. Téma stárnutí populace je a bude jedním z velmi důležitých témat nejen pro Českou republiku, ale také pro ostatní státy Evropské unie. Jak vyplývá z grafu níže, tak v porovnání mezi roky 2000 a 2018 pozorujeme ve všech zmíněných státech nárůst počtu seniorů v celkové populaci. Schirmacher (2004) říká, že **stárnutí bude problémem celého světa**, a jako příklad uvádí, že v roce 2050 bude žít jen v Číně tolik lidí nad 65 let jako dnes na celém světě. V době psaní této práce je světová populace 7,98 mld. lidí. Největším státem světa je Čína s populací kolem 1,45 mld. (Worldometer, 2022 [online])



Obrázek 2.: Procentuální zastoupení populace ve věku 65 let a více v jednotlivých státech Evropy v letech 2000 a 2018. Zdroj: (ČSÚ, Seniori, [online])

Z grafu je možné vyčíst, že největší zastoupení populace ve věku 65 a více let v roce 2018 je v Itálii (22,6 %) a nejnižší v Severní Makedonii (13,7 %). Česká republika je přibližně ve středu grafu mezi všemi státy Evropy, a to s podílem 19,2 % seniorů v celkové populaci. V roce 2018 žilo v ČR celkem 10 650 000 osob, a z toho bylo 2 044 800 osob ve věku 65 a více let. (ČSÚ, Pohyb obyvatelstva – rok 2018 [online])

Na jedné straně jsou starší lidé zdrojem příležitostí pro rozvoj společnosti, nicméně **většina lidí vysokého věku bude potřebovat dostupnou a účinnou akutní a dlouhodobou péči**. Budování uceleného a dostupného systému péče je prioritou ve všech zemích. S rychlým stárnutím populace jsou podle WHO spojena témata, jako je **tlak na penzijní systémy a systémy sociálního zabezpečení, bydlení seniorů, zvýšená poptávka po zdravotních a sociálních službách a dlouhodobá péče**, zvláště v souvislosti s **výskytem demence, potřeba pracovníků v gerontologii a existence a problém ageismu**, který znesnadňuje seniorům uplatnění ve společnosti ve srovnání s ostatními dospělými. (Janečková, 2013, s. 369)

Vedle spravedlivého nastavení důchodového systému je obzvláště v době stárnutí populace **důležitá otázka udržitelnosti důchodového systému**. Od roku 2027 budou **výdaje na důchody převyšovat příjmy z pojistného na důchodové zabezpečení**. Deficit důchodového zabezpečení bude dle prognóz MPSV postupně růst a v roce 2050 dosáhne 4,3 %

HDP. (MPSV, Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2021–2025 [online] s. 16) Důležitým tématem je financování důchodového systému, které by mělo být více zdrojové. Podle programového prohlášení vlády by naše **vláda měla do konce roku 2023 předložit a realizovat důchodovou reformu** tak, aby vznikl **nový stabilní systém férových důchodů**. Vláda prohlásila, že návrh této důchodové reformy se bude skládat ze dvou hlavních složek a třetí, dobrovolné. Základní složka se zvýší a bude reflektovat požadavky na důstojnost života ve stáří a finanční možnosti státu. Vláda se také hlásí k zajištění **větší propojenosti resortních úřadů, online podávání žádostí a uveřejnění informací o systému pomoci a dostupnosti služeb, podpory a dávek**. (Vláda ČR, 2022 [online])

Podle **Madridského mezinárodního akčního plánu pro problematiku stárnutí 2002**, na který navazuje český národní akční plán podporující pozitivní stárnutí je jedním z cílů: *„Rovnost příležitostí po celý život při dalším vzdělávání, odborném výcviku a rekvalifikaci, jakož i v přístupu k poradenství a zprostředkování zaměstnání.“* Jako jedno z opatření je uvedeno: *„(b) Povzbuzovat a prosazovat gramotnost, znalost početních úkonů a výcvik starších lidí a stárnoucí pracovní síly v technologických dovednostech, včetně specializované gramotnosti a výcviku starších lidí se zdravotním postižením pro práci s počítačem.“* (Madridský plán, 2002 [online] s. 11)

Trend digitalizace je jasně nastavený a do budoucna se dá očekávat, že tímto směrem bude pokračovat. **S výhledem do roku 2050 lze očekávat výrazný nárůst seniorů** v české, evropské, ale také světové populaci. Proto je důležité, aby tato cílová skupina, a nejen její uživatelé sociálních služeb, měli **možnost dostupného a kvalitního vzdělávání v počítačové gramotnosti a práci s internetem** tak, aby se co nejdéle podporovala jejich **samostatnost, integrace do společnosti a aktivní stárnutí**. Důležitým prvkem aktivního stárnutí musí samozřejmě být i příslušná aktivizace vzdělanostní. Aby lidé v seniorském věku byli schopni najít na trhu práce své uplatnění, musí se v prostředí dynamicky se vyvíjejících moderních společností opakovaně vracet k **sebevzdělávání**. To znamená **zvyšování své kvalifikace, rekvalifikace nebo získání nové kvalifikace**. (Rabušic, 2006, s. 80) **Vzdělávání hraje klíčovou roli** pro adaptaci na změny prostředí, občanské a osobní kompetence, flexibilitu na trhu práce a účast na dalším rozvoji a růstu v průběhu života, stejně jako **udržení nezávislosti a dobrého zdravotního stavu v seniorském věku**. (MPSV, 2022, s. 29 [online])

V této kapitole jsem uvedl několik definic pojmu senior a nastínil celosvětovou problematiku stárnutí. Toto téma je spjato se **vzdělávací politikou**, protože ta bude hrát ve stárnoucích společnostech klíčovou roli, a dále sociální politikou státu v oblasti **důchodového systému**, který bude podle prognóz od roku 2027 v České republice značně podfinancován

z důvodu nedostatku příjmů na důchodové zabezpečení. Podle programového prohlášení vlády z ledna roku 2022 by měla současná vláda do roku 2023 předložit důchodovou reformu tak, aby vznikl stabilní systém férových důchodů, který bude také dlouhodobě udržitelný. Z programového prohlášení také vyplývá, že **vláda bude pokračovat v rozvíjení současného trendu digitalizace**, ať už se jedná o elektronické podání žádosti či zveřejňování informací a prohloubení meziresortní spolupráce. **Proto je důležité, aby zejména senioři měli přístup k dostupnému a kvalitnímu vzdělávání v oblasti moderních technologií**, protože pevnost celého sociálního systému se pozná na nejslabším článku a senioři jsou jednou z cílových skupin, která výrazně strádá v počítačové gramotnosti a bezpečném používání moderních technologií.

4 Propojení tématu s metodami a technikami sociální práce

Vzdělávání dospělých v seniorském věku bude v příštích několika letech až desetiletích jedním z velkých témat české vzdělávací a sociální politiky. Důvodem je demografické stárnutí české společnosti a jeho důsledky, jak bylo zmíněno v předešlé kapitole. Téma vzdělávání seniorů v ICT gramotnosti bylo v předchozích kapitolách úžeji spojeno se sociální pedagogikou. V této kapitole představím další propojení s jinou disciplínou, zaměřenou na vzdělávání dospělých. Jedná se o **geragogiku**. Geragogika je relativně novou disciplínou spadající pod andragogiku. V užším slova smyslu jde o pedagogickou disciplínu, která se zabývá výchovou a vzděláváním seniorů a poskytuje jim péči a podporu. Jde tedy o vědu, která se **zabývá vzděláváním lidí ve třetím věku**. (Mühlpachr, 2009, s. 11)

Z pohledu metod a technik sociální práce hovoříme o **poradenském přístupu v sociální práci se seniory**. Za podstatné rysy životní situace klienta jsou považovány jeho neuspokojené potřeby a individuální omezení, která klientovi brání využít existující možnosti uspokojení těchto potřeb. V praxi tyto potřeby klienti uvádí jako např. online spojení se svými blízkými, přístup do internetového bankovníctví, vyhledávání informací o zdraví a novinek z domova i ze světa a další. Sociální pracovník se v poradenském přístupu zaměřuje především na otázku: **Jaké informace nemá klient k dispozici, aby mohl uspokojit své oprávněné potřeby**. Z metodického hlediska tu jde především o pomoc klientům prostřednictvím poskytování specifických informací, zpřístupňováním zdrojů a zprostředkováním další pomoci a služeb. Zdůrazňuje se podpora osobní a sociální seberealizace prostřednictvím osobního růstu, případně komunitního zapojení. (Navrátil, 2013, s. 103) V rámci kurzu informuje lektor účastníky nejen o bezpečnosti na internetu, ale také dává příklady návazných služeb a programů, které mohou bezpečnost, ale i chod počítače i smartphonu zvýšit. Jedná se například o antivirové programy. **Lektor kurzu pracuje ve výuce s klienty jak individuálně, tak také ve skupině. Jedná se o sociální práci s jedinci ve skupinách.**

Toseland a Rivas (1995) rozlišují pomáhající skupiny na:

1. Podpůrné skupiny
2. **Vzdělávací skupiny**
3. Skupiny zaměřené na růst
4. Terapeutické skupiny
5. Socializační skupiny

V kontextu metod a technik sociální práce hovoříme v tomto tématu nejvíce o **skupinách vzdělávacích**, které mají za účel vzdělávat členy skrze přednášky, diskuse a zkušenosti. **Sociální pracovník má roli učitele, moderátora a dává diskusi strukturu**. Členy spojuje společný zájem o učení, rozvoj dovedností a schopností. (Nedělníková, 2013, s. 291) Lektor kurzu by měl být dobrým pozorovatelem a snažit se, aby každý ze skupiny byl do výuky zapojen a aby tempo přednášení všem vyhovovalo. K tomuto využívá například **techniky opakování nebo zrcadlení**.

Velice důležité při práci se seniory je **empatické naslouchání** a lektorova **trpělivost a snaha klientovi porozumět**. Empatické naslouchání je **základem přístupu orientovaného na člověka**, jehož autorem je **Carl Rogers**, který v rámci své psychoterapeutické praxe definoval tyto **kompetence jako zcela základní pro všechny sociální pracovníky**, bez kterých není možné úspěšně pomáhat. (Kappl, Kučírek, 2013, s. 269) Zejména tyto kompetence jsou pro lektora velice důležité, protože jednou ze základních příčin toho, proč se **starší česká populace aktivně nepodílí na sebevzdělávání**, je **psychická bariéra**. Myslí si, že **vzdělávání již nemá smysl, výuku ve svém věku již nezvládnou**. Český sociálněvědní výzkum často zaznamenává, že **čeští senioři jsou málo sebevědomí, blízcí se důchod nebo důchod samotný je vede k pasivitě**. Programem pro seniory je často to, že žádný program nemají. (Rabušic, 2006, s. 95) Do kurzu práce s počítačem v rámci projektu Moderní senior se účastníci hlásí dobrovolně a účastnickým příspěvkem se podílí na finančním provozu projektu. Lze tedy předpokládat určitou míru osobní motivace a zájem o téma. Zůstává však na lektorovi, jakým způsobem bude se seniory pracovat. Záleží na tom, jak účastníky kurzu zaujme, jak hlasitě bude mluvit a celkově, jak si kurz zorganizuje. Je vhodné vzhledem k různým omezením účastníků kurzu, ať se jedná o nedoslýchavost nebo problémy se zrakem, aby lektor pamatoval na všechny tyto potřeby a potenciální bariéry, a přizpůsobil výuku kurzu na míru.

Téma vzdělávání seniorů je tématem zejména oboru geragogiky. Geragogika je jednou z disciplín andragogiky. **Sociální pracovník je v tomto projektu v roli učitele** a měl by mít **základní kompetence**, které, jak definoval Rogers podle přístupu orientovaného na člověka, jsou: **empatické naslouchání, trpělivost a snaha klientovi porozumět**. V roli učitele je výzvou, aby měl sociální pracovník na paměti práci s cílovou skupinou seniorů a byl schopný si uvědomit jejich silné stránky a limity a podle toho individuálně přizpůsoboval výuku. Z pohledu metod a technik sociální práce, kromě **přístupu orientovaného na člověka** se zde operuje v mezích **poradenského paradigma v práci se vzdělávacími skupinami**. Klienti se hlásí do kurzu dobrovolně a každý přichází s nějakou potřebou či očekáváním, které by v rámci kurzu chtěl naplnit.

5 Legislativní zakotvení dané problematiky

Mezi další strategické dokumenty s nadnárodním, národním i místním dosahem, které nebyly zmíněné v kapitole č. 4 patří: Decade of Healthy Ageing 2020-2030 publikované WHO. Dále Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030+ vydané MŠMT ČR a Metodický návod pro tvorbu strategií stárnutí v obcích 2021 dále Strategický plán rozvoje města Olomouce a Místní akční plán vzdělávání v ORP Olomouc a Komunitní plánování sociálních služeb Olomoucka.

Dokument **Decade of Healthy Ageing 2020-2030**¹ obsahuje relevantní cíle, ukazatele a data, která se týkají konceptu zdravého stárnutí. Nás zejména zajímá **cíl č. 4**, který se týká **kvalitního vzdělávání**. To je charakteristické tím, že **zdravé stárnutí vyžaduje celoživotní vzdělávání**, které starším lidem umožní, aby si mohli udržet to, čeho si váží, zachovat si své zdraví a schopnost rozhodovat, smysluplnost, identitu a nezávislost. Kvalitní vzdělávání vyžaduje gramotnost, dovednostní vzdělávání a bezbariérovou účast, včetně digitálních dovedností. (WHO, Decade of Healthy Ageing 2020-2030 [online])

Podle **Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030+** je cílem **modernizovat vzdělávání** tak, aby děti i dospělí obstáli v dynamickém a neustále se měnícím světě 21. století. S tím souvisí nutná **potřeba inovovat obsah a způsob vzdělávání na všech jeho stupních**. Společným cílem musí být dosažení **vyšší úrovně klíčových kompetencí a gramotnosti všech dětí i dospělých**. Bude proto podpořeno zavádění nových a inovativních metod ve vzdělávání ve všech typech škol i mimoškolních zařízení na celém území ČR. Do oblasti **neformálního vzdělávání** lze řadit některé organizované volnočasové aktivity pro děti, mládež i dospělé, jako jsou **například kurzy, rekvalifikace, školení a přednášky**. Nutnou podmínkou pro realizaci neformálního vzdělávání je účast odborného lektora, učitele, trenéra či proškoleného vedoucího. Jedním ze strategických cílů je uzpůsobení vzdělávacího systému tak, aby se dokázal adekvátně adaptovat na dynamické prostředí a pokrok spojený s rozvojem nových technologií a digitalizace. **Jednou z priorit je zvýšení úrovně digitálních dovedností a infromatického myšlení, respektive digitálních kompetencí**. Důležité je kritické a odpovědné používání digitálních technologií při výuce i mimo ni. Vzdělávání bude zahrnovat informační a datovou gramotnost, komunikaci a spolupráci, mediální gramotnost, tvorbu

¹ Desetiletí zdravého stárnutí 2020-2030, překlad vlastní.

digitálního obsahu, bezpečnost v online prostředí, ale i řešení problémů a kritické myšlení. (Fryč, Matušková, Katzová, a kol. 2020, s. 7–39)

Obsahem **Metodického návodu pro tvorbu strategií stárnutí v obcích v roce 2021** je mimo jiné **posílení počítačové a informační gramotnosti seniorů a omezení sociálního vyloučení seniorů a podpora aktivního stárnutí**. Návod může být využit jako nástroj pro uspořádání, vymezení a nastavení postupů k vytvoření samostatných koncepcí v širším kontextu celospolečenské problematiky rodinné politiky. (Bednář, Danek, Matušková a kol. s. 12-13)

Z **Místního akčního plánu vzdělávání v ORP Olomouc** vyplývá, že dané ORP chce také cílit na **podporu celoživotního vzdělávání** a vytváření takových podmínek, které umožní existenci aktivit a projektů typu **univerzity třetího věku a klubů pro seniory**. (Statutární město Olomouc, Místní akční plán vzdělávání v ORP Olomouc, s. 17 [online]) Dále podle **Strategického plánu rozvoje** zřizuje město na svém území celkem 20 klubů pro seniory, ve kterých je registrováno přes 1200 členů. Kluby pro seniory se podílejí nejen na sociálních, vzdělávacích a preventivních aktivitách, ale také např. na aktivizaci seniorů v Olomouci a jejich zapojení do veřejného života. (Statutární město Olomouc, Strategický plán rozvoje, s. 154 [online])

Důležitým dokumentem v kontextu celé této práce je **2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouc**, který od roku 2010 zahrnuje projekt Moderní senior, realizovaný neziskovou organizací Maltézská pomoc, o.p.s. Aktuálně je platný poslední **5. Komunitní plán sociálních služeb Olomoucka na období let 2020-2022**, který s projektem dále počítá a obsahuje např. vzdělávání seniorů v kyberbezpečnosti. Projekt je v komunitním plánování řazen do kategorie **rozvoj a podpora aktivit seniorů dalším vzděláváním**. Obsahem jsou specializované kurzy moderní techniky (počítače, telefony, fotografie), jež se zaměřují na mediální a technickou gramotnost. **Zabývá se také problematikou kyberbezpečnosti**, neboť **dle dostupných statistik jsou senioři jednou z nejvíce ohrožených skupin s ohledem na nebezpečí spojené s virtuálním světem**. (Statutární město Olomouc, 2019 [online])

V této kapitole jsou zmíněné nejdůležitější strategické a metodické dokumenty:

- Decade of Healthy Ageing 2020-2030
- Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030+
- Metodický návod pro tvorbu strategií stárnutí v obcích 2021
- Strategický plán rozvoje města Olomouce
- Místní akční plán vzdělávání v ORP Olomouc

- 2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce na období let 2010-2012
- 5. Komunitní plán sociálních služeb Olomoucka na období let 2020-2022

Důležitost vzdělávání seniorů a podpora v aktivním stárnutí jsou témata, která se objevují napříč všemi zmíněnými dokumenty. Podle povahy dokumentu se téma týká **makro, mezo i mikro úrovně** sociální práce. Na makro úroveň dosahuje dokument Decade of Healthy Ageing 2020-2030 a Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030+ protože se věnují globálním cílům a strategiím s nadnárodním přesahem. Ostatní zmíněné dokumenty mají dosah národní, případně regionální. V praktických dopadech, má zejména 5. Komunitní plánování sociálních služeb na Olomoucku významné vliv na místní aktivity. V tomto plánu je specificky zmíněný projekt Moderní senior a jeho dílčí kurzy.

6 Analýza potřebnosti projektu

Projekt Moderní senior se zrodil jako reakce na potřebu, která vyvstala v rámci přípravy 2. komunitního plánu města Olomouce, na základě vnímané potřebnosti vzdělávání seniorů v dané oblasti. Projekt vzdělávání seniorů v oblasti moderních technologií vzešel v roce 2010 jako jeden z výstupů pracovní skupiny Senioři. Konkrétně byly pracovní skupinou identifikované tyto chybějící služby: „*kurzy pro ovládání bankomatu, mobilního telefonu a práce s osobním počítačem, týdenní stacionář pro seniory.*“ Jako reakce na tuto potřebu vznikl cíl pro roky 2010-2012, který byl pojmenován vzdělávání seniorů a poradenství v oblasti informačních a komunikačních technologií. (Statutární město Olomouc – KPSS 2010-2012, s. 68) Kurzy v této oblasti od roku 2010 pořádá Maltéžská pomoc, o.p.s. Na základě rozhovoru s koordinátorem projektu Moderní senior panem Karlem Čapkou vyplynulo, že by organizace potřebovala rozšířit výukové materiály o problematiku kyberbezpečnosti, a to jak na základě osobních rozhovorů a pozorování účastníků kurzů, tak také z reflexe aktuálních trendů a vývoje ve společnosti směrem k digitalizaci.

6.1 Příčiny problému a jeho dopady na cílovou skupinu

Příčina problému tkví ve skokovém vývoji v oblasti moderních technologií. Jejich proměnlivé a rychle se vyvíjející prostředí klade velké požadavky na přizpůsobivost a neustálé vzdělávání se v práci s těmito technologiemi. Tyto nároky kladené na cílovou skupinu seniorů se mohou leckdy zdát nepřekonatelné. S přibývajícím věkem dochází k postupným změnám v centrálním nervovém systému, které vedou ke zhoršování kognitivních funkcí, tak jako se s postupujícím stářím horší zrak, sluch či hybnost. (Macháčová, Holmerová, 2019, s. 11) Výkon kognitivních funkcí tedy během stárnutí nerovnoměrně klesá. **Senioři obecně potřebují na učení se novým věcem více času než lidé mladší.** Je zapotřebí tomu přizpůsobit také tempo výkladu a způsob předávání informací. **Skokový vývoj v moderních technologiích, důmyslných internetových podvodech a celková adaptace úřadů i většinové společnosti ohrožuje seniory sociálním vyloučením.** Zvyšující se životní tempo je hrozbou pro seniory, protože propast mezi jejich vědomostmi a aktuálními technologickými trendy může dramaticky narůstat. Začínající senior s chytrým mobilním telefonem připojeným k internetu se může cítit zcela přehlcený množstvím nových informací, se kterými si sám neporadí. V širší rovině se může takový nástroj v rukách nepoučeného seniora stát velmi nebezpečným. Ohrožen není pouze samotný uživatel, ale nepřímo ohrožuje i své blízké,

protože podvodníci mohou zneužít jeho kontaktů pro další podvodné praktiky. (Buryšek, 2022 [online])

6.2 Příklady řešení dané problematiky v zahraničí

Níže jsou uvedeny tři příklady zahraniční praxe v tématice vzdělávání seniorů v práci s moderními technologiemi. Příklady jsem našel metodou zadání do internetového vyhledávače Bing a Google. Použil jsem klíčová slova „computer courses for the elderly“ a „cybersecurity courses for the elderly“.

Nezisková organizace **Cyber Seniors**, působící v **Kanadě a USA**, usiluje o překonání digitální propasti a propojování generací pomocí technologií. Poskytují technologické školení pro seniory s využitím **mezigeneračního modelu dobrovolnictví**. Studentům středních a vysokých škol a univerzit jsou poskytovány lekce a vzdělávací aktivity, které je vyškolí v roli **digitálních mentorů**, a senioři získávají přístup k efektivnímu technologickému školení a mezigeneračním komunitám, které je udržují v sociálním kontaktu a angažovanosti. Jakmile se senioři naučí pohodlněji používat technologie v každodenním životě, najdou přívětivou **mezigenerační online komunitu**, která slouží ke zvýšení jejich pohody a nabízí jim bezpečné příležitosti k zapojení a zároveň pokračují v používání technologií. (Cyberseniors, [online]) Tato nezisková organizace nabízí mnoho online aktivit pro seniory a dobrovolníky. Zejména se jedná o **tréninkové online kurzy, denní webináře nebo technickou podporu po telefonu**.

V **Británii** je jednou z nejvíce zmiňovaných organizací, které pracují se seniory, **AGE UK**. Na webových stránkách uvádí, že většina jejich poboček **nabízí seniorům školení v práci s počítačem**. V Londýně jsou taková místa celkem čtyři. Nicméně k informacím, jaké vzdělání poskytují, uvádí pouze obecné sdělení typu, že jsou školení snadná a **mají za cíl, aby co nejvíce lidí využívalo výhod počítače a internetu**. (Age UK [online])

V **Itálii** v Miláně pořádá Simona Salvodi Poli **počítačové kurzy pro seniory ve skupině v rozsahu 12 lekcí rozdělených po 90 minutách**. Náročnost kurzu je rozdělena do čtyř stupňů obtížnosti. Základní kurz, mírně pokročilý, pokročilý a velmi pokročilý. **Základní kurz** je zaměřený na **práci s operačním systémem, surfování po internetu, hledání v online mapách a orientace ve streamovacích platformách**. Kurz pro **mírně pokročilé** učí práci s **poštovním klientem, formátování a archivování dokumentů a upravování fotek**. V úrovni pro **pokročilé** se pracuje s **USB diskem, online účty, hesly a platbami na internetu**. Kurz pro velmi pokročilé nemá danou strukturu a je přizpůsoben požadavkům klientů. Ke každému kurzu jsou k dispozici tištěné materiály. (Seniorwebcare, [online])

6.3 Základní informace o velikosti cílové skupiny vzhledem k řešenému problému

Podle 5. Komunitního plánování sociálních služeb Olomoucka pro roky 2020–2022 je počet absolventů, zapojených seniorů do kurzu minimálně 50 za rok. (Statutární město Olomouc, KPSS 2020-2022, s. 118) Organizace Maltézská pomoc, o.p.s. ve výroční zprávě za rok 2021 uvádí, že během roku 2021 navštívilo kurzy 76 osob. **V tomto projektu budu počítat s průměrným počtem 63 proškolených seniorů v rámci ročního pilotního testování.** V roce 2021 proběhlo celkem 6 prezenčních a 3 online kurzy. Účastníci také více využívali možnost individuálního poradenství, ať již telefonicky, e-mailem či na pobočce, a to v celkovém počtu 102 hodin. Největší část poradenství byla prostřednictvím osobních konzultací přímo na pobočce, část poradenství se uskutečnila telefonicky a přes e-mail. Bylo realizováno 24 online přednášek, kterých se účastnilo 10–40 zájemců. (Maltézská pomoc, o.p.s., Výroční zpráva 2021, s. 14)

6.4 Popis metod získání předložených dat a vyhodnocení výchozího stavu

Číslo 63 je průměrem celkového počtu 76 účastníků kurzů v roce 2021 a čísla 50, které vychází z KPSS 2020-2022. Výchozí stav před zahájením kurzu Moderní senior byl vyhodnocen na základě oslovení seniorů s konkrétní nabídkou vzdělávání v domech s pečovatelskou službou, klubech pro seniory, chráněném bydlení, domovech pro seniory. Dále prostřednictvím Radničních listů, informačních letáků pro uživatele zdravotních, sociálních a souvisejících služeb pro seniory ve formě dotazníků a osobních rozhovorů.

6.5 Specifikace stakeholderů

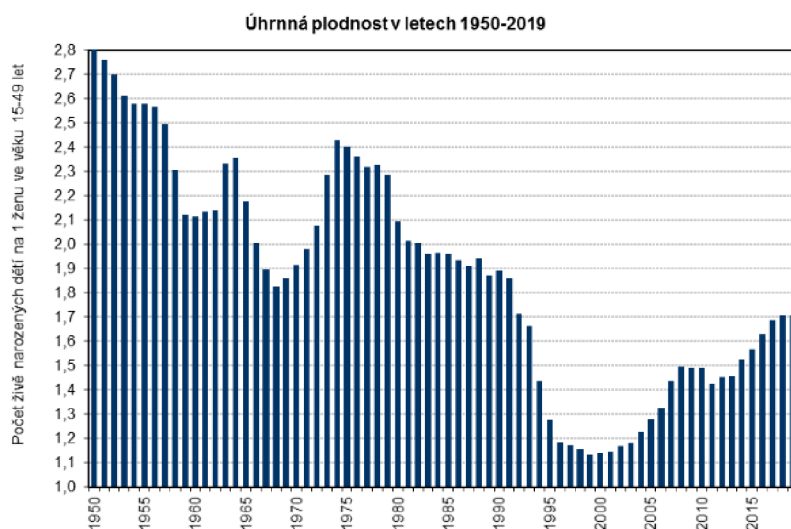
Hlavním stakeholderem je Maltézská pomoc, o.p.s. s pobočkou v Olomouci, která realizuje kurzy v rámci projektu Moderní senior. Předpokládané finanční zdroje pochází z Olomouckého kraje, statutárního města Olomouc, platby od účastníků kurzu, sponzorské dary, nadace a nadační fondy. (Statutární město Olomouc – KPSS 2020-2022, s. 118 [online])

7 Cíl projektu

Cílem této práce je vytvoření a pilotní otestování výukového materiálu pro zavedený projekt Moderní senior v Maltézské pomoci, o.p.s. s pobočkou v Olomouci. Výukové materiály se týkají tématu kybernetické bezpečnosti, jejichž cílem je zvýšení digitálních dovedností seniorů, které by měly vést ke snížení rizika internetové kriminality, sociálního vyloučení a podpoření aktivního stárnutí těchto osob. Naplnění tohoto cíle zvýší seniorům šanci zůstat společensky aktivní a soběstační. Cílovou skupinou projektu jsou zejména senioři z Olomouce. Délka kurzu práce s počítačem pro mírně pokročilé je celkem 30 hodin rozdělených do 10 lekcí po 3 hodinách. Výukové materiály zaměřené na kyberbezpečnost budou zařazeny v rozsahu maximálně 2 lekcí zhruba v polovině kurzu. Výstupem projektu jsou výukové materiály v digitální podobě pro realizátora projektu a v písemné podobě pro účastníky kurzu. V ročním testování bude celkem proškolených zhruba 63 osob. Koordinátor projektu Moderní senior i vedení organizace souhlasilo s cílem této bakalářské práce a s vypracováním učebních materiálů. Cíl práce vzešel z potřeb této cílové skupiny a byl zaveden do KPSS 2020-2022 (s.117 [online]). Vzdělávání je realizováno v prostorách Maltézské pomoci, o.p.s. v Olomouci.

8 Cílové skupiny

Projekt vzdělávání seniorů v ICT gramotnosti Maltéžské pomoci, o.p.s. vznikl v roce 2010 a dosud trvá. Lze předpokládat, že studijní materiál bude sloužit i v dalších letech trvání projektu a může se replikovat. **Senioři, kteří jsou účastníci kurzu, jsou přímými příjemci. V rámci ročního pilotního testování výuky v letech 2022-2023 v tématu kyberbezpečnosti se dá předpokládat, že bude proškolených zhruba 63 seniorů.** V minulém roce prošlo kurzy celkem 76 seniorů a závazek v projektu je proškolit minimálně 50 osob za rok. (Maltéžská pomoc, o.p.s., Výroční zpráva 2021, s. 14 [online]; KPSS 2020-2022, s. 118 [online]) Hodnota 63 je tedy průměrem těchto dvou čísel. Pro každý kurz je zavedená prezenční listina v papírové formě pro stvrzení účasti na kurzu. V případě zvážení nepřímých příjemců, **můžeme předpokládat, že každý ze 63 seniorů má alespoň dvě děti**, protože na základě úhrnné plodnosti v letech 1970–1980 viz graf níže, ve kterých dnešní senioři měli pravděpodobně děti, se podle ČSÚ pohybujeme mezi hodnotami 1,9 – 2,4 dítěte, tak hovoříme o **nepřímém vlivu pro dalších 126 osob**, a to dnes ve věku 42-52 let. Pokud bychom předpokládali, že z těchto 126 osob má každý alespoň 1 dítě, opět vyplývá se stejné statistiky, že v letech 1990–2000 se úhrnná plodnost pohybovala mezi 1,1 – 1,9 dítěte, tak se jedná o **dalších 126 osob**, a to dnes ve věku 20-30 let, které mají nepřímý užitek z tohoto projektu. (ČSÚ, Úhrnná plodnost v letech 1950-2019 [online]) **V součtu přímých i nepřímých skupin příjemců hovoříme minimálně o 315 osobách za rok.** V případě, že bychom do úvahy zahrnuli i partnery, manžele a děti přímých potomků účastníků kurzu, případně kamarády účastníků kurzu a kamarády jejich dětí, dostali bychom se na číslo násobně vyšší.



Obrázek 3.: Úhrnná plodnost v letech 1950-2019

Zdroj: (ČSÚ, Úhrnná plodnost v letech 1950-2019 [online])

9 Klíčové aktivity a indikátory splnění

Cílem projektu je vytvoření výukového materiálu a pilotní otestování v rámci výuky v projektu Moderní senior v tématu kybernetické bezpečnosti. Klíčové aktivity vedoucí k tomuto cíli jsou:

	KA 1	KA 2	KA 3	KA 4
Monitorovací indikátor	Draft materiálu	Zprávy z kurzu	El. verze materiálu	Prezenční listina
Harmonogram	11/2022	11/2022-12/2022	11/2022-12/2022	02-06/2023
Počet	1	3	1	63

Obrázek 4: Klíčové aktivity.

Zdroj: Vlastní tvorba.

KA 1 – Draft materiálu, tj. návrh materiálu pro výuku v kyberbezpečnosti

V průběhu listopadu budou sebrány informace od účastníků kurzu ohledně jejich informovanosti v problematice bezpečnosti na internetu a v práci s moderními technologiemi. Bude brán zřetel na tematické oblasti, které byly představeny v teoretické části.

Indikátor splnění: Draft materiálu viz příloha této práce.

KA 2 – Zprávy od účastníků kurzu

Draft bude v kurzu představen v průběhu listopadu a prosince. Aktuálně se v tomto běhu kurzu nacházejí 3 osoby. Podrobně se představí účastníkům kurzu pro detailní rozbor a zpětnou vazbu o srozumitelnosti. Následně proběhne testování a zapracování připomínek a tomu se přizpůsobí draft.

Indikátor splnění: 3 zprávy od účastníku kurzu.

KA 3 – Elektronická verze materiálu

Včetně zapracovaných připomínek budou odeslány koordinátorovi kurzu.

Indikátor splnění: Materiály v digitální podobě.

KA 4 – Roční testovací výuka

V roce 2023 proběhne testovací výuka. Výstupem bude zhruba 63 proškolených osob. Monitorovacím indikátorem je prezenční listina a evaluační dotazníky.

Indikátor splnění: Prezenční listina.

10 Management rizik

Identifikace předpokládaných rizik	Hodnocení rizika	Návrhy preventivních opatření
Nedostatek finančních prostředků na provoz	Nízká pravděpodobnost, výrazný vliv na naplnění cílů projektu, naplnění indikátoru	Účast na komunitním plánování sociálních služeb Olomoucka Žádosti o finanční podporu nadací Medializace projektu Účastnické poplatky
Nízký zájem o službu	Střední pravděpodobnost, výrazný vliv na naplnění cílů projektu, naplnění indikátoru	Zhotovení analýzy potřeb Využití evaluaci účastníků stávajícího kurzu
Obtížnost kurzu, náročnost informací pro danou cílovou skupinu	Střední pravděpodobnost, střední vliv na naplnění cílů projektu, nemá zásadní vliv na naplnění indikátoru	Zpracování výukových materiálů společně s účastníky kurzy a neustálá reflexe těchto materiálů Konzultace s koordinátorem projektu a přizpůsobení kurzu schopnostem účastníků
Konkurenční projekt NNO pro stejnou cílovou skupinu a z toho vyplývající riziko nedostatku účastníku do kurzu	Nízká pravděpodobnost, potenciálně velký vliv na naplnění cílů projektu a naplnění indikátoru	Zjištění konkurenčního prostředí Zaměření na přidanou hodnotu projektu
Neatraktivní marketing projektu, NNO	Středně vysoká pravděpodobnost, potenciálně velký vliv na naplnění cílů projektu a naplnění indikátoru	Zajištění reklamy na důstojné a moderní úrovni Propagace kurzu na veřejných místech, případně placených místech NNO
Nízký zájem lektorů pořádat kurzy	Nízká pravděpodobnost, výrazný vliv na naplnění cílů projektu, naplnění indikátoru	Zaškolení lektorů Potvrzení o praxi Odpovídající finanční ohodnocení
Pandemie a nucená online výuka	Středně vysoká, střední vliv na naplnění cílů projektu a naplnění indikátoru	Lektor může svůj výklad nahrát a poskytnout online

11 Výstupy a předpokládané výsledky projektu

Výstupem projektu jsou elektronicky zpracované výukové materiály na téma kyberbezpečnosti. Struktura materiálu bude taková, aby obsahovala vysvětlení zásadních pojmů užívaných v souvislosti s kyberbezpečností a dále popis konkrétních nejčastějších nebezpečí, které v internetovém prostředí nepoučenému uživateli hrozí, a jejich názorné ukázky a preventivní opatření, jak danému typu nebezpečí předcházet. V materiálech budou zahrnuty problémy týkající se vytvoření bezpečného hesla, problematiky podvodných emailů a SMS zpráv a rizika a problematické situace v souvislosti s internetovým bankovníctvím a platbou na internetu.

Předpokládané výsledky projektu jsou posílení sebevědomí a samostatnosti v používání moderních technologií, zmírnění stresové zátěže při používání moderních technologií, posílení komunikace s okolím, snížení rizika pro seniory stát se obětí trestné činnosti, snazší přístup k informacím, rozvoj zájmových aktivit, video kontakt i se vzdálenou rodinou, schopnost vytvořit bezpečné heslo, rozeznání podvodných emailů a SMS zpráv, znalost základů bezpečné práce s počítačem a práce na internetu, základní znalost pojmů jako jsou antivir, hoax, spam, phishing a firewall.

12 Popis přidané hodnoty projektu

Klíčové aktivity projektu směřují k rozvoji dovedností seniorů a jejich plnému začlenění do moderní, technologicky vyspělé společnosti. Cílem projektu je zvyšování ICT gramotnosti seniorů se zaměřením na kyberbezpečnost, protože senioři jsou podle dostupných statistik jednou z nejrizikovějších skupin s ohledem na nebezpečí spojené s virtuálním světem. **Kurz práce s počítačem se zaměřením na kyberbezpečnost propojuje jak teoretické znalosti, tak praktické dovednosti.** Účastníci kurzu budou informováni v rámci tématu o konkrétních rizicích spojených s užíváním internetu. Na konkrétních a reálných praktických ukázkách se naučí rozpoznávat tyto hrozby, tak aby jim byli schopni předcházet. Tímto projekt přispěje k zvýšení ICT gramotnosti u seniorů a snížení rizika odcizení a zneužití osobních údajů a finančních prostředků na internetu. Proškolený a problematiku znalý senior může své vědění dále šířit mezi rodinnými příslušníky a přáteli, čímž bude šířit dobré povědomí o bezpečnosti na internetu, které může vést ke snížení dalších případů internetové kriminality.

13 Harmonogram

V následující tabulce je harmonogram projektu v podobě Ganttova diagramu. V diagramu jsou aktivity vypsány přesně na dny a měsíce. Rizikem může být, že se některé aktivity zpozdí, a tudíž projekt bude trvat déle, než bylo plánováno. Harmonogram reflektuje sled klíčových aktivit **1) Draft materiálu 2) Zprávy od účastníků kurzu 3) Elektronická verze materiálů 4) Roční testovací výuka.**

Plánovač projektu					02.11.2022	30.11.2022	07.12.2022	31.12.2022	01.02.2023	30.06.2023
Projekt	Od	Do	Počet dní	Počet pracovních dní						
Draft materiálu	02.11.2022	30.11.2022	28	21						
Zprávy od účastníků kurzu	02.11.2022	07.12.2022	35	26						
Elektronická verze materiálů	30.11.2022	31.12.2022	31	23						
Roční testovací výuka	01.02.2023	30.06.2023	149	108						

Obrázek 5.: Harmonogram projektu.

Zdroj: vlastní tvorba

14 Rozpočet

Tento projekt je součástí většího celku, a z toho důvodu zadavatel nevyžaduje hrazení určitých položek. Navrhovaný rozpočet je na celý kalendářní rok a jsou v něm zachyceny celkové náklady spojené s tímto projektem. S výukovou kyberbezpečností je spojená jen specifická část rozpočtu.

Kategorie nákladů	Výpočet nákladů			Zdroj financování	Popis položky
	Cena za jednotku	Počet jednotek	Celkem		
Osobní výdaje			319 840	Dotace z SMOL, podpora olomouckého kraje, ostatní příspěvky a dary, účastnické poplatky	Roční platy
Koordinátor projektu		0,3 prac. poměr	194 947		
Lektoři	200	300	60 000 ²		
Administrativa, vedení		0,1 prac. poměr	64 893		
Nákup služeb			37 754		
Energie			0		Učebna je využívána pro více služeb a provoz hrazen z jiných zdrojů
Služby	5 959	6	35 754		Licence MS Office 2021
Cestovné	5	400	2000		V rámci ORP pro individuální konzultace
Spotřební výdaje			840		

² Výuka v kyberbezpečnosti bude probíhat ve dvou lekcích po třech hodinách z celkového počtu 10 lekcí kurzu. Náklady na lektora jsou v tomto případě 200 Kč x 6 hodin = 1 200 Kč.

Materiál	1,4	600	840	Tisk materiálů 1,40 Kč/stránka x (10 lekcí x 10 stran x 6 lidí) Stávající vybavení organizace
Notebooky			0	
Tabule			0	
Stoly			0	
Židle			0	

15 Logframe projektu

	Logika intervence	Objektivní ověřitelné ukazovatele úspěchu	Prostředky pro ověření	Předpoklady a rizika
Záměr projektu	Zlepšení gramotnosti seniorů v práci s moderními technologiemi a snížení rizika internetové kriminality těchto osob	Předpokládaný počet 63 absolventů kurzu za rok	Prezenční listina a evaluace kurzu	
Cíle projektu	Cílem projektu je vytvoření výukového materiálu a pilotní otestování v rámci výuky v projektu Moderní senior v tématu kybernetické bezpečnosti.	Kvalitní a odpovídající výukový materiál upravený dle evaluačních rozhovorů, výstupem je zhruba 63 proškolených osob, evaluace z konkrétních kurzů formou závěrečného testu	Materiály v elektronické podobě pro organizátora a v tištěné podobě pro účastníky kurzu	Zájem o nabízené služby, motivace účastníků kurzu k jeho dokončení, riziko zpoždění s tvorbou materiálů
Výstupy	Posílení sebevědomí a samostatnosti v používání moderních technologií, zmírnění stresové zátěže při používání moderních technologií, posílení komunikace	63 proškolených seniorů, zpětná vazba účastníků kurzu po jeho skončení formou evaluačních dotazníků, testu, individuální konzultace, využití	Prezenční listina kurzu a evaluační dotazníky	Účastníci kurzu jsou ochotni znalosti nabyté v kurzu prakticky ve svém volném čase ověřit a věnovat čas svým poznámkám a doprovodným materiálům z kurzu,

	sokolím, snížení rizika pro seniory stát se obětí trestné činnosti, snazší přístup k informacím, rozvoj zájmových aktivit	naučených dovedností v praxi		jsou ochotni využít možnosti individuální konzultace
Klíčové činnosti	Draft materiálu, Zprávy od účastníků kurzu, Elektronická verze materiálů, Roční testovací výuka	Finanční zdroje	Harmonogram aktivit	Spolupráce lektora a účastníků kurzu Spolupráce lektora a koordinátora projektu Spolupráce lektora a vedoucího střediska

Závěr

Tato bakalářská práce se věnuje tématu vzdělávání seniorů v kybernetické bezpečnosti. Cílem projektu bylo vytvoření výukového materiálu pro projekt Moderní senior v tématu kybernetické bezpečnosti za účelem zlepšení digitální dovedností seniorů a snížení rizika internetové kriminality, sociálního vyloučení a podpoření aktivního stárnutí těchto osob.

Bezpečné používání internetu je, jak vyplývá z rešerší k tématu, důležité nejen pro seniory samotné, ale vlastně pro každého uživatele moderních technologií s přístupem k internetu. Podvody a kriminální aktivita na internetu jsou jednoznačně na vzestupu. Oproti roku 2006, kdy mezi osobami staršími 65 let využívalo podle ČSÚ internet něco málo přes 3 % těchto osob, je tomu dnes již přes 30 % a lze předpokládat vzestupný trend. V době před pandemií COVID-19 byla podle dat policie pouliční kriminalita v poklesu, ale právě internetové podvody se šíří velice rychle a ve velkém objemu. (Marešová, 2018 [online]) V době pandemie se takřka celý život přesunul do online prostředí, a to včetně nepoučených uživatelů, kteří jsou na síti snadnou obětí pro podvodníky.

Podle strategických dokumentů jako je Decade of Healthy Ageing 2020-2030, ale také Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030+, je mezi vůdčími prioritami vzdělávání všech osob v digitálních kompetencích. Tento bakalářský projekt reaguje na tuto prioritu. Jak vyplývá KPSS 2010-2012 a KPSS 2020-2022, tak je i na místní úrovni poptávka ze strany seniorů o vzdělávání v digitálních kompetencích, a to zejména při práci s počítačem, chytrým telefonem a v kyberbezpečnosti. V městě Olomouc tuto poptávku naplňuje zejména Maltézská pomoc, o.p.s., která pořádá skupinové kurzy pro seniory několikrát do roka. Dále v Olomouci pořádá Městská knihovna města Olomouce jednodenní přednášky na téma digitálních dovedností a jiné organizace v rámci Olomouckého kraje nabízí pro seniory individuální konzultace.

Cílem první části této práce bylo zakotvit dané téma v oboru sociální práce v teoretické rovině. Rešerše zdrojů k danému tématu částečně slouží jako podklad pro potřebnost projektu, protože jak vyplývá z výzkumů, jsou senioři často terčem internetové kriminality a jejich znalosti a dovednosti v oblasti bezpečnosti práce s moderními technologiemi jsou nedostatečné. Z hlediska sociální práce se téma dotýká poradenského paradigma zejména na mikro a mezo úrovni, a to z pohledu geragogiky a faktické výuky daného tématu. Na makro úrovni souvisí téma zejména se vzdělávací politikou a oblastí důchodového systému v rámci sociální politiky státu. A dále má nadnárodní přesah, a to podle strategických dokumentů, které

obsahují dlouhodobé cíle zaměřené na důležitost vzdělávání seniorů a podporu v aktivním stárnutí, zvyšování digitálních kompetencí a inovaci vzdělání ve všech jeho stupních.

Druhá část práce se věnuje samotnému projektu, pro který jsem navrhl výukové materiály na téma kyberbezpečnosti, které jsou v přílohové části této práce. Tyto materiály jsou rozšiřujícími skripty do již zavedeného kurzu práce s počítačem pro začátečníky a pokročilé pro Maltézskou pomoc, o.p.s. s pobočkou v Olomouci. Věřím, že tyto materiály pomohou nejen samotným seniorům, kteří se rozhodnou účastnit těchto kurzů, ale jejich znalosti budou také předávat dále svým blízkým a přátelům pro dobro co největšího počtu lidí.

Bibliografie

- AGE UK. *Our Impact*. [online]. © Age UK Group and/or its National Partners (Age NI, Age Scotland and Age Cymru) 2022 [cit. 2022-10-30]. Dostupné z: <https://www.ageuk.org.uk/our-impact/>
- ANTOŠOVÁ, V., BÉDIOVÁ, M., BIRČIAKOVÁ, N. a kol. 2016. *Analýza kvality života seniorů v České republice*. [online]. 30.11.2016 [cit. 12-10-2022]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/Kvalita_zivota_senioru_-_finalni_verze.pdf/47641324-d8b7-56ac-2e78-b7ab3b83fb5a
- ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÉ REPUBLIKY. *Promoting ICT knowledge for the elderly people* [online]. Nedatováno. [cit. 2022-10-12] Dostupné z: <https://www.apsscr.cz/projekty/promoting-ict-knowledge-for-the-elderly-people>
- BEDNÁŘ, P., DANEK, L. MATOŠKOVÁ, J. TOMANCOVÁ, L. Metodický návod pro tvorbu strategií stárnutí v obcích 2021. [online]. [cit. 2022-10-21]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/2021-03-Methodicky_navod_pro_tvorbu_strategii.pdf/da3c98ac-f935-8511-c2ed-3dbfba40feae
- BURDOVÁ, Eva a Jan TRAXLER. 2016. *Senior v kyberprostoru*. Praha: Středočeský kraj ve spolupráci s VISK. ISBN 9788090589315.
- BURÝŠEK, Jiří. 2022. In: Youtube [online]. 25.9.2022 [cit. 2022-11-03]. Dostupné z:
- CYBERSENIORS. *Programs and Services: Our mission*. [online]. Cyber-Seniors : Connecting Generations Inc. © 2021 [cit. 2022-10-30]. Dostupné z: <https://cyberseniors.org/about/programs-and-services/>
- ČELEDOVÁ, Libuše, KALVACH, Zdeněk a ČVELLA, Rostislav. 2016. *Úvod do gerontologie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246–3404-3.
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Pohyb obyvatelstva – rok 2018*. [online]. 21.3.2019 [cit. 2022-10-13]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/csi/pohyb-obyvatelstva-rok-2018>
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Statistiky nezkrsluje*. [online]. 1. 10. 2012 [cit. 2022-10-13] Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/csu_statistiky_nezkrsluje20121001
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Úhrnná plodnost v letech 1950-2019*. [online]. 09.06.2020 [cit. 2022-10-27]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/uhrnna-plodnost-v-letech-1950-2019>
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami – 2021* [online]. 23.11.2021 [cit. 2022-07-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/142872020/062004211102.pdf/4b5a0488-60f1-49fd-9d28-645827bd8dfc?version=1.1>

- ČÍRTKOVÁ, Ludmila. 2004. *Forenzní psychologie*. 1 vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 80-86473-86-4.
- ESET. *Predikce kybernetických hrozeb v roce 2022 v Česku: Nárůst cílených útoků a hrozeb pro kryptoměny, očekává ESET* [online]. 30.12.2021 [cit. 2022-07-20]. Dostupné z: <https://www.eset.com/cz/o-nas/pro-novinare/tiskove-zpravy/predikce-kybernetickych-hrozeb-v-roce-2022-v-cesku-narust-cilenych-utoku-a-hrozeb-pro-kryptomeny-o/>
- FRYČ, Jindřich, Zuzana MATUŠKOVÁ, Pavla KATZOVÁ, a kol. *Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030+*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2020. ISBN 978-80-87601-46-4.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. 2012. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-900-8.
- HORECKÝ, Jiří. 2021. In: KOVÁŘ, Petr. *Digitální technologie si přeje využívat přes 80 % seniorů*. [online] 17.9.2021 [cit. 12-10-2022]. Dostupné z: <https://www.i-senior.cz/digitalni-technologie-si-preje-vyuzivat-pres-80-senioru/>
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF02333820>
https://maltezskapomoc.cz/wp-content/uploads/2022/06/MP_vyrocnizprava2021.pdf
<https://youtu.be/rB0x09uAyyE>. Kanál uživatele Jirka vysvětluje věci
- JANEČKOVÁ, Hana. 2013. *Vysoké stáří*. In: MATOUŠEK, Oldřich, KŘÍŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- KAPPL, Miroslav, KUČÍREK, Jiří, 2013. *Vedení rozhovoru*. In: MATOUŠEK, Oldřich, KŘÍŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- KOPECKÝ, Kamil. 2019. *Senioři jsou v online prostředí cílem podvodných reklam a dalších druhů online podvodů. Dezinformace jsou pouze jedním z celé řady rizik, kterým jsou senioři trvale vystaveni* [online]. 4.3.2019 [cit. 2022-10-30]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php?view=article&id=1487>
- KOPECKÝ, Kamil. SZOTKOWSKI, René. KOŽÍŠEK, Martin. KASÁČKOVÁ, Jana. 2018. *Starci na netu (výzkumná zpráva)* [online]. [cit. 2022-07-18]. Seznam.cz & Univerzita Palackého v Olomouci Centrum prevence rizikové virtuální komunikace. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/ke-stazeni/vyzkumne-zpravy/102-starci-na-netu-2017-2018/file>
- LALÍK, Michal. 2012. *Práce s počítačem pro seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4136-9.
- LOKAJ, Jakub. 2014. *V pasti: ochrana seniorů před nástrahami moderních technologií*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 9788074355257.
- MADRIDSKÝ MEZINÁRODNÍ AKČNÍ PLÁN PRO PROBLEMATIKU STÁRNUTÍ. [online]. 2002 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z:

<https://www.mpsv.cz/documents/20142/372805/madrid.pdf/bd37397e-d804-a44c-d69a-5d27882c252b>

- MACHÁČOVÁ, Kateřina a Iva HOLMEROVÁ. 2019. *Aktivní gerontologie, aneb, Jak stárnout dobře*. Praha: Mladá fronta. Medical services. ISBN 9788020454898.
- MALTÉZSKÁ POMOC, O.P.S. *Moderní senior – vzdělávání seniorů v oblasti moderních technologií*. [online]. Nedatováno [cit. 2022-10-13]. Dostupné z: <https://maltezskapomoc.cz/olomouc/nase-sluzby-a-dobrovolnicke-programy/moderni-senior/>
- MALTÉZSKÁ POMOC, O.P.S. *Moderní senior*. [online]. Nedatováno [cit. 15.10.2022]. Dostupné z: <https://maltezskapomoc.cz/olomouc/nase-sluzby-a-dobrovolnicke-programy/moderni-senior/>
- MALTÉZSKÁ POMOC, O.P.S. *Výroční zpráva 2021*. [online]. [cit. 2022-10-30]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/Strategicky_ramec_pripavy_na_star_nuti_spolecnosti_2021-2025.pdf/99bc6a48-abcf-e555-c291-1005da36d02e
- MAREŠOVÁ, Alena. 2018. *Kriminalita dál klesá, oficiální čísla ale mohou mást*. In: in MATĚJ Říha. [online]. 29.8.2018 [cit. 30.10.2022]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/clanek/krimi-kriminalita-dal-klesa-oficialni-cisla-ale-mohou-mast-40066819>
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2021–2025*. [online]. 2. 2. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/Strategicky_ramec_pripavy_na_star_nuti_spolecnosti_2021-2025.pdf/99bc6a48-abcf-e555-c291-1005da36d02e
- MLÝNKOVÁ, Jana. 2011. *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Portál. ISBN 978-80-247-3872-7.
- MONTADA, Leo. 1994. *Injustice in harm and loss*. Soc. Justice Res. 7: 5–28. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/Strategicky_ramec_pripavy_na_star_nuti_spolecnosti_2021-2025.pdf/99bc6a48-abcf-e555-c291-1005da36d02e
- MÜHLPACHR, Pavel. 2009. *Gerontopedagogika*. 2. vyd. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-5029-7.
- NAKONEČNÝ, Milan. 1995. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0525-0.
- NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Vybrané teorie sociální práce*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 8071784737.
- NAVRÁTIL, Pavel. 2013. *Poradenský přístup*. In MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. 2013. *Sociální práce s jedinci ve skupinách*. In MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- NETBOX. *Průzkum netboxu, Seniori na internetu nakupují i hrají hry*. [online] 19.8.2021 [cit. 2022-10-07]. Dostupné z: https://www.netbox.cz/n/pruzkum-netboxu-seniori-na-internetu-nakupuji-i-hraji-hry?force_display=auto

- ONDRUŠOVÁ, Jiřina. 2011. *Stáří a smysl života*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1997-2.
- PAYNE, Malcolm. 2014. *Modern Social Work Theory*. Palgrave Macmillan, 4th edition. ISBN 978-0-230-24960-8.
- RABUŠIC, Ladislav, 2006. *Vzdělávání dospělých v předseniorském a seniorském věku*. Studia pedagogika. Masarykova univerzita v Brně, Vol. 54, No. 11. [online] 2006. [cit. 2022-10-30]. Dostupné z: <https://journals.phil.muni.cz/studia-paedagogica/article/view/18876/14932>
- SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. 2012. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3850-5.
- SENIORWEBCARE. *Corsi di gruppo: Computer*. [online]. © 2022 Corsi d'informatica. Proudly powered by Sydney [cit. 2022-10-30]. Dostupné z: <https://www.seniorwebcare.it/computer/>
- SCHIRRMACHER, Frank. 2004. In: MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- STATUTÁRNÍ MĚSTO OLOMOUC. 2. *Komunitní plán sociálních služeb Olomoucka na období let 2010-2012* [online]. © Studio Trinity, 2009, Martin Šilar [cit. 2022-10-30]. Dostupné z: https://kpss.olomouc.eu/uploaded/download/1266846749_sb_kpss-2010-2012.pdf
- STATUTÁRNÍ MĚSTO OLOMOUC. 5. *Komunitní plán sociálních služeb Olomoucka na období let 2020-2022*. [online]. © Statutární město Olomouc, 2019 [cit. 2022-10-21]. Dostupné z: <https://kpss.olomouc.eu/uploaded/download/5-kpss-Olomoucka-2020-2022.pdf>
- STATUTÁRNÍ MĚSTO OLOMOUC. *Místní akční plán vzdělávání v ORP Olomouc*. [online]. 5.2.2018 [cit. 2022-10-21]. Dostupné z: https://www.olomouc.eu/administrace/repository/gallery/articles/24_/24763/M%C3%ADstn%C3%AD%20ak%C4%8Dn%C3%AD%20pl%C3%A1n%20vzd%C4%9Bl%C3%A1v%C3%A1n%C3%AD.cs.pdf
- STATUTÁRNÍ MĚSTO OLOMOUC. *Strategický plán rozvoje města Olomouce*. [online]. Červen 2017 [cit. 2022-10-21]. Dostupné z: https://www.olomouc.eu/administrace/repository/gallery/articles/24_/24763/strategicky-plan-rozvoje.cs.pdf
- STOWELL, Louie. 2017. *Bezpečně online*. Ilustroval Nancy LESCHNIKOFF, přeložil Kateřina BROUK. Praha: Svojtka & Co. ISBN 9788025620830.
- TOSELAND, RIVAS. 1995/2013. *Sociální práce s jedinci ve skupinách*. In MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- VELIKOVSKÁ, Martina. 2016. *Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe*. Bookport [online]. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4849-8.

- VIDOVIČOVÁ, Lucie. 2008. *Stárnutí, věk a diskriminace – nové souvislosti*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-4627-6.
- VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Programové prohlášení vlády*. [online]. 7.1.2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/cz/programove-prohlaseni-vlady-193547/#socialni_a_rodinna_politika
- VOHRALÍKOVÁ, Lenka, RABUŠIC, Ladislav, 2004. *Čeští senioři včera, dnes a zítra*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 80-239-4218-2.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Decade of Healthy Ageing 2020-2030*. [online]. [cit. 2022-10-21]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/Decade+of+Healthy+Ageing+2020-2030.pdf/2663cof6-dc31-c542-3801-ad2c57f4a055>
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. *The World health statistics report 2022*. [online]. © 2022 WHO [cit. 2022-10-13]. Dostupné z: http://www.who.int/gho/publications/world_health_statistics/en/
- WORLDOMETER. *World Population*. [online]. 15.10.2022 [cit. 15.10.2022]. Dostupné z: <https://www.worldometers.info/world-population/>
- ZBOŘILOVÁ, Klára. Oběti trestných činů: *Základy viktimologie*. In Gillernová, I., Boukalová, H. et al. Vybrané kapitoly z kriminalistické psychologie. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2006. ISBN 80-246-1293-3.
- ZDRAŽILOVÁ, Petra. *Senioři hledají na internetu praktické informace*. [online] 26.4.2017 [cit. 2022-10-07]. Dostupné z: <https://www.statistikaamy.cz/2017/04/26/seniori-hledaji-na-internetu-prakticke-informace/>

Seznam obrázků

Obrázek 1.: Hierarchizace lidských potřeb dle Abrahama Maslowa.....	17
Obrázek 2.: Procentuální zastoupení populace ve věku 65 let a více v jednotlivých státech Evropy v letech 2000 a 2018. Zdroj: (ČSÚ, Senioři, [online]).....	20
Obrázek 3.: Úhrnná plodnost v letech 1950-2019	32
Obrázek 4: Klíčové aktivity.	33
Obrázek 5.: Harmonogram projektu.	37

Seznam zkratek

APSSČR — Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky

ČSÚ — Český statistický úřad

ICT — Informační a komunikační technologie

KPSS 2010-2012 — 2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce

KPSS 2020-2022 — 5. Komunitní plán sociálních služeb Olomoucka na období let 2020-2022

Madridský plán — Madridský mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí

MPSV — Ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠMT — Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

na období let 2010-2012

SMOL — Statutární město Olomouc

VLÁDA ČR — Vláda České republiky

WHO — World Health Organization

Přílohy – výukový materiál

Základní pojmy v kyberbezpečnosti

Kyberbezpečnost znamená bezpečnost na internetu a bezpečnost v práci s moderními technologiemi zejména se jedná o notebook, stolní počítač, chytrý telefon a tablet. Pojmy v následujících podkapitolách jsou řazeny abecedně. Některé termíny jsou problematické pro český překlad a nemají ustálený český výraz, naopak bývá zavedený mezi uživateli ve své původní podobě. Dále jsou také některé termíny nové i v angličtině a vyžadují tvorbu odpovídajících českých ekvivalentů. (Jirásek, Novák, Požár, 2015 s. 8)

Antivirový program

Jednouúčelový nebo vícefunkční program plní jednu nebo několik funkcí: **vyhledávání počítačových virů** (jednou nebo několika různými technikami, často s možností jejich výběru nebo nastavení režimu vyhledávání), **léčení napadených souborů, zálohování a obnova systémových oblastí** na disku, **ukládání kontrolních informací o souborech na disku, poskytování informací o virech** aj. (Jirásek, a kol., 2015 s. 19)

Cookies

Cookies jsou **malé soubory, které jsou ve vašem počítači zakládány při první návštěvě webové stránky**. Tyto soubory jsou často velmi malé velikosti, a proto **do chodu vašeho počítače nijak nezasahují**. Jsou to data, která může webová aplikace uložit na počítači přistupujícího uživatele. Prohlížeč potom tato data automaticky odesílá aplikaci při každém dalším přístupu. **Cookies se dnes nejčastěji používá pro rozpoznání uživatele, který již aplikaci dříve navštívil, nebo pro ukládání uživatelského nastavení webové aplikace**. Dnes jsou často diskutovány v souvislosti se sledováním pohybu a zvyklostí uživatelů některými weby. (Jirásek, a kol., s. 34) **Cookies mohou sloužit k dobrému účelu např. když si v internetovém obchodě uložíte nějaké zboží do košíku, tak při další návštěvě ho tam stále najdete**. Na druhou stranu existují skupiny prodejců, kteří se přiživují na určitých cookies. Protože **cookies slouží jako registr všech vašich internetových aktivit** je tedy možné, že útočník o vás zjistí informace typu, jak často chodíte na některé stránky, případně jiné osobní údaje, které **může využít např. na cílenou reklamu**. (Petrowski, 2014, s. 41)

Firewall

Ucelený soubor bezpečnostních opatření, která mají zabránit neoprávněnému elektronickému přístupu k počítači, či konkrétním službám v síti. Také systém zařízení nebo soubor zařízení, který lze nakonfigurovat tak, aby povoloval, zakazoval, šifroval, dešifroval nebo vystupoval v roli prostředníka pro všechny počítačové komunikace mezi různými bezpečnostními doménami založenými na souboru pravidel a dalších kritérií. **Firewall může být realizován jako hardware nebo software nebo jako kombinace obou.** (Jirásek, a kol., 2015 s. 46)

Hoax

Česky poplašná zpráva. Tento druh zprávy se snaží svým obsahem vyvolat dojem důvěryhodnosti. Informuje např. o šíření virů nebo útočí na sociální citění adresáta. **Může obsahovat škodlivý kód nebo odkaz na internetové stránky se škodlivým obsahem.** (Jirásek, a kol. 2015 s. 88) Často je ve zprávě zdůrazněné, aby příjemce přeposlal zprávu přátelům, jedná se o tzv. **řetězovou zprávu.** (Kohout, Karchňák, 2016, s. 26) Taková zpráva může například varovat před neexistujícím nebezpečím, před počítačovým virem, prosí o pomoc nebo se snaží pouze ohromit, zaujmout, a tak přitáhnout pozornost. Nicméně se může jednat o účelovou zprávu s cílem manipulovat s názory lidí, šířit falešnou radu nebo vyvolat strach. V současné době se šíří spíše skrze sociální sítě jako je facebook nebo messengery jako je WhatsApp, ale také se stále šíří pomocí klasického emailu. (Kohout, 2017, s. 28-29)

Malware

Slovo vzniklo složením anglických slov malicious software tedy škodlivý program. V češtině se někdy označuje jako počítačová havěť. Jedná se o počítačový program nebo jakýkoli kus programového kódu, který je vytvořený za účelem napadení systému a jeho poškození, odcizení dat, sledování uživatele apod. Pod malware spadají počítačové viry, červi, trojské koně, spyware, adware a další. (Kohout, Karchňák, 2016, s. 32)

Phishing

Phishing je podvodná technika využívající informační a komunikační technologie k získávání citlivých údajů. Princip celého podvodu spočívá ve věrohodném napodobení nějaké instituce nebo obchodu, který vede na falešný internetový odkaz, pod kterým navádí uživatele k zadání přihlašovacích údajů. Tímto uživatel předá útočnickovi veškeré údaje k jeho

prospěchu. (Kohout, Karchňák, 2016, s. 29) Může jít například o **padělaný dotaz banky**, jejíchž služeb uživatel využívá. Může to být **žádost o zaslání čísla účtu a PIN** pro kontrolu za použití dialogového okna, předstírajícího, že je oknem banky. Tak bývají rovněž velice často **zcizována například čísla kreditních karet a jejich PIN**. (Jirásek, a kol., 2015 s. 82) Phishing nebo pokusy o něj jsou permanentní trend. Během srpna roku 2022 byl nejzajímavějším případem nizozemsky psaný phishing, který byl téměř jistě nasazen za účelem sběru přihlašovacích údajů. (Kybernetické incidenty pohledem NÚKIB srpen 2022, s. 4 [online])

Spam

Spam nebo také spamming je **masové rozesílání e-mailů s převážně reklamním sdělením**. Nejedná se o cílené zasílání reklamního sdělení, ale o masové, dostane jej kdokoliv. **Pokud není zařízení dostatečně chráněno, po napadení virem může i toto zařízení dále rozesílat spam bez vědomí uživatele**. (Kohout, Karchňák, 2016, s. 26) Nejčastěji se jedná o nabídky afrodisiak, léčiv nebo pornografie. Není-li systém dostatečně zabezpečen, může nevyžádaná pošta tvořit značnou část elektronické korespondence. (Jirásek, a kol., 2015 s. 76)

Trojské koně

Program, který plní na první pohled nějakou užitečnou funkci, ale ve skutečnosti má ještě nějakou skrytou škodlivou funkci. Trojský kůň se sám nereplikuje, ale šíří se díky viditelně užité funkci, kterou poskytuje. (Jirásek, a kol., 2015, s. 119) Paralelu v názvu nacházíme v řecké mytologii o dobytí bájně Tróji, kde byl dřevěný kůň zdánlivým darem, ale v útrokách nesl vojáky, kteří se později města zmocnili. V počítačovém prostředí se jedná o **škodlivé kódy, které jsou ukryté v počítačovém programu**, který se může na první pohled tvářit užitečně. Může jít o drobnou **hru, spořič obrazovky**, anebo právě **program na odstranění malwaru**. Často využívá **legitimitu důvěryhodného zdroje**. Může se jednat o **email s přílohou**, který vytváří dojem, že pochází např. od společnosti, která se zabývá vývojem antivirových programů. (Kohout, Karchňák, 2016, s. 34)

Virus

Typ malware, který se šíří z počítače na počítač tím, že se **připojí k jiným aplikacím**. Aplikace jsou programy nainstalované na vašem zařízení. Následně může působit nežádoucí a nebezpečnou činnost. Má v sobě obvykle zabudován **mechanismus dalšího šíření či mutací**. (Jirásek, a kol., 2015, s. 125)

Vytvoření bezpečného hesla

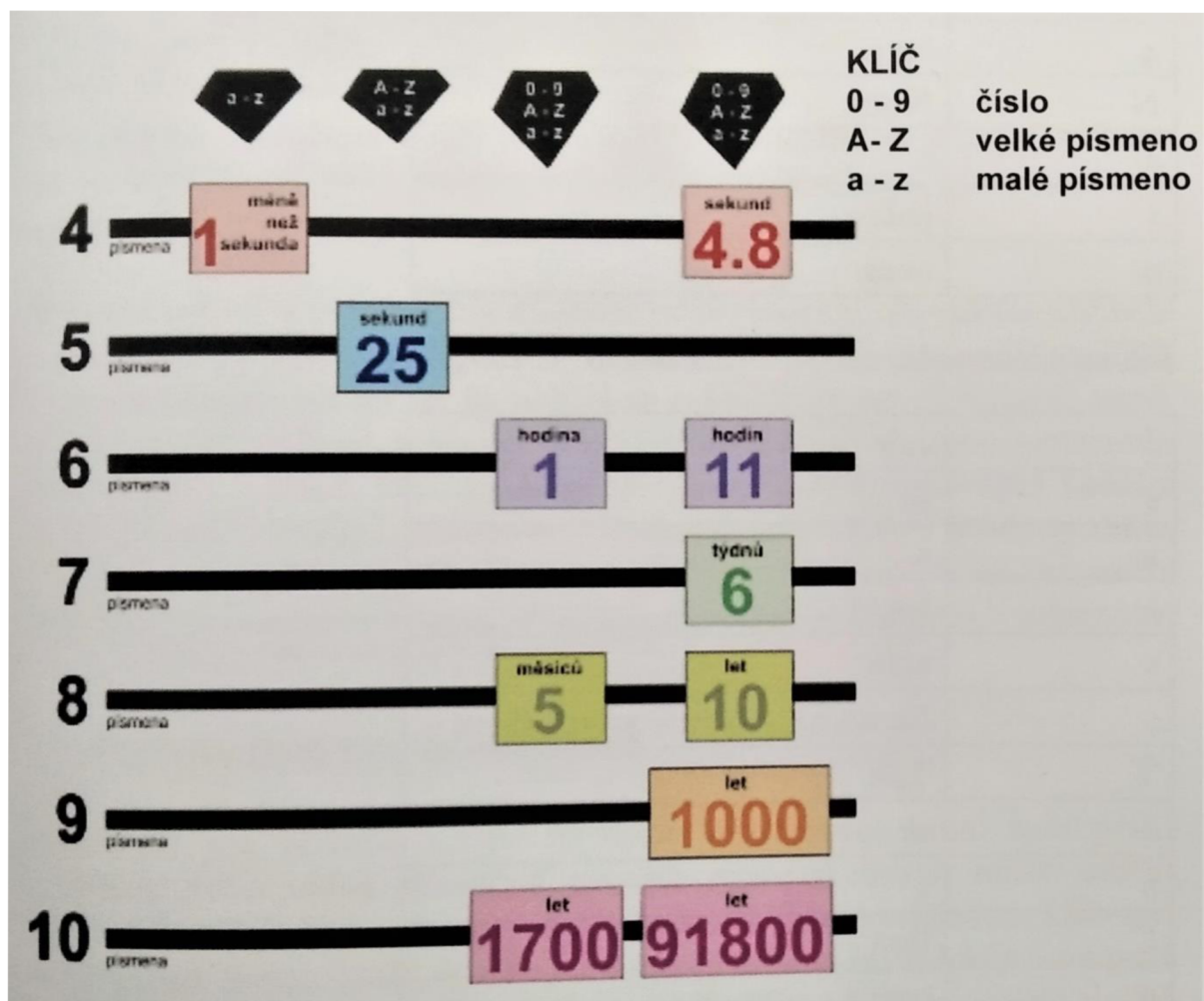
Heslo je řetězec nesnadno zjištělných a uhodnutelných znaků, který slouží jako identifikační a ověřovací prvek. Společně s uživatelským jménem často tvoří základní ochranu k různým aplikacím, webovým službám, přístupu k počítačovým systémům a sítím. Podle Petrowského (2014, s. 105) bychom měli volit heslo, **pokud možno o 10 znacích a v ideálním případě by znaky hesla neměly dohromady dávat žádný smysl**.

Popis problému

V případě slabého a snadno uhodnutelného hesla hrozí únik dat. Jedná se o bezpečnostní incident, při kterém se soukromé informace dostanou k neoprávněným osobám. Lidé je mohou ukrást, omylem přenést, nebo dobrovolně poskytnout. K úniku dat obvykle dochází kvůli špatným bezpečnostním opatřením nebo něčemu neúmyslnému jednání. Například bezpečnostní výzkumníci ze společnosti vpnMentor již několik let pátrají po otevřených databázích. Kdykoli se jim podaří nějakou najít, nazývá se to únik dat. Může se jednat o miliony záznamů, **včetně občanských průkazů, informací o pojištění, řidičských průkazů a kreditních karet**. (Grigas, 2022 [online])

Heslo, které obsahuje 4 malá písmena prolomí útočník a programy za tímto účelem vytvořené, za méně než 1 vteřinu. Kohout (2017, s. 14–15) uvádí příklady typických hesel, které útočník prolomí takřka okamžitě. Jedná se o tyto hesla: 12456, password, 12345678, qwerty, 12345, 1232456789, football, 1234, 1234567, baseball, welcome, 123456890, abc123, 11111, 1qaz2wsx.

Na obrázku č. 1 níže můžeme vidět potřebnou dobu k prolomení hesla, pokud má 4–10 znaků a obsahuje velká a malá písmena, případně číslice. **Nejsnazší je prolomit heslo o 4 znacích i za použití prvku velkého písmena a číslice. Naopak nejsilnější hesla jsou ta, která mají alespoň 10 písmen a obsahují číslo a velké a malé písmeno.**



Obrázek 6. Doba prolomení hesla v závislosti na počtu znaků a symbolů v heslu užitých.
 Zdroj: Roman Kohout, Radek Karchňák, 2016, s. 19

Návrh řešení

Podle Kohouta (2017, s.12-13) je vhodné si **hesla roztrždit do třech prioritních okruhů**. Do **prvního okruhu patří hesla pro router, počítač a mobilní telefon**. V prvním okruhu jsou hesla, která jsou nejdůležitější, a proto by měly obsahovat nejméně 8 a ideálně 14 znaků včetně malých a velkých písmen, číslic a jednoho speciálního znaku. Do **druhého okruhu patří hesla k emailu a sociálním sítím**. Všechna tato hesla by měla být jedinečná, a tedy od sebe odlišná. Heslo by nemělo dávat nějaký smysl a neměli bychom používat čísla jako datum narození či jiná snadno uhodnutelná jména. V **posledním okruhu jsou hesla na různé chaty, hry případně do internetových obchodů**.

1. Okruh Nejtajnější hesla	2. Okruh Nikam nepsat	3. Okruh Jiná než předešlá
Router	Email	Chaty
Heslo do počítače	Sociální sítě – Facebook, Instagram aj.	Hesla do her
Heslo do mobilního telefonu či tabletu		Hesla do internetových obchodů

Zdroj: Kohout, 2017, s. 12-13

Důležitým krokem je tedy vědět, jak takové bezpečné heslo sestavit. Heslo by mělo být dost složité, aby ho nemohl nikdo rozluštit, a to ani pomocí statistické databáze slov, ale měli bychom být schopni si takové heslo pamatovat. Petrowski (2014, s. 106–107) navrhuje metodu pro tvorbu hesla tzv. **zhuštění vět**.

Krok číslo 1: Vyberte si nějakou zapamatovatelnou větu, která například souvisí s vašimi zálibami s z jednotlivých slov použijte první písmena:

Rád se vzdělávám a pracuji na počítači.

Výsledek: Rsvapnp

Krok číslo 2: Do vytvořeného hesla vložíme speciální znak. V tomto případě, pokud nám to mailový účet nebo jiný internetový přístup povolí, můžeme místo spojky „a“ použít anglické „&“ (kombinace ALT Gr + C).

Výsledek: Rsv&pnp

Krok číslo 3: Nyní vložíme do hesla nějaké číslice. Můžete být kreativní, ale nikdy nepoužívejte datum svého narození. V našem příkladu zvolím např. 1993. To je také rok vzniku samostatné České republiky a tento údaj nemá žádnou osobní souvislost a není tak lehce uhodnutelný.

Výsledek: Rsv&np1993

Tento výsledek je dobrý, ale nikoli ideální, jelikož ze statistiky vyplývá, že 90 % uživatelů dosazuje číslice na konec svého hesla, je lepší čísla uvést na začátek anebo jakkoli rozmístit mezi ostatní znaky. V našem příkladu zvolím metody první dvě čísla na začátek a druhá dvě na konec našeho hesla.

Výsledek: 19Rsv&np93

Takto jsme vytvořili silné a bezpečné heslo, které tvoří 11 znaků včetně speciálního symbolu, velkého písmena a číslic. **Podle obrázku č. 1 nahoře by útočnickovi trvalo prolomit takové heslo 91 800 let.**

Podvodné e-mailly

Těmto formám útoku se dá velmi těžko předcházet a ke zneužití může být útočníky využit jakýkoliv subjekt státní, veřejné nebo komerční sféry. Velmi často se jedná o odesílatele z ciziny, který je velmi těžce dohledatelný. Poškozené instituce se mohou bránit jedine podáním trestního oznámení na neznámého pachatele a spolupracovat s Policií České republiky. Odesílatel, který je uvedený v hlavičce mailu, může být podvržen. Je zapotřebí dávat pozor také na seznamy adresátů, protože často se jedná o řetězové emaily, a také na základě toho můžeme rozpoznat, že se jedná o podvrh. (Moc, 2015, s. 6)

Popis problému

Často se jedná o emaily, které se tváří, že byly odeslány nějakou důvěryhodnou institucí, ovšem z podvržených mailových adres. Znamé jsou u nás **případy související s Českou poštou a společnostmi DPD**. Jedná se o falešné zprávy, které vybízí k zaplacení nedoplatku za balíček, který na vás někde čeká k vyzvednutí. O prázdninách v roce 2022 byla také rozšířená kauza ohledně **falešných zpráv z MPSV, které se týkaly žádosti o příspěvek na bydlení související s probíhající energetickou krizí**.

Ukázka

Níže je několik názorných obrázků, jak mohou takové podvodné emaily vypadat. Kromě emailů využívají útočníci také jiné komunikační kanály jako např. WhatsApp. Před útoky varuje společnost DPD na svých stránkách: „*Rádi bychom naše zákazníky varovali před novým způsobem podvodu, při němž se podvodník snaží vylákat údaje k platební kartě (včetně platnosti a kódu CVV, který následně umožňuje kartu rozsáhle používat). V podvodné komunikaci jsou použita loga DPD a zkratky napodobující oficiální zdroje DPD, např. dpd.cz, nebo dpd-cz. Komunikace probíhá přes komunikační nástroj/aplikaci WhatsApp, a to z různých telefonních čísel.*“ (DPD, Podvodná WhatsApp komunikace, [online])

Od: Česká pošta <support@udemy.rs>

Datum: ...

Předmět: děkujeme, že používáte českou poštu, váš balíček na vás čeká. Musíte dokončit platbu ve výši (52,00 czk).



Vážený zákazníku,

děkujeme, že používáte českou poštu, váš balíček na vás čeká.

Musíte dokončit platbu ve výši (52,00 czk).

Co bych měl dělat?

Kliknutím na níže uvedený bezpečný odkaz dokončíte platbu svých přepravních poplatků

S pozdravem.

Péče o zákazníky českou poštu.

[Zaplat' teď](#)

Obrázek 7. Váš balíček na vás čeká.

Zdroj: <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/aktualni-podvodne-e-maily>

Na obrázku výše můžeme vidět, poměrně pěkně zpracovaný email včetně loga České pošty a bezchybnou českou gramatikou. Na první pohled si však můžeme všimnout, že odesílatel v kolonce „od“ nám píše z nějaké adresy ze zahraničí, která na první pohled nijak nesouvisí s Českou poštou. Kromě nedůvěryhodné adresy bychom také měli zpozornět vůči nátlakovým slovům typu: „musíte dokončit platbu“.

Od: Ceska Posta <produkcja@abudlak.pl>

Datum: ...

Předmět: Re: Upozornění na neúspěšný pokus o doručení



Vážený zákazníku!

děkujeme, že používáte českou poštu, váš balíček na vás čeká.
Musíte dokončit platbu ve výši (60,86 czk).

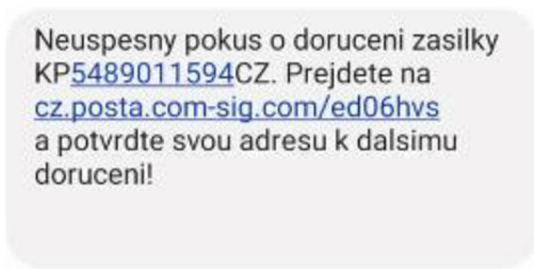
[Zaplatit teď](#)

- S pozdravem.
Péče o zákazníky českou poštu.

Obrázek 8. Neúspěšný pokus o doručení.

Zdroj: <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/aktualni-podvodne-e-maily>

Zde je podobný případ, ale gramatika již není bezchybná a jistě si všimneme adresy odesílatele, která je v tomto případě polská.



Obrázek 3 Podvodná SMS.

Zdroj: <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/aktualni-podvodne-e-maily>

Útočníci ve snaze získat vaše údaje o kartě a vaše peníze také zneužívají telefonních čísel. Může vám tak přijít taková SMS zpráva, která bude obsahovat opět podezřelý odkaz na adresu, kde po vás pravděpodobně bude chtít vyplnit údaje o vaší platební kartě. Na první pohled se může zdát, že adresa je opravdu České pošty, protože začíná „cz.posta“ nicméně je nutné věnovat pozornost celému odkazu, který končí koncovkou „.com“ která již naznačuje zahraniční původ a také obsahuje na konci nedůvěryhodnou kombinaci písmen a čísel.

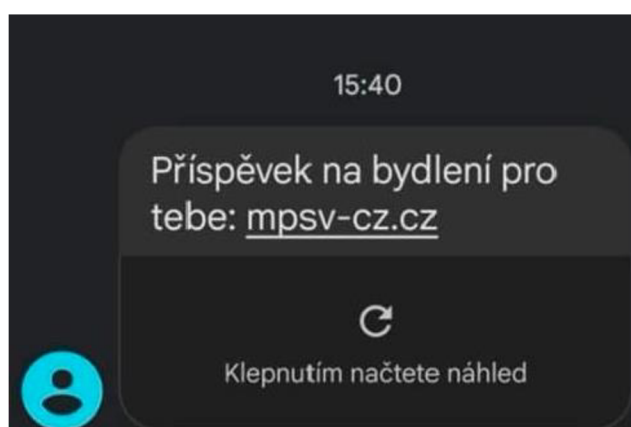


Obrázek 9 Podvodná SMS2

Zdroj: <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/aktualni-podvodne-e-mail>

Další příklad SMS zprávy, která obsahuje na první pohled nedůvěryhodný odkaz na zahraniční internetové stránky. V takovém případě je nejlepší zprávu ignorovat.

Jiný příklad podvodné textové zprávy je z léta v roce 2022, kdy útočníci využívají situace energetické krize a posílají na tisíce čísel falešné žádosti o příspěvek na bydlení, který MPSV jako reakci na tuto krizi spustilo také v online verzi. Cílem je přesvědčit adresáty k přihlášení na podvodné stránce pomocí bankovní identity. Zadané přihlašovací údaje následně útočníci aktivně využijí k přihlášení do legitimního bankovníctví, čímž dojde k zaslání výzvy pro dvoufázové ověření, kterou v tu chvíli oběť potvrdí. (NÚKIB [online])



Obrázek 10 Podvodná SMS příspěvek na bydlení.

Zdroj: <https://ceskeduchody.cz/wp-content/uploads/2022/08/podvodna-sms-mpsv.jpg>

Návrh řešení, jak se bránit, co dělat

Nejlepší radou je na takové **zprávy vůbec nereagovat**. Vždy sledujte, **kdo je odesílatelem** emailu a jestli **emailová adresa nevypadá podezřele**. Dbejte zvýšené pozornosti také na **gramatickou správnost** obdržené zprávy, ale i na její **celkovou úpravu**. **Nikdy nekopírujte emailové adresy, telefonní ani korespondenční adresy z podvodných emailů**. Útočníci se mohou vystavovat za ředitele, jednatele nebo jinou autoritu instituce. Pokud obdržíte falešný email pod záštitou některé důvěryhodné instituce jako je Česká pošta, banky případně některé obchodní řetězce, **můžete falešný email přeposlat na adresu, kterou najdete na oficiálních internetových stránkách těchto napadených subjektů**. Stránky je nejlepší hledat prostřednictvím vyhledávačů jako je seznam.cz nebo google.com a ve stavovém řádku kontrolovat zabezpečení stránky a koncovku „.cz“ pokud se jedná o české subjekty.

Internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví je pohodlné a může člověku ušetřit spoustu času. Prostřednictvím internetového bankovníctví lze vyřídit skoro všechny běžné potřeby pro které bychom jinak museli jít osobně do banky. Historie internetového bankovníctví je již poměrně dost dlouhá a také jeho zabezpečení se rapidně zvýšilo. (Petrowski, 2014, s. 115) S výhodou spravovat své finance z pohodlí domova či odkudkoli na dálku ale také plynou jistá rizika.

Popis problému

Jedním z rizik je phishing. Klasickým příkladem phishingu v oblasti internetového bankovníctví jsou podvodné emaily. Do vaší schránky dostanete zprávu pocházející zdánlivě od vaší banky, ve které se z vás pod různými záminkami budou snažit vytáhnout osobní údaje, hesla ke kartám, bankovní údaje a podobně.

Ukázka Na obrázku níže je příklad podvodného emailu zaměřeného na internetové bankovníctví. Ukázkou podvodného emailu zveřejnila Moneta banka na svých webových stránkách, kde upozorňuje své klienty, aby tento a podobné emaily ignorovali.

Od: Moneta Money Bank <janos@warrislimited.me>
Odesláno: 21. dubna 2020 9:01
Komu: undisclosed-recipients:
Předmět: (Disarmed) Naléhavá pozornost



Vážený zákazníku,
Vzhledem k upgradu na našem serveru přes víkend, MONETA Money Bank vyvinula upgrade na svém bankovním systému. To má zlepšit zabezpečení a bankovní služby. Nyní musíte aktivovat <https://www.moneta.cz/update/N36FDS>
Je důležité dokončit aktivaci, aby se snížilo riziko uzavření vašeho účtu.

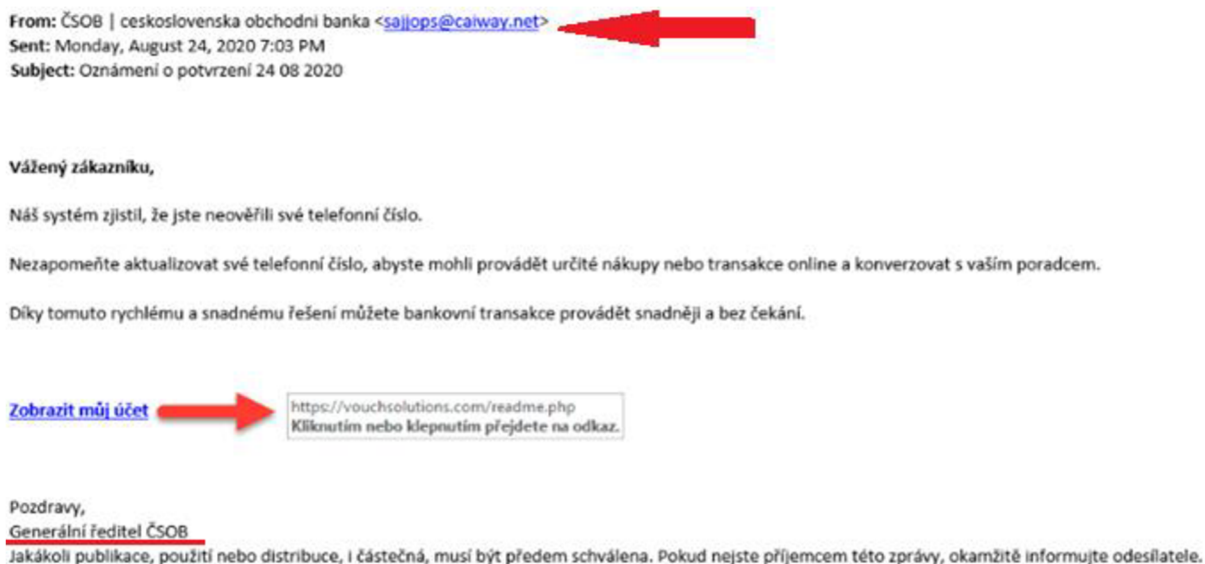
Dear customer,
Due to the upgrade on our server over the weekend, MONETA Money Bank has developed an upgrade on its banking system. This is to improve security and banking services. You must now activate <https://www.moneta.cz/update/N36FDS>
It's important to complete the activation to reduce the risk of closing your account.

Obrázek 2. Podvodný email Moneta Bank

Zdroj: <https://www.moneta.cz/servis-pro-media/tiskove-zpravy/detail/nove-podvodne-e-mailu>

Na takovém emailu zkušený uživatel pozná hned několik prvků, které vybízí ke zvýšené pozornosti. Zaprvé je důležité se detailněji zaměřit na hlavičku zprávy, a to konkrétně na adresu odesílatele. V tomto případě je jméno odesílatele Moneta Money Bank, ale konkrétní adresa je janos@warrislimited.me nad kterou bychom se měli pozastavit, protože vypadá nevěrohodně. Za druhé si všimneme loga banky, které je bezdůvodně umístěno do těla zprávy na jeho začátek. Zatřetí, když si přečteme samotnou zprávu, tak i když neobsahuje zásadní gramatické chyby, tak je velmi strohá a nátlakového charakteru hláškou „Nyní musíte aktivovat“. Na závěr útočník přidává oznámení také v angličtině, a to snad aby zvýšil věrohodnost zprávy, ale výsledek je spíše opačný.

Jako další ukázkou podvodného emailu vidíme zprávu, kde se odesílatel tváří jako banka ČSOB. I v tomto případě si velmi pozorně prostudujeme hlavičku zprávy, a to konkrétně kolonku odesílatele. V této zprávě je pod anglickým názvem „from“. Zde vidíme emailovou adresu pochybného formátu, která na první pohled nepatří bance ČSOB.



Obrázek 3 Zdroj: <https://www.csob.cz/portal/-/s200825>

Při pohledu na text zprávy ani zde nevidíme závažné gramatické nedostatky a zpráva se jeví být srozumitelná. Podíváme-li se na to, kam nás chce odesílatel zprávy kliknutím na tlačítko „Zobrazit můj účet“ přesměrovat, všimneme si dalšího pochybného odkazu, který na první pohled nemá nic společného s bankou, za kterou se vydává. V závěru textu se dozvídáme, že nám email posílá generální ředitel ČSOB. Již to, že by nás kontaktoval ředitel společnosti, je podezřelé. Navíc v této zprávě nemá žádný podpis ani kontakt, ale pozor někteří útočníci jsou vynalézaví a dokáží poměrně přesvědčivě okopírovat i tyto údaje.

Poslední ukázka v této části se týká banky Česká spořitelna, která také na svých webových stránkách upozorňuje své klienty, aby nenaletěli útočníkům.

Česká spořitelna@mxavas1.forpsi.com Česká spořitelna@mxavas1.forpsi.com

Komu:

Re: Bankovní převod_ 2021-03-26_Swift copy

Dobré ráno,

Náš klient nás požádal o zaslání kopie příložené platby převodem na váš e-mail.

Emailová adresa: renata@ilc.cz

Potvrďte přijetí a podle toho radte.

S pozdravem.

Tomáš, Adam.

(Divize zákaznických služeb)



Česká spořitelna, a.s.

Olbrachtova 1929/62

Praha 4 - Krč , 14000

Czech Republic.

Phone: +420-800207237

E-mail: tomas.a@csas.cz

Corporate code: 111548069

VAT ID code: CZ115680610

Bank account No CZ16 7300 0100 0000 0447

Swift code GIBACZPX

Web: www.csas.cz

Obrázek 4 Zdroj: <https://www.csas.cz/cs/zpravy-z-banky/2021/03/26/varujeme-pred-novym-podvodnym-emailem>

Zde si opět jako první ověříme kolonku odesílatele, která vypadá podezřele, protože obsahuje nějaká nesrozumitelná slova a je to adresa z ciziny, protože končí zkratkou „.com“. Česká banka rozhodně nebude mít zahraniční adresu. Když si dále přečteme text, dozvíme se, že nějaký klient požádal o zaslání kopie platby na náš email a útočník uvádí nějakou emailovou adresu. Takové sdělení je také podezřelé, protože banka nesmí sdělovat citlivé údaje prostřednictvím mailu. Nakonec, poslední věta se zdá být zcela nesrozumitelná. Za velkou zmínku zde stojí také fakt, že podpis odesílatele se jeví jako propracovaný a může obsahovat i některé pravdivé údaje. Když se však zaměříme na telefonní kontakt, který ověříme s číslem do České spořitelny, které je uvedeno na jejich webových stránkách, zjistíme, že poslední trojčíslí se různí. Útočník se tak snažil navodit dojem, že se jedná o správný kontakt, protože předešlá čísla přesně kopírují oficiální linku. Rozhodně na takové číslo nevolejte ani ze zvědavosti.

Návrh řešení, jak se bránit, co dělat

Internetové bankovníctví používejte vždy pouze na vlastním počítači, který je dobře zabezpečený. Hlídejte si, abyste měli vždy zapnutý a aktualizovaný antivirový program a také firewall. Nestaňte se obětí phishingu a nikdy neodpovídejte na podezřelé SMS nebo emaily přicházející údajně z vaší banky, které vybízí k zadání osobních údajů. Jestliže obdržíte email odkazující údajně na webovou stránku vaší banky, nikdy na uvedený odkaz neklikujte, ale přepošlete tento email přímo vaší bance. Pomůžete tím i dalším napadeným klientům. (Petrowski, 2014, s. 117-118)

Literatura a zdroje

- ČEZ. *Pozor na podvodné reklamy*. [online] [cit. 19.9.2022] Dostupné z: <https://www.cez.cz/cs/podvodna-reklama>
- ČSAS. *Podvodné reklamy na investice*. [online] 26.8.2022 [cit. 19.9.2022] Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/zpravy-z-banky/2022/08/26/podvodne-reklamy-na-investice>
- DPD. *Podvodná WhatsApp komunikace*. [cit. 19-09-2022]. Dostupné z: https://www.dpd.com/cz/cs/bezpecnostni-informace-old/#podvod_whatsapp
- GRIGAS, Lukas. *What Is a Data Leak?* [online] 8.8.2022 [cit. 23.9.2022]. Dostupné z: <https://nordpass.com/blog/what-is-data-leak/>
- JIRÁSEK, Petr, Luděk NOVÁK a Josef POŽÁR. *Výkladový slovník kybernetické bezpečnosti: Cyber security glossary*. Třetí aktualizované vydání. Praha: Policejní akademie ČR v Praze, 2015. ISBN 978-80-7251-436-6.
- KOHOUT, Roman a Radek KARCHŇÁK. 2016. *Bezpečnost v online prostředí*. Karlovy Vary: Biblio Karlovy Vary. ISBN 9788026095439.
- KOHOUT, Roman. 2017. *Internetem bezpečně: příručka pro děti od 6 do 12 let*. Karlovy Vary: You connected, z.s. ISBN 9788027031016.
- MOC, Michal. 2015. *Bezpečné užívání internetu: metodická příručka*. Praha: Centrum pro studium vysokého školství. ISBN 9788086302775
- NÚKIB. Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost. *Kybernetické incidenty pohledem NÚKIB srpen 2022*. [online] 9. 9. 2022 [cit. 23.9.2022]. Dostupné z: https://www.nukib.cz/download/publikace/vyzkum/2022-08_Kyberneticke_incidenty.pdf
- NÚKIB. Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost. *Upozorňujeme na phishingovou kampaň s cílem zneužít bankovní identitu*. [online] 30. srpen 2022 [cit.

20.9.2022]. Dostupné z: <https://www.nukib.cz/cs/infoservis/hrozby/1872-upozornujeme-na-phishingovou-kampan-s-cilem-zneuzit-bankovni-identitu/>

PETROWSKI, Thorsten. 2014. *Bezpečí na internetu: pro všechny*. Liberec: Dialog. Tajemství (Dialog). ISBN 9788074240669.

Anotace

Tento bakalářský projekt reaguje na zvyšování kompetencí v používání moderních technologií u seniorů ve světě v 21. století. Vzdělávání pomáhá k sociálnímu začlenění seniorů v souladu s principy aktivizace, participace a seberealizace. Senioři jsou jednou z cílových skupin podvodníků ve světě moderních technologií. Jejich neznalost bezpečného používání moderních technologií je samotné i jejich okolí vystavuje riziku počítačové kriminality. Podvody a kriminální aktivita na internetu jsou jednoznačně na vzestupu. Internetové podvody se šíří velice rychle a ve velkém objemu. V době pandemie se takřka celý život přesunul do online prostředí, na které jsme si jako společnost většinou zvykli, a to včetně nepoučených uživatelů, kteří jsou na síti snadnou obětí pro podvodníky. Podle strategických dokumentů různého přesahu od nadnárodního až po lokální je vzdělávání všech osob v digitálních kompetencích jednou z vůdčích priorit. Tento bakalářský projekt reaguje na tuto potřebu a jeho cílem je navrhnout a aplikovat nové výukové materiály na téma kyberbezpečnosti pro seniory v kurzu práce s počítačem pro začátečníky a mírně pokročilé v Maltézské pomoci, o.p.s. v Olomouci.

Klíčová slova: senior, aktivní stárnutí, vzdělávání, moderní technologie, ICT, počítač, internet, internetová bezpečnost, kyber bezpečnost, kybernetická bezpečnost

Annotation

This bachelor project responds to the increasing competence in the use of modern technologies among seniors in the 21st-century world. Education helps to socially integrate seniors under the principles of activation, participation, and self-realization. Seniors are one of the target groups of fraudsters in the world of modern technology. Their lack of knowledge of the safe use of modern technologies exposes them and those around them to the risk of cybercrime. Fraud and criminal activity on the internet are clearly on the rise. Internet fraud spreads very quickly and in large volumes. In times of pandemic, almost all of life has moved to the online environment to which we as a society have mostly become accustomed, including uninformed users who are easy prey for fraudsters online. According to strategic documents ranging from supranational to local, educating everyone in digital competencies is a leading priority. This bachelor project responds to this need and aims to design and apply new teaching

materials on cyber security for the elderly in a computer course for beginners and intermediate students at the Maltese Aid, o.p.s. in Olomouc.

Keywords: elderly, active aging, education, modern technology, ICT, computer literacy, internet, internet security, cyber security