

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Senioři a informační a komunikační technologie
Bakalářská práce

Autorka: Ilona Skořepová

Studijní program: ÚSP/6731R023

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Forma studia: Kombinované

Vedoucí práce: PaedDr. Myška Karel, Ph.D.

Hradec Králové, 2019



Zadání bakalářské práce

Autor:	Ilona Skořepová
Studium:	U1673
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce ve veřejné správě
Název bakalářské práce:	Senioři a informační a komunikační technologie
Název bakalářské práce AJ:	Seniors ans information and communication technologies

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

V bakalářské práci bude zjišťováno, jakým způsobem senioři využívají dostupné technologické a informační kanály související s bankovníctvím. Hlavní cílem budou dva body. Zjistit zda využívají platební karty a internetové bankovníctví. A jakým způsobem je jim nápomocna rodina či jejich blízcí. Práce je rozdělena do dvou částí. Teoretická část se zaměří na výklad pojmů, které se váží k stáří, internetu a bankovníctví. V praktické části se pomocí dotazníků pokusím zjistit, kolik seniorů v okolí využívá uvedené informační a komunikační technologie.

Fenomén stáří, Helena Haškovcová; Kvalitativní výzkum, Jan Hendl; Svět platebních a identifikačních karet, Pavel Juřík; Školička internetu pro seniory, Robert Černý; Bezpečí na internetu pro všechny, Thorsten Petrowski; Autentizace uživatelů a autorizace elektronických transakcí, Vašek Matyáš

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	PaedDr. Karel Myška, Ph.D.
Oponent:	Ing. Martin Kořínek, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 10.4. 2019

Ilona Skořepová

Poděkování

Ráda bych poděkovala PaedDr. Karlovi Myškovi Ph.D. za věnovaný čas, velkou ochotu a trpělivost při kontrolách mé práce. Děkuji také všem respondentům, kteří mi svými odpověďmi pomohli vypracovat relevantní data do mé práce.

Anotace

SKOŘEPOVÁ, Ilona, *Senioři a informační a komunikační technologie*. Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce Univerzity Hradce Králové, 2019, 47 s., Bakalářská práce

Cílem bakalářské práce je zkoumání využití moderních informačních technologií seniory. V práci je využita metoda průzkumu dotazníkem a doplňující celé šetření rozhovory. Pojednává o tom, jak senioři pracují s dostupnými technologickými kanály souvisejícími s bankovníctvím. Hlavním cílem je na základě průzkumu zjistit, zda senioři využívají tyto nástroje, případně zda je jim nápomocna rodina či jejich blízcí. V této práci je provedeno zaměření na platební karty a internetové bankovníctví.

V bakalářské práci bude zjišťováno, jakým způsobem senioři využívají dostupné technologické a informační kanály související s bankovníctvím. Hlavní cílem budou dva body. Zjistit, zda využívají platební karty a internetové bankovníctví. A jakým způsobem je jim nápomocna rodina či jejich blízcí.

Klíčová slova

Senior, andragogika, gerontagogika, platební karty, internetové bankovníctví, informační technologie

Annotation

SKOŘEPOVÁ, Ilona, *Seniors and information and communication technologies*. Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work, University of Hradec Králové, 2019, 47 p., Bachelor Degree Thesis

The aim of the bachelor thesis is to investigate the use of modern information technologies of seniors. The questionnaire and interviews method are used in bachelor thesis. This thesis discusses how seniors work with available banking technology channels. The main aim of thesis is to reveal, based on public opinion poll, whether seniors use these channels or whether they are helped by a family or their close friends. This thesis focuses mainly on payment cards and internet banking.

Key words

Senior, andragogy, senior education, payment cards, internet banking, information technology

Obsah

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	8
ÚVOD	9
1 SENIOŘI.....	10
1.1 VĚKOVÉ FÁZE	11
1.2 DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE.....	11
2 EDUKACE SENIORŮ	13
2.1 MOTIVAČNÍ PŘÍSTUP KE STUDIU V POKROČILÉM VĚKU	13
2.2 AKTIVNÍ SKUPINY PODPORUJÍCÍ SENIORY.....	14
3 INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE POUŽÍVANÉ V BANKOVNICTVÍ	16
3.1 PLATEBNÍ KARTA.....	16
3.2 BANKOMATY	17
3.3 INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ.....	18
3.4 KOMUNIKAČNÍ KANÁLY	18
3.5 PŘÍNOS PRO SENIORY	19
3.6 SHRNUÍ	20
4 METODIKA.....	21
4.1 VÝZKUMNÝ CÍL.....	21
4.2 VÝZKUMNÝ VZOREK.....	21
4.3 METODY	22
4.4 TECHNIKA	25
4.5 POSTUP.....	27
5 VÝSLEDEK VÝZKUMU	28
5.1 PROVEDENÍ VÝZKUMU.....	28
5.1.1 <i>Shrnutí</i>	29
5.2 JE U SENIORŮ DŮLEŽITÝM FAKTOREM VĚK?	30
5.2.1 <i>Shrnutí</i>	30
5.3 JE U SENIORŮ DŮLEŽITÝM FAKTOREM DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ?	31
5.3.1 <i>Shrnutí</i>	32
5.4 CO SI SENIOŘI SLIBUJÍ OD BANKOMATŮ A INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ?	32
5.4.1 <i>Shrnutí</i>	37
5.5 JAK JE MOŽNÉ POSÍLIT DŮVĚRU SENIORŮ V TĚTO SFÉRE?	37
5.5.1 <i>Shrnutí</i>	38
ZÁVĚR.....	40
6 POUŽITÁ LITERATURA.....	41
SEZNAM TABULEK:	44
SEZNAM GRAFŮ:.....	45
SEZNAM PŘÍLOH:	46

Seznam použitých zkratk

OSN	Organizace spojených národů
ATM	Automated Teller Machine bankomat
PIN	Personal Identification Number osobní identifikační číslo
IB	Internetbanking Internetové bankovníctví

Úvod

Jak ve své knize uvádí Jaro Křivohlavý (2011): „*ukazuje se, že stárnutí není záležitostí lidí, kterým bude pomalu sto let, ale že se jedná o něco, co se táhne celým životem*“. Proto je potřebné se zamyslet, jak aktuálně je nastavena pomoc seniorům ve světě moderních informačních a komunikačních technologií.

S tímto souvisí i zvolené téma této práce, kterému je věnováno již několik publikací, ale stejně je možné si klást některé otázky neustále a hledat na ně třeba i nové odpovědi. V bankovním světě jsou seniorům předkládány nové možnosti v podobě využívání platebních karet či internetového bankovníctví.

Nicméně senioři z osobní zkušenosti autorky této práce, která je bankovní úřednicí, nelibě nesou změny spojené s vklady hotovosti a nutnost převodu finančních prostředků ve virtuálním světě. Proto je možné klást si otázky jako proč je tak pro seniory těžké přijímat změny. Proč mladá generace vnímá internet jako efektivní nástroj a senioři nikoliv? Proč je pro teenagera placení kartou samozřejmost a senior stále používá platby v hotovosti?

Cílem této práce je zjištění, zda by bylo možné nějak podpořit důvěru seniorů v informační a komunikační technologie používané v bankovníctví. Dalším cílem zjistit, jak hodně využívají senioři platební kartu, a kolik jich využívá internetový přístup ke svému bankovnímu kontu přes internet.

V teoretické části práce je vysvětleno, jaké mohou senioři využívat bankovní techniky, které jim usnadní život a kdo se jim může věnovat. V následujících částech je pozornost věnována údajům zjištěným v rámci dotazování seniorů, a to především co by jim mohlo pomoci pro to, aby začali využívat dostupné prostředky k obsluze svých financí. V závěru dojde ke zhodnocení výsledku průzkumu a dalších možných kroků pro podpoření edukace seniorů v této oblasti.

1 Senioři

Před samotným vymezením pojmu senior jako takového, je nutné si vymezit i pojmy jako starý člověk, stárnutí a stáří. *„Kdo je vlastně starý člověk? Podle definice Světové zdravotnické organizace je stařecký věk neboli senescence obdobím života, kdy se poškození fyzických či psychických sil stává manifestní při srovnání s předešlými životními období.“* (Haškovcová, 2010)

Není od věci si přiznat, že každý člověk stárne od narození a každý stárne jiným způsobem. Proces stárnutí je diskontinuitní, což by se dalo vyložit tak, že v některých obdobích života člověk stárne rychleji než v jiných obdobích. Často tedy používáme pojmy „starý mladík“ nebo „mladý stařík“.

Jako označení člověka žijícího v období stáří se v literatuře setkáme s různými pojmy. Gerontologie nejčastěji pracuje s pojmem „geront“, v literatuře psychologické se používá pojem „senescent“, jinde se hovoří o „starých“ nebo o „důchodcích“.

Když použijeme označení „starý“ tak to má negativní náboj, který pro jeho nevhodnost kritizovali i materiály OSN při příležitosti Mezinárodního roku starších lidí. Lidé, kteří jsou staří, jsou neodmyslitelnou součástí společnosti a stáří je fáze života, kterou prochází téměř každý jedinec. Abychom pochopili místo starého člověka v humánní demokratické společnosti, tak nás to vede k přehodnocení rolí (společenských, rodinných) napříč všemi generacemi společnosti. I staří lidé mají svou úlohu, kterou tradičně přispívají ke zdravému vývoji společnosti. (Petřková Anna, 2004)

„Solidarita se nemá projevovat jen vztahem ke starší generaci, ale doslova mezi generacemi. Osvojením si těchto požadavků dosáhneme také mezigeneračního „vyrovnání“. Od odborníků zabývajících se celoživotním vzděláváním se očekává širší uplatnění názorů na smysl vzdělávání v životě starších lidí.“ (Petřková Anna, 2004)

1.1 Věkové fáze

Každý se v životě ocitneme ve věkové fázi, kdy si řekneme, že už nestíháme sledovat novinky na trhu v oblasti technologií. Ale přesto potom tu sílu najdeme a po hlavě se pustíme do objevování neznámého. Kdy se však zlomí toto přesvědčení a toto nás pustí? Je možné, že naši generaci to již nepotká. Je dost možné, že naše generace už nebude tak nedůvěřivá, k používání technologií, a to už jen kvůli tomu, že nás tyto doprovázejí už téměř od narození.

O věkových hranicích je napsaná velká dávka knih. Jelikož však našim tématem nejsou věkové fáze, pojďme si je i přesto krátce přiblížit.

Dle Haškovcové se v současné době pro druhou polovinu lidského života nejčastěji používá následující členění:

- Vyšší věk (nebo ranné stáří) – 65–75 let
- Stařecký věk (sénium, vlastní stáří) – 75-85 let
- Dlouhověkost – nad 85 let (Haškovcová, 2010)

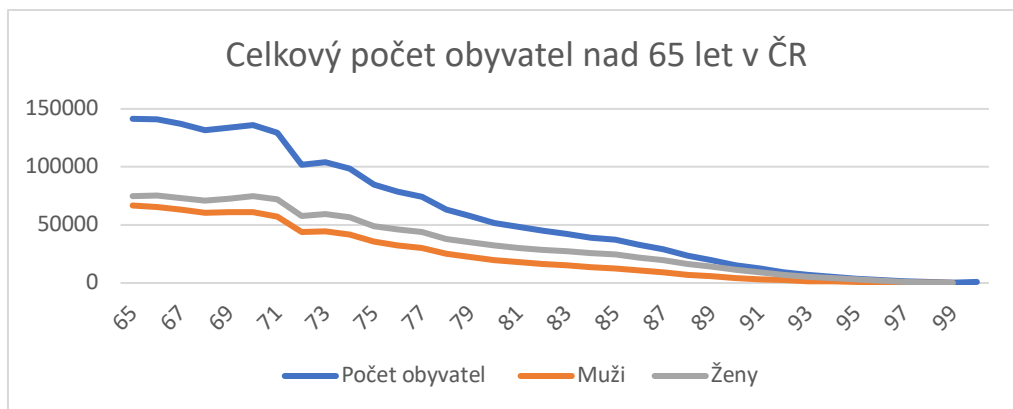
Dle Petřkové je používáno podobné členění snad jen přesněji vyjádřené:

- 60-74 let-ranné stáří, starší věk; jednotlivce je označován jako starší člověk, z hlediska gerontagogiky hovoříme o mladých seniorech
- 75-89 let-vlastní stáří, jednotlivce je označován jako starý člověk, v gerontagogice pak starý senior
- 90 a více let-dlouhověkost; hovoříme o velmi starých seniorech (Petřková Anna, 2004)

1.2 Demografické údaje

Celosvětově populace stárne, nerodí se tolik dětí jako lidí odcházejících do důchodu. Příčinou by mohlo být více faktorů. Jak finanční stránka, tak sociální, ale i životní styl.

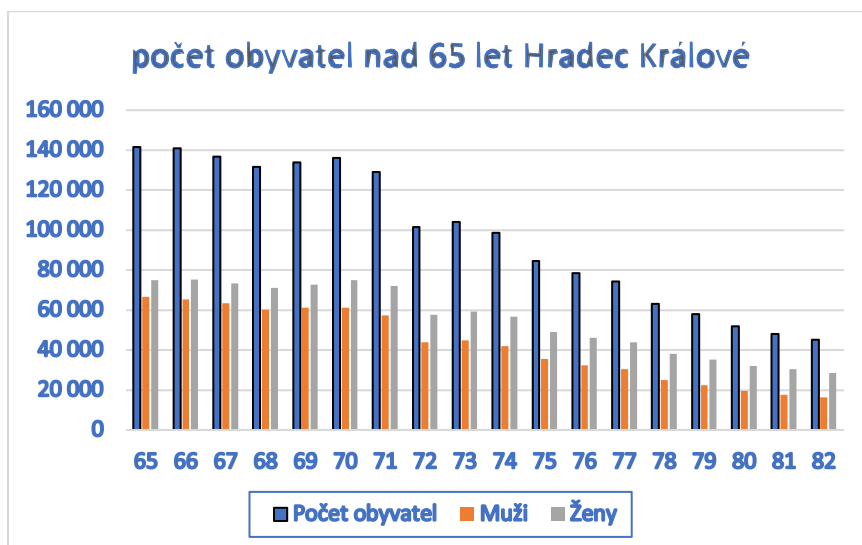
V České republice žije 2.040.083 osob starší 65 let. (Eurostat, 2018) Kdy je v rámci statistik více žen a také se dožívají vyššího věku.



Graf 1 - Celkový počet obyvatel nad 65 let v ČR

Zdroj: Český statistický úřad

Vzhledem k tomu, že pocházím a žiju v Hradci Králové, dovoluji si použít data primárně z rodného města. V rámci mé bakalářské práce budu i následný výzkum provádět převážně na území Hradce Králové. V následujícím grafu je vidět, kolik v Hradci Králové žije lidí nad 65 let. (Eurostat, 2018)



Graf 2 - počet obyvatel nad 65 let Hradec Králové

Zdroj: Český statistický úřad

2 Edukace seniorů

Univerzity třetího věku jsou takřka po celém světě. Vzdělávání seniorů začíná být trendem. Senior se tak realizuje a snaží vyplnit čas, který mu vznikl tím, že již nechodí pravidelně do práce. Abych nechodila daleko tak i moje Alma mater je jednou z univerzit, která tuto možnost poskytuje.

Na stránkách univerzity je přímo uvedeno, co vlastně univerzita třetího věku znamená.

Univerzity třetího věku jsou součástí nabídky celoživotního vzdělávání organizovaného univerzitami v České republice i v zahraničí. Otevírají vzdělávací příležitosti občanům seniorského věku, a to jako zájmové neprofesní vzdělávání zaměřené zejména na zpřístupnění nových poznatků různých vědních oborů.

Účastníci U3V nemají statut studenta vysoké školy ve smyslu zákona o vysokých školách a absolvování kurzů a programů není totožné s bakalářským či jiným stupněm studia.

Účastníkem studia na Univerzitě třetího věku Univerzity Hradec Králové (U3V UHK) je občan seniorského věku, tj. po dosažení věku potřebného pro přiznání starobního důchodu, se středoškolským vzděláním. (Kučera, 2018)

2.1 Motivační přístup ke studiu v pokročilém věku

Pokud jde o motivaci seniorů k účasti na edukačních aktivitách, jsou nejčastěji uváděny následující potřeby a motivy:

- kognitivní potřeby a zájmy (potřeba rozšířit, doplnit či prohloubit stávající poznatky, potřeba získat nové poznatky, potřeba orientovat se v současném společenském dění apod.),
- sociální potřeby (potřeba kontaktu s vrstevníky, potřeba překonat pocity osamocení, potřeba společenství s jinými v nejširším slova smyslu),
- potřeba aktivity, produktivnosti, smysluplné činnosti, potřeba být užitečný,
- potřeba kompenzovat pocíťované nedostatky, a to jak ve sféře intelektuální, tak emocionální

„Společným motivem vzdělávacích motivů seniorů je jejich tendence po seberealizaci, úsilí o potvrzování identity, o získání kontroly nad svým životem i nad prostředím, ve kterém žijí. Potřeba seberealizace odpovídá integritě-moudrosti stáří.“ (Petřková Anna, 2004)

K objektivním faktorům ovlivňujícím proces učení patří zejména charakteristiky:

- učiva (obsah, rozsah, jeho obtížnost, metody zprostředkování)
- vzdělavatelů a organizátorů (osobnostní a profesní kompetence)
- realizačního prostředí (materiální vybavení, hygienické normy, dostupnost aj.)
(Petřková Anna, 2004)

2.2 Aktivní skupiny podporující seniory

Starší svaz generace Evropy (EURAG European Federation for the Welfare of the Elderly). Tato politicky a nábožensky neutrální evropská organizace vznikla v roce 1962. Svůj úkol vidí v podpoře zachování lidské důstojnosti a individuality stáří, v udržování navyklého životního stylu starších a předpokladů pro uchování přiměřené kvality života, v posilování pocitu vlastní hodnoty a ochoty zapojovat se do sociálních aktivit, v podpoře účasti starší generace na životě společnosti. (Petřková Anna, 2004)

Asociace univerzit třetího věku (AIUTA-Association Internationale des Universités du Troisième Age). Byla založena v roce 1977 s následujícími cíli, podporovat zakládání a další růst univerzit třetího věku, navazovat a udržovat kulturní a vědecké kontakty mezi členy, podporovat navazování styků v oblasti regionálních zájmů, koordinovat činnost mezi členy, zejména vzdělávání, studium a výzkum aj.

Evropské sdružení starších studentů na univerzitách (EFOS European federation of Older Students at the Universities). Je sdružení, které si klade za cíle podporovat studium starších lidí a jejich vzdělávání na univerzitní úrovni ve vysokoškolských institucích a pokud možno společně s mladšími studenty, umožnit přístup na vysoké školy i účastníkům s chybějícími předpoklady tím, že absolvují úvodní kurs, eventuálně s přijímací zkouškou, zlepšení kvality života a zvýšení významu starších lidí účastí na diskuzích k problematice stáří v evropském prostoru, znalosti a schopnosti získané studiem uplatňovat ve prospěch společnosti. (Petřková Anna, 2004)

Projekt senioři komunikují

O projektu jsem se doslechla na svém pracovišti. Uvítala jsem možnost dostat do podvědomí našich občanů informaci o tom, že něco takového existuje. Nadchla mne celá myšlenka projektu a být v důchodovém věku, tak určitě této bezplatné nabídky využiji. Ze začátku se projektu moc nedařilo, přeci jen pracovníci banky tuto službu aktivně nenabízeli, protože k tomu nebyli nijak motivováni, ale i tak si projekt našel cestu ke svým klientům. Velkým plusem této služby bylo, že se dala využít opakovaně. Sešla jsem se se studentem, který měl tuto akci na starosti u nás v Hradci Králové. Je to velmi sympatický mladý muž, který si myslím, že si i svým důvěryhodným vzhledem získal na svou stranu nejen jednoho klienta. Právě on mi potvrdil, že pokud se senior ukáže na jedné lekci už se pak méně ostýchá přijít na další. Celkově zhodnotil projekt pozitivně. Banka mu poskytla zázemí, organizace informace a on už jen předával své nabitě znalosti dál.

Pro klienty starší 65 let organizace Moudrá sovička ve spolupráci s Nadací České spořitelny a.s., nadačního fondu Veolia a nadačního fondu Livie a Václava Klausových, vytvořila projekt Senioři komunikují. Projekt probíhal od listopadu 2018 do ledna 2019. Byl realizován na pobočkách banky a mohl se do něj přihlásit kterýkoli senior starší 65 let. Klient si sám řekl, jestli má zájem o individuální přístup nebo skupinovou práci. Objednávali se přes pobočku banky nebo telefonicky a mohli se objednat opakovaně. Celá akce byla zaměřena na používání chytrých telefonů, tabletů a počítačů. Sám zájemce si vždy donesl své zařízení a na tom se vše učil. Obvykle dostanou přístroj darem od dětí, vnoučat a neumějí si říci o pomoc s ovládním, nebo se stydí. Pracovník, který měl tento projekt na starost byl student mající velký rozhled v používání elektronických zařízení. Kurzy byly bezplatné. Časová dotace na jednoho klienta byla vytvořena dle jejich potřeb, obvykle však měli hodinu výuky. Ze začátku o výuku nebyl moc zájem, ale postupem času se návštěvnost zvyšovala. Student jim mohl nabídnout komplexní poradenství IT. (Hutková, 2019)

Další možností, kde senioři mohou získat cenné informace pro to, jak se pohybovat na internetu, naleznou na stránkách www.senio.cz – tento web obsahuje příspěvky z různých oblastí, které je mohou zajímat, od cestování a kultury až k poezii. Mohou si zde také přečíst různé příběhy a najdou zde i předpověď počasí. (Černý, 2004)

3 Informační technologie používané v bankovníctví

K tomu, aby senioři mohli fungovat v současném světě, musí se naučit pracovat s moderními technologiemi, které se využívají v bankovním světě. V následující kapitole se seznámíme s těmi nejzákladnějšími. Obsluha těchto zařízení nám může připadat triviální, ale pro seniory je obvykle velmi stresující a nedostupná. I přesto, že se dnes čím dál více setkáváme s kurzy a přednáškami o tom jakým způsobem tyto nástroje využívat, je stále málo seniorů, kteří se rozhodnou této pomoci využít.

Ten, kdo internet využívá, a to ať v počítači nebo v telefonu, je neustále vystaven ohrožení. Nebezpečí v podstatě číhá všude. Jednou může mít podobu podezřelých webových stránek, hackerských útoků, škodlivého softwaru nebo čehokoli jiného. Ale abychom tomuto předešli, stačí se správně chovat a problémy nemají prostor vzniknout. (Petrowski, 2014)

Čili stručně řečeno k této problematice, vždy všem doporučuji nesdělovat své přihlašovací údaje ani PIN kód ke své kartě.

3.1 Platební karta

Jednou ze základních služeb poskytovaných bankou je platební karta. V dnešní době je emitována zdarma v rámci osobního i podnikatelského účtu. Je to druh identifikačního dokladu. Rozměry a fyzikální vlastnosti stanovuje ISO norma 3554 na 85,6 x 54,0 x 0,76 mm. Je ze třívrstvého PVC, který musí být mimo jiné schopen vyrovnat deformace vzniklé při běžném používání. (Juřík, 2001)

Běžně se nyní využívají debetní karty a kreditní karty. Předními vydavateli jsou Visa a Mastercard. Karta je chráněna PIN kódem. Dnes je již možné používat karty bezkontaktně, bez zadání PIN, ale tyto transakce jsou omezené na částky do 500,- Kč.



Obrázek 1 - Platební karty

Zdroj: Google

3.2 Bankomaty

Automated Teller Machine – bankomat. John Shepherd-Barron musel při konstruování prvního bankomatu vyřešit klíčovou otázku: Jak přístroj pozná, že má žadateli vyplatit peníze? Tehdejší platební karty nebylo možné použít, technologie magnetického proužku byla v plenkách a čipové karty zatím existovaly pouze v představách vynálezců. Shepherd-Barron proto situaci vyřešil vydáváním speciálních dřevěných štítků, technologii, která v té době vládla světu počítačů. Bezpečnostním opatřením proti zneužití odcizeného štítku bylo zadávání PIN. První bankomaty trpěly všemi nechtěnými, které provázejí úvodní generaci velkých vynálezů. Byly objemné, hlučné a poruchové. I tak ale přinesly dosud nepoznanou dávku svobody – klienti již nemuseli čekat na otevírací dobu banky a mohli vybírat v době, kdy sami potřebovali. Již o dva roky později, pouhých devět let po Simjianově neúspěšném projektu, se bankomaty znovu objevily v USA. Američané ovšem dokázali vytvořit první skutečně univerzální bankomat. Jejich přístroj již využíval magnetický proužek na kartě a přijímal karty MasterCard. V přímém srovnání obou technologií proužek drtivě porazil štítek – zatímco magnetický záznam nabízel na svoji dobu relativně kvalitní zabezpečení, dřevěné štítky byly úspěšným cílem řady padělatelů. Není proto divu, že výrobci a banky dřevěné štítky velmi rychle opustili a platební karty se staly základním způsobem identifikace klienta v bankomatech. (c-journal)



Obrázek 2 - Bankomat

Zdroj: C-journal

3.3 Internetové bankovníctví

Nástroj, který využívá čím dál více klientů. Trendem začíná být banka v mobilu. Pro někoho nebezpečné, pro mě však denní chléb mých transakcí. Ve chvíli, kdy obdržím fakturu za telefon, tak okamžitě otevírám aplikaci mobilní banky a fakturu zaplatím. Jednak si ušetřím čas tím, že nemusím otevírat počítač, u kterého nejsem třeba v tu danou chvíli. Tím přicházím i k druhému problému a tím je, že ve chvíli, kdy fakturu nezaplatím ihned, tak na ni zapomenu a vystavím se riziku upomínky.

Internetové bankovníctví je služba přímého bankovníctví, kterou nabízí banky i některé družstevní záložny. Díky internetovému bankovníctví můžete spravovat své finance – posílat platby, měnit týdenní limity pro výběr kartou – 24 hodin, sedm dní v týdnu. Při využívání internetového bankovníctví se vyplatí dodržovat základní bezpečnostní pravidla, především vstupovat do internetového bankovníctví z dobře zabezpečeného počítače s antivirovým programem a pravidelně si měnit heslo. (Penize.cz)

Pro přihlašování do internetového bankovníctví používáme takzvanou identifikaci uživatele a autentizaci uživatele. Autentizace se potom rozděluje na uživatelskou a transakční. Uživatelská je procesem „*přiřazení oprávnění pro práci v systému, který specifikuje, co daný uživatel může, příp. nemůže.*“ Transakční „*bývá obvykle chápána jako proces související jak s autentizací a autorizací uživatele, tak s autentizací dat spojených s transakcí*“. (Matyáš, 2007)

3.4 Komunikační kanály

Nejvíce využívanými komunikačními kanály pro tyto dvě metody jsou internetové stránky bank. V případě, že se jedná o samotné přihlášení do prostředí internetového bankovníctví, tak to je většinou dostatečně zabezpečeno samotnou bankou. V dnešní době může být aplikace pro přístup dostupná i z mobilu. Samozřejmě, že i pro tyto cesty platí obezřetnost při používání hesel. Vaše hesla nikdy nikomu nesdělujte. Samotný komunikační kanál je i bankomat. V bankomatu dnes můžete zadat příkaz, zjistit zůstatek vašeho účtu, dobít telefon, vybrat peníze, vložit bankovky. Nastavení bankomatů je velmi intuitivní a klienta navádí k tomu jakým způsobem danou službu použít. Všechny operace jdou závčas stornovat, pokud si klient není jistý správností svého úkonu. V případě, že se stane, že i přesto se chyba vloudí, a to nejčastěji u překlepnutí v příkazu k úhradě, tak banka s klientem bezplatně sepíše reklamaci a je mu nápomocna při opravě dané chyby. Dokonce je nabízena i

spousta doplňkových služeb, jako je například pojištění platební karty pro případ ztráty. Všechny tyto informace zákazník získá vždy na internetové stránce nebo pobočce banky.

3.5 Přínos pro seniory

Jako hlavní přínos pro seniory vnímám to, že mohou svůj účet obsluhovat z tepla domova. Zároveň nejsou otrokem otevírací doby banky a pokud potřebují finance tak mohou využít širokou síť bankomatů. Vedlejším benefitem určitě je, že pokud si klient správně osvojí používání těchto nástrojů, cítí se sebevědoměji a dá se říci i samostatněji. Vnímá, že je schopen se o své finance starat a je odvážnější k používání i jiných nástrojů, jako příklad bych uvedla investice. Pokud službu začne využívat někdo z jeho okolí je to ještě lepší. Prvním krokem je vidět, že je někdo s tímto spokojen a potom už je jen na něm kolik toho chce umět a používat. Pokud právě toto senior vidí, méně se ostýchá. Při schůzkách s našimi klienty potom cílíme na bezpečnost použití a praktické tipy a nastavení využívaného produktu.

3.6 Shrnutí

Závěrem shrnutí teorie celého tématu je, že v dnešní době je již dostatek nástrojů, kterými je možné motivovat seniory k naplnění cílů v rámci svého sebevzdělávání o internetovém prostředí bank. Dnešní doba je k tomu i nutí. Neustálé zdražování služeb bank spojených se standardními úkony a konkurence v podobě internetových bank narůstá. A proto i velké banky mající velké množství poboček přistupují k edukaci svých klientů, aby byli schopni si základní bankovní transakce udělat z domova.

Klienti i bankéři se proto při návštěvě pobočky mohou věnovat závažnějším tématům, jako je například propojištěnost domácnosti, chybějící finance na bydlení, nebo kam ukládat výhodně své nadbytečné peníze. Zejména potom senioři mohou získávat informace o tom, jak mohou zajistit své rodiny v případě, že by nastala závažná situace v podobě dlouhodobé nemoci či úmrtí. Banky se snaží veškerá svá zařízení přizpůsobovat klientům tak, aby jejich ovládání bylo intuitivní a snadné. Pokud si klient není jist nemusí mít žádnou obavu se obrátit na svého poradce. I přesto, že se služby zdražují, jsou poradci velmi ochotní obsluhu těchto technologických zařízení klienta bezplatně naučit. Ukázka může být jednorázová, ale i opakovaná. Senioři v našem bankovním ústavu se proto nemají čeho obávat a velmi rádi toho využívají. Poradce sám potom vidí velký pokrok v tom, že klient se mu po čase přestane sám ozývat, kvůli zaplacení složenky, ale ozve se, pokud je nějaký závažnější problém anebo si ho poradce pozve sám na aktualizaci údajů a nabídku nových služeb. Klienti se potom cítí více samostatní a sebevědomí.

4 Metodika

V této kapitole objasním, jakým způsobem hodlám zjišťovat, sbírat a vyhodnocovat data ve svém výzkumném šetření. Výzkumné šetření jsem se rozhodla rozdělit na dvě části: kvalitativní pomocí rozhovoru a kvantitativní pomocí jednoduchého dotazníku. Toto rozdělení bude pro mé šetření vhodné, protože mi pomůže zjistit nejen kolik seniorů tyto nástroje využívá, ale zároveň i zjistit, zda by bylo možné jim pomoci a posílit důvěru v tyto metody. Šetřením formou rozhovoru jsem doplnila svůj výzkum prostřednictvím dotazníků.

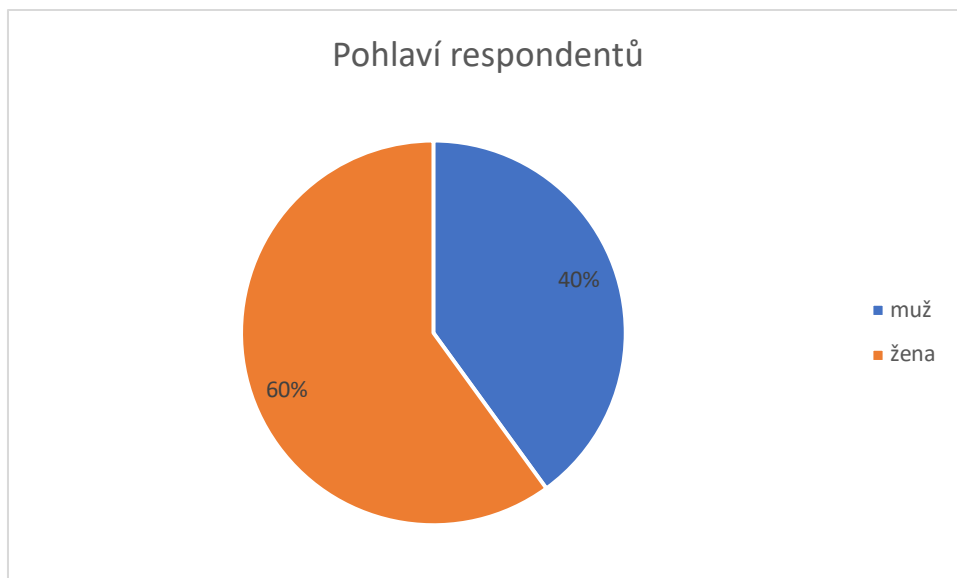
4.1 Výzkumný cíl

V rámci teoretické části jsem vysvětlila, kdo vlastně bude mým výzkumným vzorkem. Bude se jednat o seniory v důchodovém věku nad 65 let. Budu se snažit zjistit jakým způsobem jsou senioři schopni a ochotni využívat nově přicházející moderní trendy v rámci bankovní sféry. Jednak jestli vůbec mají důvěru v nové trendy, potom jestli by byli ochotni se nechat zasvětit do novinek, a především jestli by je následně používali. Konkrétně se podíváme na problematiku bankomatů a internetového bankovníctví. V rámci kvantitativního výzkumu si posbírám formou dotazníků data od jednotlivých respondentů šetření a následně se v rámci kvalitativního výzkumného šetření formou polostrukturovaných rozhovorů doptám na některé aspekty obav seniorů z bankovního světa.

4.2 Výzkumný vzorek

Oslovila jsem v rámci šetření celkem 130 respondentů. Sběr dat proběhl v rámci internetu po celé ČR, avšak nejvíce, a to 54 % respondentů bylo z Hradce Králové. Vytipovala jsem vhodné osoby ochotné spolupracovat, které jsem již předtím oslovila v rámci dotazníku a následně vybrala 5 nejvhodnějších. Senioři byli velmi ochotní a příjemní. Celkově mi rozhovory pomohly pochopit jejich obavy. Zároveň si však jsem jistá v tom, že se právě s tímto strachem dá pracovat. Všem jsem zmínila kurzy, které jsou dostupné.

Vzhledem k tomu, že jsem rozhovor použila pouze jako doplnění mého výzkumu, jsem volila seniory z Hradce Králové. Jelikož jsem nepožadovala žádné osobní údaje respondentů, nebyla zde obava z úniku citlivých dat. Jednalo se o smíšený výzkum čili zastoupení mužů i žen. V níže uvedeném grafu je vidět procentuální zastoupení obou pohlaví. Vyšší podíl žen je způsoben tím, že měly větší zájem o tomto tématu hovořit.



Graf 3 - Pohlaví respondentů

4.3 Metody

Pro své výzkumné šetření použiji kombinaci kvalitativního a kvantitativního výzkumu. Kvantitativním výzkumem chci posbírat údaje o tom, kolik seniorů využívá platební karty a kolik internetové bankovníctví. Bude mne zajímat, zda existuje závislost věku a vzdělání na používání těchto platebních metod. Následně si doplňujícími rozhovory v rámci kvalitativní části výzkumu zjistím, co by mohlo posílit důvěru v tyto nástroje a co si vlastně senioři slibují od používání platební karty a internetového bankovníctví.

Kvantitativní metoda bude formou dotazníků, kde od klientů sesbírám základní informace o používání těchto nástrojů.

Mezi zásadní rysy kvantitativního výzkumu patří:

- *„Nezávislost – výzkumník je nezávislý na zkoumaných jevech;*
- *hodnotová svoboda a autonomie vědy – výběr a volba toho, co a jakým způsobem bude studováno, by měly být determinovány objektivními kritérii;*
- *kauzalita – cílem sociální vědy by měla být identifikace kauzálních vztahů a zákonitostí, které objasňují pravidelnost lidských projevů;*
- *hypoteticko-deduktivní přístup – věda se rozvíjí prostřednictvím procesu formulace a testování hypotéz, týkajících se obecných pravidel a zákonitostí;*
- *operacionalizace – vědecké pojmy by měly být operacionalizovány, aby tak bylo umožněno kvantitativní měření skutečností, ke kterým se vztahují a charakterizují;*

- *redukcionismus – problémům lze celkově lépe porozumět tehdy, jsou-li redukovány na co nejjednodušší elementy;*
- *generalizace – možnost zobecnění zjištěných zákonitostí lidského a sociálního chování je nutno zajistit především dostatečně velkými vzorky zkoumaných osob;*
- *průřezová analýza – obecná pravidla a zákonitosti lze nejlépe identifikovat prostřednictvím srovnávání variací napříč různými vzorky. “ (Pavlica, 2000)*

Jedním z důležitých aspektů kvantitativního výzkumu je však jeho neosobnost. Vzhledem k tomu, že jsem pro zjištění výsledků použila formu dotazníku potýkám se s občasným nepochopením zadání. Vědecký jazyk v tomto případě hovoří o otázkách validity (platnosti) a reliability (spolehlivosti) metod a zjištění. (Pavlica, 2000)

Kvalitativní metoda se potom odvine od vyplněných dotazníků, kdy se vybraných respondentů formou rozhovoru doptám na podrobnosti vyplývající z vyplněných formulářů.

„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ (Hendl, 2008)

Tato metoda se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem nebo situací jedince či celé skupiny. Obvykle jsou tyto situace banální nebo normální, reflektují každodennost jedinců, skupin, společností nebo organizací. Výzkumník se snaží získat celistvý pohled na předmět studie. (Hendl, 2008)

Ke každému respondentovi bychom měli přistupovat zvláště a měli bychom brát ohled také na skutečnost, že některý z dotazovaných může vyžadovat formalizovaný přístup. Zrovna tak jako neexistuje předem připravený ideální způsob vedení rozhovoru, neboť každý je specifický ve svém čase i prostředí, odvíjí se i formalizovaná či neformalizovaná potřeba přístupu na základě nepředvídatelných podmínek. Pokaždé bychom měli k respondentovi tedy přistupovat jako k jedinečnému. Mezi naše očekávání by tedy nemělo patřit uniformita výzkumníka i respondenta ani nastavovat modely jednání a narácí, k čemuž nás nezřídka vede odborná literatura věnující se narácím. (Pavlásek, 2013)

Tabulka 1 - Transformační tabulka dílčích cílů

Hlavní cíl: Kolik seniorů využívá platební kartu a internetové bankovníctví?		
Dílčí cíle	Výzkumná forma	Výzkumné otázky
DC 1 Je u seniorů důležitým faktorem věk?	Dotazník	Jaký je Váš Věk?
DC 2 Je u seniorů důležitým faktorem vzdělání?	Dotazník	Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
DC 3 Co si senioři slibují od bankomatů a internetového bankovníctví?	Rozhovor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umí karta vše, co potřebujete? 2. Umí internetové bankovníctví vše, co potřebujete? 3. Co by měly umět více?
DC 4 Jak je možné posílit důvěru seniorů v této sféře?	Rozhovor	Může vám banka/bankéř pomoci s posílením důvěry v tyto nástroje (internetové bankovníctví, platební karta)?

4.4 Technika

Dotazník

Pro zjištění, zda jsou internetové bankovníctví a platební karty seniory využívány jsem se rozhodla použít metodu dotazníku, kde si posbírám základní údaje o tom, jaké nástroje využívají.

Dotazník je písemná, více formalizovaná forma metody dotazování. Její podstata spočívá v písemném položení otázek, na které tázaný odpovídá, nebo případně položek s nimiž souhlasí či ne, nebo z nichž vybírá tu, která odpovídá nejbližše skutečnosti nebo ji naopak popírá. Podobně jako u rozhovoru se snažíme získat informace o postojích, motivech, hodnotách, názorech apod. sociálních skupin a o podobných skutečnostech. (Pavlica, 2000)

„Konečný výsledek výzkumu kriticky závisí na:

- a. formulaci jednotlivých položek;*
- b. konstrukci dotazníku.“ (Pavlica, 2000)*

V rámci dotazníků by se tak nemělo zanedbat:

- jazyková stránka položek – otázky musí odpovídat věku, vzdělání respondentů. Neměly by se užívat odborné výrazy, žargon, slang. Tomuto by totiž respondent nemusel rozumět;
- otázka musí být jasná – vyvarujeme se dvojsmyslům;
- to na co se ptáme se vždy musí vztahovat k dané problematice;
- snažíme se vyhnout sugestivním formulacím položek;
- zařazení osobnějších nebo intimních otázek pečlivě zvážíme;
- obsah položek by měl být dostupný zkušenostem dotazovaného
- snažíme se vyhnout otázkám, které implikují sociální „žádoucnost“
- vyhneme se formulacím, které by mohly vzbudit dojem zlehčení, ironie.

Dotazník by měl mít i svou konstrukci. Začínat by měl úvodní instrukcí, kde nastíníme, proč sbíráme tyto údaje a co je našim cílem, co bude výstupem. Je důležité zvážit délku dotazníku, dle literatury by neměl překročit 45 minut. Nedílnou součástí je ujištění respondentů, že získané údaje nebudou zneužity. Díky dotazníku získáme větší množství odpovědí. Naopak nevýhodou je nízká návratnost. Zároveň se respondent nemůže zeptat na smysl otázky a my nevidíme, jak reaguje na položené otázky. (Pavlica, 2000)

Polostrukturovaný rozhovor

Pro přesné zjištění, co ovlivňuje seniory v rozhodnutí používat internetové bankovníctví a platební karty jsem se rozhodla použít metodu rozhovoru, kdy se svých respondentů doptám na důvěru při používání těchto nástrojů. Dalším cílem rozhovoru bude zjistit, zda podnikli něco pro zjištění si informací. Další cíl se zaměří na to, zda je pro ně rozhodnou metou věk. Jsou v „mladším“ věku více „odvážnější“?

Dle Pavlici se rozhovorem může považovat ústní forma obecnější metody dotazování. Je to vlastně forma komunikace, kdy v rámci dotazování jeden ze zúčastněných klade otázky a druhý odpovídá. Tato metoda nám tak umožňuje získat informace o vnitřním světě respondenta. (Pavlica, 2000)

„Dotazování může sloužit ke třem účelům:

- *jednak je to postup umožňující nám identifikovat proměnné, na jejichž výzkum se později budeme orientovat. Pomáhá nám tak zorientovat se při formulování vědeckého problému, může nám nápomoci se stanovováním hypotéz;*
- *jednak jej lze využít jako hlavní nástroj výzkumu. V kvantitativním přístupu půjde především o strukturovaný rozhovor a dotazník. Při formulaci každé položky těchto metod se snažíme vyhovět požadavkům validity a reliability výzkumu;*
- *a jednak jako doplněk dalších metod-pro zkoumání nečekaných výsledků, pro validizaci jiných metod, pro výzkum motivací respondentů a důvodů jejich odpovědi.“*
(Pavlica, 2000)

Definice výzkumného rozhovoru se dá obecně vymežit jako postup, jehož cílem je v rámci záměrně vyvolané interakce mezi tím, kdo se ptá a respondentem získat informace, potřebné k pochopení určité problémové oblasti.

4.5 Postup

V rámci internetu je dnes dostupné velké množství stránek, které vám pomohou s technickou realizací výzkumného šetření na internetu a následně sdílet formou sociálních sítí, nebo mailu apod. Pro svůj výzkum jsem se rozhodla využít portálu Survio. Dotazník jsem si sestavila sama z otázek, které jsou pro můj výzkum relevantní. Portál však i nabízí prémiové služby sestavení dotazníku. Domnívám se, že by ale dotazník tak úplně nesplňoval mé požadavky. V rámci sběru dat jsem využila stránky sociální sítě Facebook, kde jsem dotazník sdílela a buď sám senior dotazník vyplnil, nebo za pomoci příbuzných. Obvykle jsem se setkávala s tím, že senior sám Facebook nemá, ale dcera, syn nebo vnučka, vnuk ano. Proto jsem i vyzvala příbuzné, aby se svým blízkým chvilku věnovali a pomohli dotazník vyplnit.

Následně si všechny dotazníky vyhodnotím a s 5 respondenty udělám rozhovor, kde si přiblížím bankovní problematiku. Respektive se dotkneme toho, co je v této problematice nejvíce trápí.

Po zhodnocení si každou kapitolu shrnu. Celkový výsledek výzkumu poté popíšu v závěru své práce. V rámci rozhovorů doplním i závěry z těchto rozhovorů.

5 Výsledek výzkumu

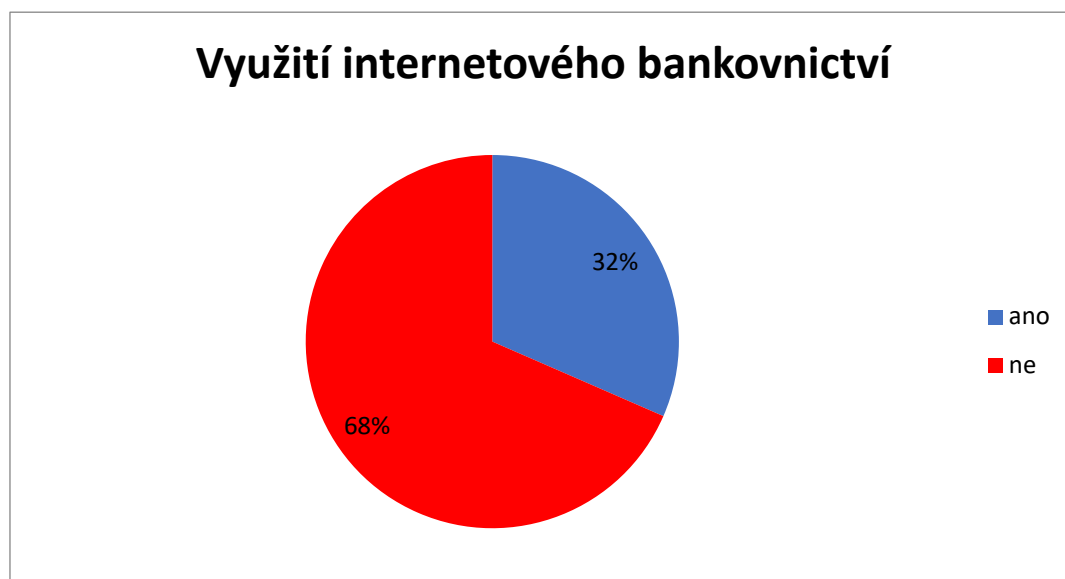
V rámci teoretické části jsem vysvětlila pojmy, kterými se ve své práci budu zabývat. Začala jsem vysvětlením pojmu senior a časovými úseky, kterými senior ve stáří prochází. Dále jsem podrobněji vysvětlila bankovní pojmy, jako platební karta a internetové bankovníctví, protože tyto dvě veličiny budu v souvislosti s používáním seniory zkoumat. Bude mne zajímat, jak hodně tyto platební nástroje využívají. Také mne bude zajímat, zda jim věří a zda by byli ochotni využít bezplatných kurzů, zaměřených na výuku používání telefonů, počítačů, platebních karet, internetového bankovníctví.

5.1 Provedení výzkumu

V rámci samotného výzkumu se mi sešlo celkem 130 odpovědí na dotazník. Z toho můžeme vyhodnotit, že 54 % je z Hradce Králové a blízkého okolí. Odpovídali osoby ve věkovém rozpětí 65-94 let. Převážně ženy. V první části výzkumu si statisticky vyhodnotím dotazníky, v druhé části doplním šetření otázkami v rámci rozhovoru. Dotazník se skládá z 11 otázek a jeho vzor naleznete v příloze této práce. Zjišťuji především statistická data. Zajímá mne, kolik seniorů využívá platební kartu a kolik internetové bankovníctví. Dnes již tyto nástroje poskytují banky zdarma. V rámci poskytování těchto nástrojů je samozřejmostí péče o klienta, do které patří i vysvětlení zacházení s platební kartou a používání internetového bankovníctví. V neposlední řadě mne bude zajímat to, zda by respondent byl ochoten využít bezplatných kurzů, kde by se naučil s těmito nástroji pracovat.

Protože budeme zkoumat, jestli je u seniorů důležitým faktorem věk a vzdělání pro užívání těchto služeb již v této části práce si ukážeme na grafech současný stav toho, jak nyní jsou využívány.

Graf zobrazující procento respondentů, kteří využívají internetové bankovníctví.



Graf 4 - Procento respondentů používajících internetové bankovníctví

Zobrazení využití platebních karetými respondenty.



Graf 5 - Procento respondentů používajících platební kartu

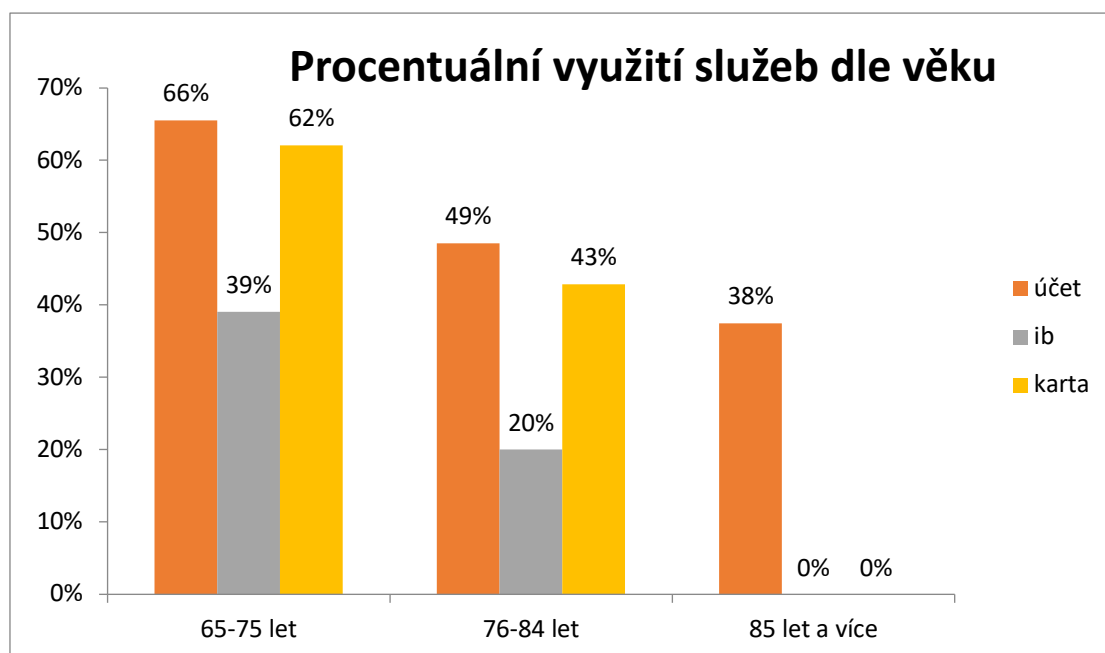
5.1.1 Shrnutí

Při sbírání dotazníků jsem pozorovala, že řada seniorů platební kartu má a používá ji. Někteří ji mají, ale při výběrech jim asistuje rodina, nebo i za ně vybírají. Rovněž mi hodně respondentů dalo za pravdu, že z důvodu rušících se poboček bank je pro ně karta nejlepším možným způsobem, jak se ke svým financím dostat. Využívají debetní platební karty. V rámci svého zaměstnání jsem se setkala s nejčastějším typem karet Visa a Mastercard.

Málokterý senior však využije kreditní kartu. Je to karta s úvěrovým limitem. Tento druh karet je pro ně rizikem, že nestihnou splátku zaplatit včas a stanou se dlužníkem. Pokud se však náhodou stane, že senior využije je to obvykle na základě toho, že již s podobným produktem má zkušenost anebo na doporučení svého poradce, který ho posléze naučí tento platební nástroj používat. Na druhou stranu možnost internetového bankovníctví nevyužívají, protože dost často nemají internet anebo počítač. Část respondentů majících tuto službu mi narovinu přiznali, že si ji zřídili, ale obsluhují to děti. Jak sami uznali, je pro rodinu jednodušší s nimi bankovní záležitosti pořídit z domova, než objíždět pobočky bank.

5.2 Je u seniorů důležitým faktorem věk?

V rámci dotazníků mi odpovídali respondenti ve věku 65–94 let. Dle odpovědí je zřejmé, že co se týká internetového bankovníctví je zde větší obava z jeho používání než, co se týká platebních karet. Příčinou je dost možné i to, že se senioři na internetu necítí bezpečně. Tuto obavu se mi podařilo zjistit při rozhovorech.



Graf 6 - Závislost věku na využití platebních nástrojů

5.2.1 Shrnutí

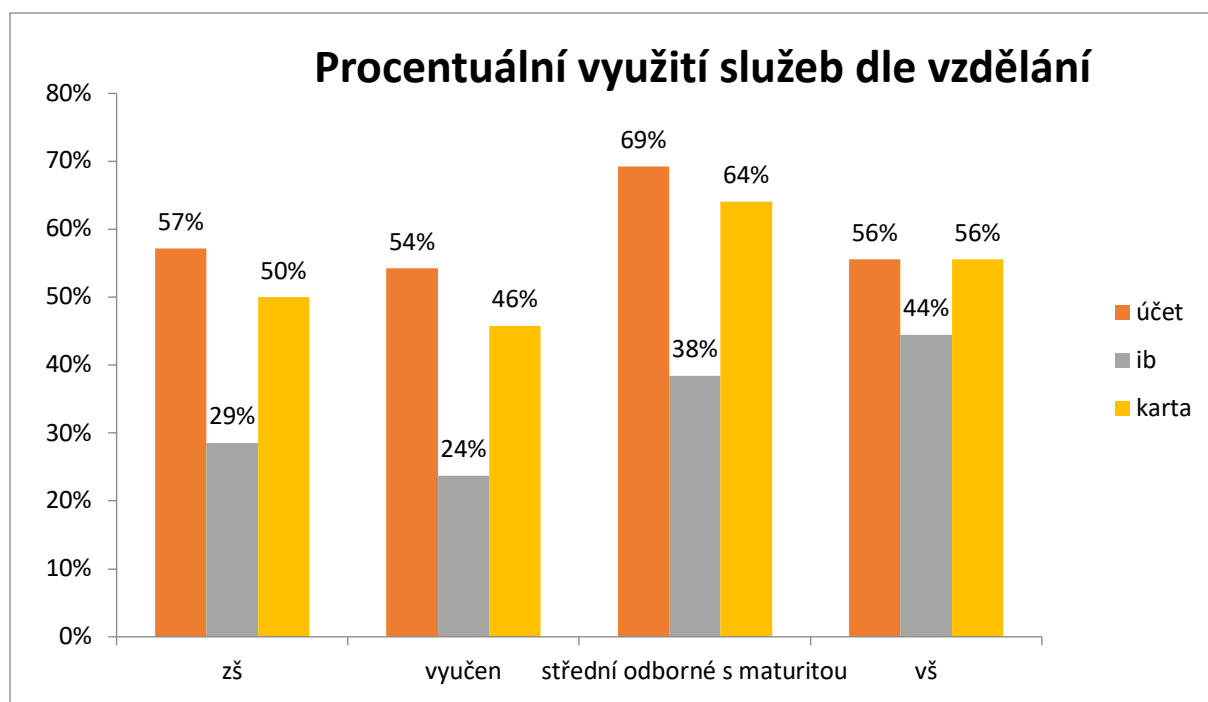
Z mého výzkumu je naprosto zřejmé, že generace seniorů nacházejících se čerstvě v důchodu už má zkušenosti s používáním výpočetní techniky, a proto se ani nebojí zkusit nové věci. Obvykle zkušenost s počítačem už mají ze zaměstnání. Jak mi sami potvrzovali

jsou schopni si vyhledat denní zprávy, informace o počasí, umí obsluhovat emailovou schránku. Někteří počítač využívají jako spojení s rodinou, a to už buď prostřednictvím právě mailů nebo pomocí služby Skype. Jedním z dotazů v rámci mého šetření byl i dotaz na vlastnictví osobního účtu u banky. Zajímalo mě to právě kvůli mému výzkumu, nezjišťovala jsem však u jakých bank moji respondenti jsou. Jednak jsem měla pocit, že by to mohl být citlivý údaj a stejně by pro mne tato informace byla nerelevantní. Pravdou však zůstává, že nově vznikající bankovní ústavy již nemívají pokladní přepážky. Proto je možné v nich využívat pouze platební kartu anebo internetové bankovníctví. Ve své práci jsem se setkávala právě se seniory, kteří byli přesvědčeni dětmi přejít do těchto institucí. Děti jim potom spravovali finance a v malém procentu případů to stejně skončilo návratem do banky, která jim umožňovala hotovostní styk. Nemalou část na tom měl fakt, že senioři byli a jsou zvyklí využívat i spořicího produktu vkladní knížka. Ta se nedá obsluhovat jinak než na přepážce s hotovostí. U internetového bankovníctví je zřejmé, že senioři ve velice pokročilém věku této možnosti nevyužívají. Jednak je pro ně složité se učit novým věcem a při návštěvě banky jsou většinou nejistí v tom, co jim vlastně nabízí. Proto jsou příjemcem důchodových dávek skrze využití složenek. V případě zájmu jim i pošta doručí peníze až domů.

5.3 Je u seniorů důležitým faktorem dosažené vzdělání?

Po zhodnocení dotazníků jsem zjistila, že škála vzdělání je opravdu celá. Od základní školy až po vysokou školu. Respondent se základní školou se například neumí tolik pohybovat na internetu a pracovat s počítačem, načež středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaný senior má méně obav z použití virtuálního prostředí. Ovšem nelze toto říci jednoznačně, je to vždy otázkou jedince. Senior žijící s rodinou, která internet běžně využívá má větší předpoklad se s tímto nástrojem naučit, a to bez ohledu na vzdělání.

V následujícím grafu zobrazuji závislost vzdělání na použití platebních nástrojů.



Graf 7 - Závislost vzdělání na použití platebních nástrojů

5.3.1 Shrnutí

Z této části šetření je zjevné, že vzdělání není hlavní doménou pro užití platebních karet a internetového bankovníctví. Dnešní pokroková doba zasahuje i seniory. V rámci domácností jsou učeni používat nové televize, setoboxy a podobně technické věci. Proto bez rozdílu vzdělání je pro ně nutností se naučit používat i počítače či platební karty. Zároveň je k tomu vede i poplatková politika bank. Příkaz typovaný prostřednictvím přepážkového pracovníka stojí od 65,- do 80,- Kč. Pokud klient využije alternativního distribučního kanálu jako například internetového bankovníctví, má tuto službu zdarma.

5.4 Co si senioři slibují od bankomatů a internetového bankovníctví?

Při rozhovorech s mými respondenty jsme se zaměřili na to, co by jim mělo pomoci při obsluze těchto nástrojů.

Obecně se dá říci, že sám senior se bojí zařízení použít z více důvodů. Nedostatečně vidí, nemá už takový cit v rukách a bojí se kliknutí vedle, bojí se, že neporozumí tomu, co po něm bankomat nebo počítač chce. Proto se na mém pracovišti osvědčil takzvaný manažer haly, který právě těmto lidem jde přímo k přístroji pomoci. Klient sám pod dohledem mačká klávesy a s nápovědou pracovníka si je více jistý, že transakce bude správně dokončena. Sama jsem se přesvědčila u svých klientů, že tato pomoc, a to i opakovaná, jim velmi pomohla

osvojit si návyk pro používání bankomatu, platbomatu. Po delší době už jsem klienta ani neviděla, pokud mne sám nepřišel pozdravit, nebo jen mával, že už to zvládl sám. Při dalším rozhovoru mi sdělil, že bez mé asistence by se to nenaučil, a zároveň i ušetřil poplatků za zpracování na přepážce.

Nyní vyhodnotím rozhovory. Rozhovorů jsem udělala celkem 5. Vždy s cílovou skupinou seniorů nad 65 let. Pro svou práci pojmenuji seniory jako klient. Klient v mém rozhovoru bude mít označení K1 až K5. Vždy pod tímto označením bude jedna osoba.

K1 – žena – 71 let, Hradec Králové, střední odborná škola s maturitou

K2 – muž – 77 let, Hradec Králové, střední odborná škola s výučním listem

K3 – muž – 66 let, Hradec Králové, střední odborná škola s výučním listem

K4 – žena – 73 let, Hradec Králové, vysokoškolské vzdělání

K5 – žena – 65 let, Hradec Králové, vysokoškolské vzdělání

Otázky:

1. Co vás přivedlo k používání platební karty?
2. Co vás přivedlo k používání internetového bankovníctví?
3. Umí karta vše, co potřebujete?
4. Umí internetové bankovníctví vše, co potřebujete?
5. Co by měly umět více?
6. Může vám banka/bankéř pomoci s posílením důvěry v tyto nástroje (internetové bankovníctví, platební karta)?

K1 – odpovědi.

1. K používání platební karty jsem byla přemluvena dcerou, která tak v případě mé nemoci může zajistit výběr z bankomatu.
2. Internetové bankovníctví nemám, všechny mé úhrady platí moje dcera, které na to dávám peníze. Povinné platby se mi automaticky strhávají z účtu.
3. Ano, já ji tedy využívám jen na vybírání z bankomatu, ale naprosto mi to dostačuje. Víím, že bych s ní mohla platit i v obchodech, ale jsem ze staré školy a raději s ní jen vybírám.
4. Tuhle službu od banky nevyžívám.
5. Já mám jen platební kartu a stačí mi to co umí.

6. V bance jsou na mě vždycky velice milý a věřím jim, avšak internetu nevěřím, ani ho moc nevyužívám

K2 – odpovědi.

1. Donutila mě k tomu vlastně banka, protože zavřeli hotovostní pobočku v mém dosahu, ale bankomat tady zůstal. Svou kartu používám na vybírání hotovosti. Placení kartou nevyužívám, protože tomu nevěřím. Bojím se, že by mi odúčtovali jinou částku.
2. Internetové bankovníctví vůbec nemám. A ani nechci. Pojistky a SIPO se mi z účtu odečítá automaticky, a tak ho ani nepotřebuju.
3. Ano stačí mi pro to, co s ní dělám.
4. Nemám.
5. Asi nic, protože stejně s ní jen vybírám z automatu.
6. Do banky moc nechodím, v podstatě mi vše vyřídí manželka nebo dcera. Proto ani nemám nijak vyhraněný názor na jiné služby a důvěru.

K3 – odpovědi.

1. Já jsem si kartu pořídil na popud rodiny. Nicméně rozhodně toho, že jsem si jí pořídil nelituji, protože jsem zjistil, že se tak k penězům dostanu mnohem pohodlněji.
2. Tak tuto službu nepoužívám, protože s počítačem vůbec neumím. Jediné, co na počítači umím je používat Skype a hrát karty. Platby se mi strhávají automaticky a fakturu za telefon mi platí manželka ze svého účtu.
3. Ano. Dlouhou dobu jsem kartu používal na vybírání z bankomatu, ale jednou jsem se dostal do situace, že jsem si zapomněl vybrat a musel kartou zaplatit. Od té doby jsem vlastně zjistil, že je to pohodlnější než platit hotově. Na výpise z účtu si to vždycky potom popíšu, co jsem kde platil, abych nepanikařil, kdo mi vzal peníze z účtu.
4. Nepoužívám.
5. Karta mi plně dostačuje tak jak funguje. Jediné, co vlastně řeším je vždy její výměna po určité době.
6. Moje dcera v bance pracuje, proto vím, že používání karty je bezpečné. Nebojím se toho. Internetové bankovníctví nemám a ani si ho zřizovat nebudu, ne že bych tomu nevěřil, ale nepotřebuji ho. Obecně se dá říci, že své bance věřím.

K4 – odpovědi.

1. Založení účtu v bance a zavedení sítě bankomatů s možností výběru v blízkosti domova místo pobočky banky, která byla v naší části zrušena.
2. V podstatě totéž, s tím že mě to bylo nabídnuto v bance. Je to velmi pohodlné, mám stále přehled o stavu účtu a z domova pohodlně mohu provádět veškeré platby.
3. V současnosti jsem spokojená, nevyužívám všech možností, trochu jsem nedůvěřivá k možnosti platit kartou přes internet.
4. Umí toho více. Dá se investovat, zatím jsem nepoužila.
5. Vzhledem k bezpečnosti je to dostačující, jako důchodce více nepotřebuji.
6. I když jsou v bance na přepážkách velmi příjemní lidé, nestačí to na plnou důvěru k systému. Když byla pouze paní u přepážky, mohla jsem si zkontrolovat, jaké operace dělá. Dnes vím houby, kdo všechno má přístup k mým datům, ale pokrok se nezastaví. Nezbyvá než věřit.

K5 – odpovědi.

1. Kartu mi nabídla banka. Je to bezplatná služba k mému účtu.
2. Bankovníctví mi také bylo nabídnuto, ale to jsem nevyužila. Moc těmto věcem nerozumím, a tak jsem prozatím odmítla.
3. Já s kartou jen vybírám z bankomatu mé banky. Vedu si doma účetnictví, a tak platím všude hotově a pak si to doma proúčtuju. Daří se mi tak šetřit dost peněz. Moje známá kartou platí a pak nemá přehled, za co a kde kolik utratila.
4. No, jelikož s počítačem ani s internetem moc nekamarádím, tak ho nevyužívám. Mám v pobočce banky, kam chodím svou bankérku a ta je velmi ochotná mi vždy pomoci.
5. Myslím, že nic.
6. Na poslední návštěvě u mé bankérky jsme spolu mluvily o možnosti bezplatného kurzu zaměřeného na používání počítače a chytrého telefonu. Přislíbila mi, že mi zjistí podrobnosti a dá mi vědět. Kurzu určitě využiju, a třeba potom najdu cestu právě i k internetovému bankovníctví. Myslím si, že je to moc hezké, že pro nás důchodce někdo něco takového udělá. A taky si teda myslím, že člověk, co mě tu bude učit, musí mít svatou trpělivost.

Závěry z položených otázek

Na otázku, kterou jsem pokládala jako první odpověděli všichni klienti, otázka zněla: Co Vás přivedlo k používání platební karty? Pro K1 je to velká záchrana v době jeho nemoci.

Konkrétně mi řekla: „*K používání platební karty jsem byla přemluvena dcerou, která v případě mé nemoci může zajistit výběr finančních prostředků z bankomatu*“ i K3 platební kartu používá na popud rodinných příslušníků a nakonec říká „...je to mnohem pohodlnější...“. K2, K4 i K5 byli k používání karty donuceni bankou, vzhledem k uzavírání poboček.

Druhá otázka se respondentů ptala: Co vás přivedlo k používání internetového bankovníctví? Kdy K1, K2, K3, K5 tohoto platebního nástroje nevyužívá. Dle K5 „...*těmto věcem nerozumí...*“ a právě tento problém by mohly odstranit neplacené kurzy. Naproti tomu K4 tuto službu považuje za velmi pohodlnou a má tak kontrolu nad svými financemi.

V rámci třetí otázky zněl dotaz: Umí vaše karta vše, co potřebujete? Shodně mi K1, K2 a K5 odpověděli, že svou platební kartu využívají pro výběry hotovosti z bankomatů. K3 dříve taky používal kartu pouze pro výběry ale nyní, jak mi sám řekl: „...*jednou jsem se dostal do situace, že jsem si zapomněl vybrat a musel kartou zaplatit. Od té doby jsem vlastně zjistil, že je to pohodlnější než platit hotově...*“. K4 kartu využívá plně jen prozatím nedůvěřuje platbám přes internet.

Čtvrtou otázkou jsem chtěla zjistit: Umí internetové bankovníctví vše, co potřebujete? K1, K2, K3, K5 mi shodně odpověděli, že službu bankovníctví nevyužívají. K4 využívá a ví, že se zde i „*Dá se investovat, ale zatím jsem nepoužila.*“

Na pátou otázku: Co by měly umět více? jsem dostala téměř jednotné odpovědi od všech respondentů. Shodují se na tom, že tyto nástroje umí vše, co potřebují.

U šesté otázky jsem se respondentů ptala: Může vám banka/bankéř pomoci s posílením důvěry v tyto nástroje (internetové bankovníctví, platební karta)? Odpovědi na tuto otázku mne zajímaly nejvíce, protože se v bankovníctví pohybuji. Proto mě velice potěšilo, že všichni mý respondenti banku vnímají pozitivně. K1 a K3 bankéřům věří, ale internetu ne, což je vlastně důvodem toho, proč nevyužívají internetové bankovníctví. K2 vlastně žádný názor nemá, ale v rámci rozhovoru mi řekl, že když ví, že jsem v práci já tak tam rád se ženou zajde, aby mne pozdravil. K4 to zase vnímá z druhé strany. Bance jako takové věří, ale vzhledem k neustále měnícímu se personálu se raději naučila obsluhovat svůj účet z domova. Přesně dle její formulace: „*Když byla pouze paní u přepážky, mohla jsem si*

zkontrolovat, jaké operace dělá.“ Nejvíce mne však potěšila odpověď K5, která o založení internetového bankovníctví přemýšlí, a to na základě kurzu. „*Kurzu určitě využiju, a třeba potom najdu cestu právě i k internetovému bankovníctví.*“

5.4.1 Shrnutí

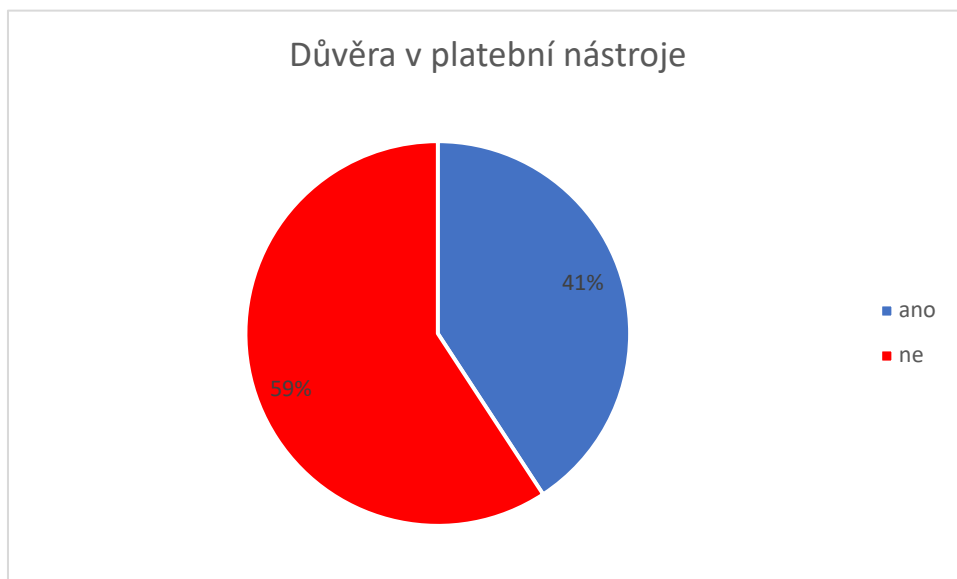
Rozhovory jsem použila jako doplňující materiál. Chtěla jsem zjistit, zda by něco mohlo respondentům pomoci při získání důvěry v tyto platební nástroje, co vlastně od nich očekávají případně, co více by mohly umět. V závěru mi však potvrdily, že s platební kartou problém nemají, ale internetové bankovníctví není jejich „šálek kávy“. Jedna z mých respondentek mi sdělila, že nejdříve měla dost obavu z toho nahlížet na svůj účet z počítače. Obava byla z hackerského útoku. Paradoxně ji však k tomu donutil fakt, že se její bankéřka měnila tak často, že prostě lidem za přepážkou, ač podotkla, že jsou milí a ochotní, už nevěří. Nemá přehled o tom, kdo všechno na její finance kouká, protože v případě, že je na přepážce nováček, tak se u jeho počítače vystřídají třeba i dva různí pracovníci, kteří jdou poradit. Domnívám se, že tuto obavu nemá sama. Fluktuace v rámci bank je skutečně veliká, ale to není tématem této práce. Spousta seniorů je zvyklá na hotové peníze, proto i v rámci výzkumu, byla nejčastější odpovědí, že si vyberu peníze z bankomatu a platí hotově.

5.5 Jak je možné posílit důvěru seniorů v této sféře?

Ze získaných dotazníků věří platebním kartám 69 respondentů, internetovému bankovníctví 41. Jednoznačně je vidět, že platební karta se stala běžným platebním nástrojem, který se senior naučí používat, nebo minimálně jej vlastní a za pomoci rodiny má tudíž dostupné peníze. Tento nástroj se rozhodli používat na základě více podnětů. Jednak banky ruší hotovostní přepážky ve svých pobočkách, druhým impulsem je zdražení služeb bank při obsluze na pobočce – hotovostní výběr na přepážce, a v neposlední řadě je to rozrůstající se síť bankomatů, kde si jako příklad můžeme uvést zrušení pobočky banky na Slezském předměstí v Hradci Králové, ale ponechání bankomatu. Respondent tudíž není odstřižen od peněz, ale musí vlastnit platební kartu. Je tohle cesta, jak posílit důvěru? Domnívám se, že ano. Seniora jeho bankéř naučí s kartou zacházet, a po prvních pár transakcích se již nebojí a přístroje využívá sám, bez pomoci. V rámci dotazníků jsem se ptala na to, zda by seniori využili bezplatných kurzů zaměřených na používání platebních karet a internetového bankovníctví. Velmi mne překvapilo, že 91 % mi odpovědělo, že ne. Právě bezplatné kurzy

by mohly posílit jejich důvěru v tyto nástroje. Blíže jsem tedy zjišťovala formou rozhovoru, který mám detailněji popsán v předchozí kapitole.

V grafu je však vidět kolik respondentů věří těmto platebním nástrojům



Graf 8 - Procento respondentů věřících platebním nástrojům

Následný graf zobrazuje zájem o bezplatné kurzy.



Graf 9 - Procento respondentů, kteří by měli zájem o bezplatné kurzy

5.5.1 Shrnutí

Cestou, jak by se mohla posílit důvěra seniorů v používání platebních karet a internetového bankovníctví by mohly být bezplatné kurzy. Avšak z mého šetření vyplývá, že i přes to, že by tyto kurzy senioři nemuseli platit, tak o ně zájem nemají. Jedním z důvodů je, že se bojí, že to, že neumí pracovat s technologiemi, by jim někdo mohl vyčítat. Druhým, že

nemají potřebu se to učit. Přitom kurzy, které připravila organizace Moudrá Sovička, byly koncipovány rozumně a přístupně jakékoli věkové kategorii. Senior tam mohl získat potřebné informace nejen k bankovním produktům, ale i obsluze telefonů, počítačů. Následně pak používání internetu jako takového a posléze pokud stále jejich zájem trval i bankovních aplikací. Jejich nedůvěru příkládám i tomu, že v dnešních zprávách ať už televizních, rádiových nebo novinových se dost často popisují hackerské útoky, a to, jak se různí podvodníci snaží nabourat do účtů v bankách. Nicméně já vždy každému ze svých klientů vysvětlovala, že pokud své osobní údaje nesdělí nikomu jinému tak se nemůže nic stát.

Závěr

Ačkoliv žijeme v době, která se technologiemi jen předhání, jsou mezi námi stále starší občané, kteří tak úplně těmto věcem neholdují.

V rámci svého zaměstnání jsem se denně setkávala se seniory, kteří přišli ke mně na přepážku vybrat či vložit peníze. I v rámci běžného dne se nám podařilo spolu prohodit pár slov navíc. Vždycky mě zajímalo, proč stále využívají služeb přepážky, když je dnes vícero možností, jak svůj účet obsloužit. Ve valné většině mi odpovídali, že mě rádi vidí a že stejně nejsou s jinými možnostmi „kamarádi“. Samozřejmě mě to přivedlo i k otázce sociálně-společenského života těchto klientů. Ale jako bankéře mě to spíš zaujalo z druhé strany. Při hovorech jsme se bavili i o zdražování různých potravin a služeb. Většinou jsem našla cestu, jak jim představit naše platební karty a internetové bankovníctví. Odměnou mi téměř vždy bylo slušné odmítnutí, nebo minimálně sdělení, že si to vše doma promyslí. Proto pro mě toto téma bylo jasnou volbou pro zpracování své bakalářské práce.

Během svého šetření jsem došla k jednoznačným závěrům, že senioři v pokročilejším věku už nemají o tyto technologie zájem. Jednak je k tomu vede nedůvěra v cokoli nového a pak také jejich nezáměr učit se novým věcem.

Avšak čerstvě penzionovaní senioři jsou nakloněni tyto pro ně novoty zkusit. Jedním z důvodů určitě bude i to, že ještě mají návyky z práce a učení se nového pro ně není takovou překážkou.

Jednou z cest, jak seniorům pomoci s používáním platebních karet a internetového bankovníctví jsou bezplatné kurzy. Ovšem ochota seniorů navštěvovat tyto kurzy je mizivá. Avšak pokud jeden z nich tento kurz navštíví a předává své zkušenosti dále tak se pár klientů této služby najde. Tyto kurzy mají dle mého úsudku smysl.

Závěr z mého šetření je však takový, že pro dnešní seniory jsou platební karty celkem uchopitelnou službou a jsou ochotni se s ní naučit pracovat. Internetové bankovníctví však ne. Může za to buď to, že senior nevlastní počítač, nebo nevěří virtuálnímu světu. Cestou, jak posilovat důvěru seniorů v toto téma je dle mého názoru jednoznačně věnovat danému jedinci pozornost a trpělivost. Opakovat s ním veškeré transakce do chvíle, než sám senior uzná, že je natolik znalý používání, že už naši pomoc potřebovat nebude. Z šetření provedeného v této práci je jasně vidět, že senior si svou cestu k používání platební karty najde. Proto je jen otázkou času, kdy přijde i okamžik, že se přihlásí ke svému účtu prostřednictvím internetu.

6 Použitá literatura

ČERNÝ, Robert. *Školička internetu pro seniory*. 1. Praha: Marcus, 2004. 124 s. ISBN 80-903058-1-4.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. 365 s. ISBN 978-80-87109-19-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. 408 s. ISBN isbn978-80-7367-485-4.

JUŘÍK, Pavel. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada, 2001. 215 s. ISBN 80-247-0195-2.

MATYÁŠ, Vašek. *Autentizace uživatelů a autorizace elektronických transakcí: příručka manažera = User authentication and electronic transaction authorization : manager's handbook*. Praha: TATE International, 2007. Příručka manažera. 318 s. ISBN 978-80-86813-14-1.

PAVLICA, Karel. *Sociální výzkum, podnik a management: průvodce manažera v oblasti výzkumu hospodářských organizací*. Praha: Ekopress, 2000. 161 s. ISBN 80-86119-25-4.

PAVLÁSEK, Michal a Jana NOSKOVÁ, ed. *Když výzkum, tak kvalitativní: serpentinami bádání v terénu*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. Etnologické studie. 152 s. ISBN 978-80-210-6480-5.

PETROWSKI, Thorsten. *Bezpečí na internetu: pro všechny*. Liberec: Dialog, 2014. Tajemství (Dialog). 248 s. ISBN 978-80-7424-066-9.

PETŘKOVÁ, Anna a Rozália ČORNANIČOVÁ. *Gerontagogika: úvod do teorie a praxe edukace seniorů : studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. 92 s. ISBN 80-244-0879-1.

Přístroj, který nemá zavírací hodinu. Jak bankomaty změnil svět – C JOURNAL – on-line magazín Banky CREDITAS a skupiny UNICAPITAL. *C JOURNAL – on-line magazín Banky CREDITAS a skupiny UNICAPITAL* [online]. Copyright © Banka CREDITAS a.s. [cit. 03.04.2019]. Dostupné z: <https://www.c-journal.cz/clanky/pristroj-ktery-nema-zaviraci-hodinu.-jak-bankomaty-zmenily-svet/>

Senioři a zdraví – 2018 | ČSÚ. *Český statistický úřad | ČSÚ* [online]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-cr-v-datech-2018>

Lidské tělo. *Lidské tělo* [online]. Copyright © 2010 Všechna práva vyhrazena. [cit. 04.04.2019]. Dostupné z: <https://lidsketelo.webnode.cz/ontogeneze-fylogeneze/>. [Online]

Odkud kam míří český internetbanking | Peníze.cz. *Peníze.cz - Půjčky, Kurzy měn, Akcie, Hypotéky, Bydlení, Daně* [online]. Copyright © 2000 [cit. 04.04.2019]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miri-cesky-internetbanking>

Senioři komunikují | Česká spořitelna. *301 Moved Permanently* [online]. Copyright © 2019 Česká spořitelna, a.s. [cit. 04.04.2019]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/page/seniori-komunikuji>

Univerzita Hradec Králové – Univerzita třetího věku. [online]. Copyright © 2014 [cit. 04.04.2019]. Dostupné z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/PDF/Studium/Centrum-celozivotniho-vzdelavani/Univerzita-tretiho-veku>

Seznam obrázků:

Obrázek 1 - Platební karty.....	16
Obrázek 2 - Bankomat.....	17

Seznam tabulek:

Tabulka 1 - Transformační tabulka dílčích cílů 24

Seznam grafů:

Graf 1 - Celkový počet obyvatel nad 65 let v ČR	12
Graf 2 - počet obyvatel nad 65 let Hradec Králové.....	12
Graf 3 - Pohlaví respondentů	22
Graf 4 - Procento respondentů používajících internetové bankovníctví	29
Graf 5 - Procento respondentů používajících platební kartu.....	29
Graf 6 - Závislost věku na využití platebních nástrojů	30
Graf 7 - Závislost vzdělání na použití platebních nástrojů.....	32
Graf 8 - Procento respondentů věřících platebním nástrojům.....	38
Graf 9 - Procento respondentů, kteří by měli zájem o bezplatné kurzy	38

Seznam příloh:

Příloha 1 – Vzor vyplňovaného dotazníku..... 47

Příloha č.1

Vzor vyplňovaného dotazníku

Vaše zkušenosti s platební kartou a internetovým bankovníctvím

Dotazník, prosím o vyplnění osob starších 65 let.

1. Pohlaví
 - Muž
 - Žena
2. Ve kterém městě žijete
3. Věk
4. Nejvyšší dosažené vzdělání (vyberte prosím jednu možnost)
 - Základní
 - Středoškolské zakončené výučním listem
 - Středoškolské zakončené maturitou
 - Vysokoškolské
 - Jiné
5. Jaké používáte v domácnosti IT zařízení (vyberte jednu nebo více možností)
 - Tablet
 - Telefon
 - Počítač
 - Jiné
6. Máte účet u banky? (vyberte jednu odpověď)
 - Ano
 - Ne
7. Využíváte internetové bankovníctví (vyberte jednu odpověď)
 - Ano
 - Ne
8. Používáte platební kartu? (vyberte jednu odpověď)
 - Ano
 - Ne
9. Jak platební kartu využíváte? (vyberte jednu nebo více možností)
 - Platím s ní
 - Vybírám z bankomatu
 - Jinak
10. Důvěřujete těmto platebním nástrojům
 - Platební karta
 - Internetové bankovníctví
11. Využil/a byste bezplatných kurzů zaměřených na používání platebních karet a internetového bankovníctví?
 - Ano
 - Ne
 - Pokud ne, prosím uveďte důvod