

Univerzita Palackého v Olomouci
Pedagogická fakulta
Ústav pedagogiky a sociálních studií



**DIGITÁLNÍ PROPAST JAKO FAKTOR SOCIÁLNÍHO
VYLOUČENÍ SENIORŮ**

(The digital divide as a factor of social exclusion of seniors)

Rigorozní práce

Eva Grycová

OLOMOUC
2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem rigorózní práci zpracovala samostatně a použité prameny uvedla v přehledu použité literatury

V Olomouci dne: 24. 8. 2013

.....

Obsah

ÚVOD	1
1. STÁRNUTÍ, STÁŘÍ, SENIOŘI A SPOLEČNOST.....	4
1.1 Demografické stárnutí společnosti	4
1.2 Biologické stárnutí a charakteristika stáří.....	8
1.3 Připravenost společnosti na stárnutí.....	13
1.4 Jak česká společnost vnímá stáří a seniory	17
2. SOCIÁLNÍ EXKLUZE.....	27
2.1 Sociální exkluze v teoretické reflexi	27
2.2 Ageismus – faktor sociální diskriminace a exkluze seniorů.....	33
3. Digitální propast jako faktor sociální exkluze seniorů	38
3.1 Digitální propast	39
3.2. Digitální propast v sociologické reflexi	42
3.3 Digitální propast a psychologické teorie adaptace a zvládání.....	45
3.4 Bariéry při překonávání digitální propasti.....	47
3.4.1 Gramotnostní (orientační) bariéra	49
3.4.2 Mentální bariéra.....	49
3.4.4 Materiální bariéra	50
3.4.5 Dovednostní bariéra.....	51
3.4.6 Bariéra v možnosti využívání	52
3.4.7 Bariéra sociální (společenské) podpory.....	52
3.5 Internet a seniory v ČR.....	54
4. KVALITATIVNÍ ŠETŘENÍ: SENIOŘI A POČÍTAČE	62
4.1 Výzkumný problém	62
4.2 Cíle empirického šetření a jeho metodika	63
4.3 Diskuzní skupiny – charakteristika vzorku respondentů.....	69
4.4 Analýza a interpretace výsledků diskuzních skupin.....	72
4.5 Shrnutí a doporučení.....	105
ZÁVĚR	110
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	115

Úvod

Stáří a stárnutí jsou v posledních letech velmi diskutovanými tématy. Demografické stárnutí společnosti, které od poloviny 20. století postihuje ve větší či menší míře všechny země, se v současnosti stává jedním z celosvětových problémů. Demografický vývoj v Evropské unii, Českou republiku nevyjímaje, povede ve 21. století k rostoucímu podílu starších osob ve společnosti. Průměrná délka lidského života se díky kvalitnější zdravotní péči a lepším sociálním a společenským podmínkám všeobecně prodlužuje. Společně s poklesem porodnosti jde o fenomén, který se v budoucnosti výrazně projeví ve složení evropské populace. Pokud budou podle demografických prognóz Evropské unie lidé starší 65 let tvořit v roce 2050 30% evropské populace, přestává mít smysl rozlišovat mezi službami a produkty pro seniory a ne-seniory. Všechny by měly vyhovovat i potřebám a omezením spojeným s vyšším věkem.

O starých lidech a jejich zvyšujícím se počtu se v dnešních společnostech často hovoří jako o sociálním problému, především v souvislosti s důchodovým systémem a s růstem nákladů na sociální zabezpečení a zdravotní péči.

Předmětem zájmu se tak stávají lidé předdůchodového a důchodového věku a možnosti, které se jim v této etapě života naskýtají, ale také problémy, které jsou v biologickém, demografickém i sociálním smyslu slova nové a se kterými se jedinci a společnost vyrovnávají a na které v řadě konkrétních situací nebyli připraveni. Mimo jiné je touto poměrně složitou a novou situací přechod ke společnosti znalostí a informací, doprovázený masivním průnikem informačních technologií do života lidí. Moderní informační a mobilní komunikační technologie se stávají běžným nástrojem každodenního života lidí a řešení celé řady životních situací, spojených s tzv. e-governmentem.

Rozvíjející se informační společnost skýtá na jedné straně neomezené možnosti, na druhé klade velké překážky těm, kteří se s jejími nároky nedovedou vyrovnat. Senioři jsou jednou ze sociálních skupin, jež stojí v postavení znevýhodněných. Změny v podobě elektronizace služeb, vývoje médií a přemísťování informací na Internet mohou být důvodem, proč se velký počet seniorů cítí být (nebo opravdu je) vyloučeno z podílu na dění v současné společnosti. Politiky evropských států si tento problém uvědomují a postupně rozvíjejí koncepce a programy orientované na oblast seniorů a ICT. Ve většině evropských států vznikají iniciativy, jejichž úkolem je osvěta nebo realizace projektů týkajících se začlenění seniorů do informační společnosti.

Kompetenční deficit a dostupnost v jejich používání může seniorské generaci přinést řadu životních omezení a problémů, pokud v nejhorším případě není jedním z faktorů jejich možné sociální exkluze. Fakticky by se problém dal formulovat poměrně jednoduše: senioři na okraji informační společnosti anebo na hraně digitální propasti (digital divide).

I česká společnost si tento reálně existující problém uvědomuje přes celou řadu projektů a programů přípravy na stárnutí až s určitým zpožděním. Subjekty, které tento problém vnímají, mají státní i nestátní charakter. V české společnosti na vládní úrovni existuje strategický dokument Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 – 2012. Nestátní subjekty – obecně prospěšné organizace a nadace různého zaměření do jeho realizace vstupují celou řadou konkrétních projektů, které stát dotačně podporuje ze svých zdrojů anebo prostřednictvím dotačních titulů fondů Evropské unie. Seniorsky edukačně a sociálně integračně orientované projekty, vztahující se k IT kompetencím starší generace, mají výstižné názvy, např. Senioři k počítačům; Klikni pravým, dědo; Seniorpasy; Počítač spojuje generace; ITSenio: pro starší věkem a mladé duchem. Problematice seniorů se věnují i specializované webové stránky, např. www.senio.cz; www.seniortip.cz; www.elpida.cz; zlatelisty.cz; www.vse.cz/senior, www.zivot90.cz.

V posledních letech se stala otázka sociální exkluze seniorů předmětem širokého odborného diskurzu sociologů, psychologů, andragogů a specialistů na oblast sociální práce. Rostoucí rozsah odborného diskurzu nachází svou reflexi ve značném množství titulů monografické a periodické literatury. Bylo by obtížné vyjmenovat autory, jejichž publikace nejvíce přispěly k poznání uvedené problematiky a přitom na některého z nich nezapomenout. Po právu si ale zaslouží zmínění monografie Petra Saka a Karolíny Kolesárové „Sociologie stáří a seniorů“, která v roce 2012 přitáhla velkou pozornost odborné veřejnosti a která se na rozdíl od jiných publikací věnuje i širším souvislostem vztahu informačních technologií a seniorů a faktoru digitální propasti. Tato publikace byla velkou inspirací i metodologickým vodítkem při zpracovávání této rigorózní práce.

Rigorózní práce je jedním z příspěvků k zaplnění určité mezery v dosavadním teoretickém poznání této složité problematiky. Jejím základním cílem je teoretická analýza digitální propasti jako jednoho s možných faktorů sociálního vyloučení seniorů a kvalitativní výzkumné šetření, které má odpovědět na otázku, jaký je vztah seniorů k informačním a komunikačním technologiím a jak je případný kompetenční deficit v jejich využívání omezuje v plnohodnotných sociálních kontaktech a životních situacích.

Cílům práce je podřízena i její struktura. Rigorózní práce v prvních třech kapitolách analyzuje teoretické názory na problém demografického stárnutí populace, vnímání fenoménu stáří a stárnutí populace v dnešní společnosti a možnosti transferu seniorů přes digitální propast. Poslední kapitola obsahuje výsledky kvalitativního šetření na téma senioři a počítače.

1. Stárnutí, stáří, senioři a společnost

Pojem stárnutí je třeba rozlišovat na úrovni jednotlivce a populace. U jednotlivce znamená stárnutí biologický proces, kterým je organismus modifikován od narození do smrti, jednoduše chápáno, je to zvyšování věku jednotlivce. Výraz "biologický věk" poukazuje na objektivní stav fyzického vývoje či degenerace. Jinými slovy, stárnutí lidského organismu je permanentní a omládnutí není možné. Stárnutí v demografickém smyslu se naopak týká celé populace a oproti jednotlivci může stárnoucí populace omládnout zvýšením podílu mladých věkových skupin.

1.1 Demografické stárnutí společnosti

K demografickému stárnutí dochází v důsledku změn v charakteru demografické reprodukce a mění se při něm zastoupení dětské a postreprodukční složky v populaci. Může být vyvoláno dvěma faktory. Prvním je relativní zpomalení růstu mladších věkových skupin, které je většinou výsledkem poklesu úrovně plodnosti a porodnosti. Tento typ stárnutí se nazývá "stárnutí v základně věkové pyramidy". Druhým faktorem je zrychlení růstu počtu osob ve starším věku, které je důsledkem rychlejšího snižování měr úmrtnosti ve vyšším věku. To vede k prodlužování naděje dožití a tím k častějšímu dožívání se vyššího a vysokého věku. V tomto případě jde o typ "stárnutí ve vrcholu věkové pyramidy". Obvykle však oba uvedené typy probíhají současně.

Každý stát velmi pečlivě sleduje a analyzuje prognózy demografického vývoje. Populační vývoj představuje dlouhodobých proces, kterým se sleduje pohlaví, věk osob, porodnost, úmrtnost.

Jeden z předních evropských odborníků, kteří se zabývají problematikou stárnutí občanů ve věkové kategorii 65+, Steffen Kröhnert, se společně s dalšími spolupracovníky podílel na vypracování studie nazvané „Demografická budoucnost Evropy“. Podle jejich propočtů bude v roce 2050 celkem 28 % Evropanů starších 65 let. V roce 1950 byla pomyslná hranice mezi mladšími a staršími 31 let, nyní je to již 38 let. V předpovědi pro rok 2050 konstatují, že přelomová hranice dosáhne až 48 let. S. Kröhnert zastává názor, že bude nutné, aby se politici zamysleli více nad rodinnou politikou a nad tím, jakým způsobem začlenit do společnosti pracovitě cizince a jakým způsobem bude nutné podporovat vzdělání lidí, aby se

jím stárnutí nevymklo z rukou.¹ Zajímavá jsou i data Eurostatu o vývoji demografické situace v členských státech Evropské unie. Česká republika bude mít podle projekce Eurostatu cca 9,5 mil. obyvatel, tzn., že jejich počet bude klesat. Nepříliš povzbudivě zní konstatování, že stárnutí Čechů je jedno z nejvýraznějších v Evropské unii.² Podle J. Vavroně se už v roce 2014 očekává ve všech regionech převaha počtu seniorů nad dětmi, přičemž rozdíl mezi počty občanů po 65. roce věku a počty dětí do 14 let se bude výrazně prohlubovat. Kolem roku 2030 bude na dvě stě seniorů připadat sto dětí, v roce 2065 se poměr zvýší na 245 až 354 důchodců na 100 dětí.³

Už v roce 2002 J. Rychtaříková upozorňovala, že podle dlouhodobých prognóz budoucího vývoje počtu a věkové struktury obyvatelstva bude podíl starších osob v populaci České republiky i nadále výrazně narůstat, a to již po roce 2010, kdy budou do věkové skupiny 65+ vstupovat početné generace narozené po druhé světové válce. Růst podílu senioru bude provázen především poklesem podílu obyvatelstva v produktivním věku. Podstatný se přitom stane nárůst podílu lidí ve věku nad 70 let, resp. 80 let, což může mít mnoho důležitých důsledků pro společnost. Budoucí senioři se přitom budou od svých předchůdců lišit nejen početním zastoupením, ale také budou stále vzdělanější a budou mít vyšší nároky na životní úroveň, rozsah služeb apod.⁴

Z prognóz demografického vývoje věkové struktury obyvatelstva České republiky od konce první dekády nového milénia do roku 2050 podle údajů Českého statistického úřadu je trend stárnutí obyvatelstva zřejmý, jak ukazuje obrázek 1.

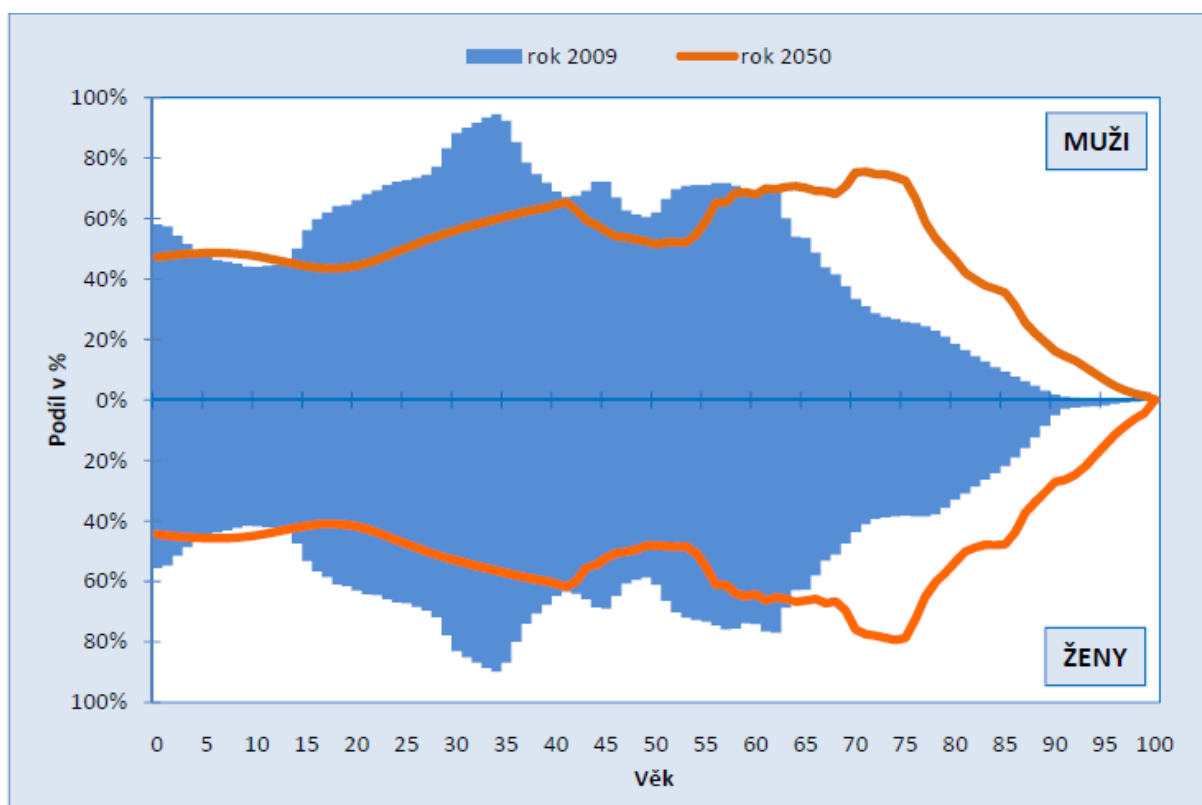
¹ POKORNÝ, Jakub. *V roce 2050 bude „mláď“ končit ve 48 letech, předpokládá studie*. [online]. 26. 8. 2008. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z http://zpravy.idnes.cz/v-roce-2050-bude-mladi-koncit-ve-48-letech-predpovida-studie-pjv-/zahranicni.asp?c=A080831_214019_zahranicni_abr

² NOVINKY, ČTK. *Kvůli stárnutí populace ubude v Česku za 50 let milion obyvatel*. [online]. 26. 8. 2008 [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/domaci/148171-kvuli-starnuti-populace-ubude-v-cesku-za-50-let-milion-lidi.html>

³ VAVROŇ, Jiří. *V roce 2014 bude v ČR více důchodců než dětí*. [online]. 19. 1. 2010. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/domaci/189659-v-roce-2014-bude-v-cr-vice-duchodcu-nez-deti.html>

⁴ RYCHTARÍKOVÁ, J. Úspěšné stárnutí – leitmotiv 21. století. *Demografie*, 2002, 44 (1), s. 43–46.

Obrázek 1 Reálná a předpokládaná věková struktura obyvatelstva ČR v letech 2009 – 2050.



Zdroj: ČSU

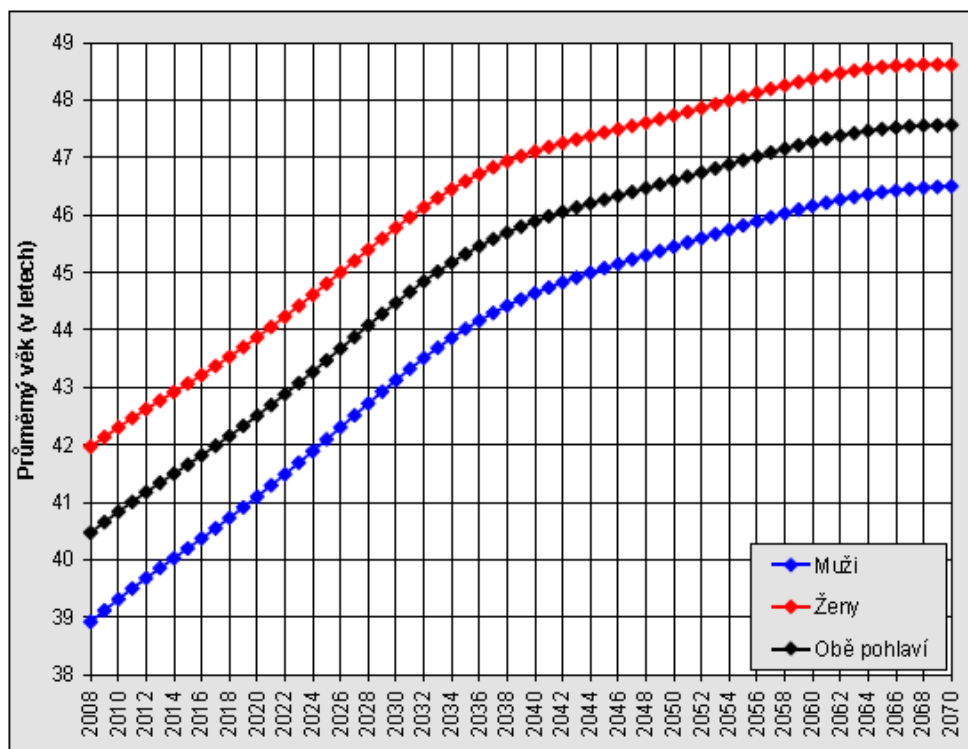
Prognostici B. Burcin a T. Kučera v roce 2010 zpřesnili odhady budoucího vývoje a uvedli, že „...všechny podstatné rysy budoucího vývoje věkové struktury obyvatel České republiky vyplývají z porovnání výchozí věkové struktury s očekávanou strukturou z roku 2030. Za dvacet let bude počet obyvatel ve všech věkových skupinách ve věku do 40 let s výjimkou dětské složky výrazně nižší než výchozí a naopak nad touto hranicí bude obyvatel podstatně více. Přitom hranice, za níž bude počet obyvatel trvale vyšší než v roce 2008, se bude postupně posouvat do vyššího věku a po roce 2050 se zastaví na úrovni 63 let...“⁵

Burcin a Kučera projektovali očekávaný vývoj průměrného věku v letech 2008-2070. V komentáři ke grafu na obrázku 2 uvádějí, že „...ukazatel průměrného věku obyvatel a jeho aplikace na základní výstupy naší prognózy dokládá, že proces stárnutí obyvatel České republiky je v podstatě velmi plynulým procesem. Očekává se, že růstový trend bude pro vývoj hodnot průměrného věku charakteristický po celé období prognózy, přičemž v první polovině tohoto období si s největší pravděpodobností zachová dynamiku, kterou získal v

⁵ BURCIN, Boris, KUČERA, Tomáš. *Prognóza populačního vývoje České republiky na období 2008-2070*. Textová část. Praha: MPSV, 2010. S. 24 [online]. [cit.2013-08-04]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/8842/Prognóza_2010.pdf

posledních přibližně patnácti letech, tedy nárůst v rozmezí od 0,15 do 0,20 roku za kalendářní rok. Výchozí průměrný věk obyvatelstva (40,5 roku) tak v horizontu vzdáleném tři desítky let od prahu prognózy vzroste zhruba na 45,7 roku a od konce 30. let do roku 2070 o další bezmála dva roky na 47,6 roku...⁶

Obrázek 2 Očekávaný vývoj průměrného věku v letech 2008-2070



Zdroj: BURCIN, Boris, KUČERA, Tomáš. *Prognóza populačního vývoje České republiky na období 2008-2070*. Textová část. Praha: MPSV, 2010. S. 24 [online]. [cit.2013-08-04]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/8842/Prognóza_2010.pdf

Stárnutí obyvatelstva je mimo jiné i výsledkem prodlužování života jedinců jako důsledek opatření na zvyšování kvality lidského života, zlepšování životní úrovně a zdravotního stavu populace. Paradoxně ale v podmínkách stárnutí populace má negativní ekonomické dopady. Ladislav Rabušic určité skutečnosti velmi výstižně komentuje následujícími slovy: „...starým se člověk dle mínění české veřejnosti nestává dříve než kolem 65. roku věku. Pocit stáří je samozřejmě velmi subjektivní, nicméně obecně platí, že právě akt odchodu do důchodu člověka starým skutečně učiní. Česká společnost chce být vehementně

⁶ BURCIN, Boris, KUČERA, Tomáš. *Prognóza populačního vývoje České republiky na období 2008-2070*. Praha, 2010, s. 26.

společností moderní, racionální a veskrze evropskou, co se týče nastavení důchodového věku, chovala a chová se velmi iracionálně...“⁷

Stárnutí obyvatelstva České republiky se nedá zastavit. Je možné pouze hledat řešení, která dokáží negativní důsledky demografického stárnutí české populace zmírnit.

Málokdy se jako odraz přirozeného stárnutí obyvatelstva v literatuře zmiňuje koncept demografické paniky, který v roce 2008 analyzovala L. Vidovičová. Podle ní je demografická panika „zjednodušená a emocionálně zabarvená prezentace dat o věkové skladbě společnosti vedená s cílem implementovat do veřejného mínění soubor partikulárních zájmů.“⁸ Lidé, kteří jsou jí ovlivněni, se obávají, že na základě stárnutí populace dojde ke zbrzdění či přímo zastavení ekonomického i sociálního vývoje stárnoucích společností. Mezi nejčastější tvrzení patří, že „demografický vývoj ohrožuje ekonomický růst, hrozí platební neschopnost důchodových, zdravotních a pečovatelských systémů, straší nás vysoké daně a mezigenerační konflikt.“⁹ Podstata demografické paniky spočívá v tom, že původně hodnotově neutrálním informacím je přisuzován nadnesený význam. Nejvýrazněji je demografická panika vidět v mediálním podání. To „...je zásadní pro její vznik a sociální reprodukci, protože média (re)konstruuji sociální realitu, definují veřejný zájem a zároveň fungují jako potrubí ideových zájmů mocenských a politických struktur...“¹⁰ Nejčastěji k tomu média používají účelově vybraná témata a zavádějící titulky.

1.2 Biologické stárnutí a charakteristika stáří

Stárnutí je přirozený a zákonitý fyziologický proces, kterému se žádný člověk nemůže vyhnout. Je procesem, ve kterém se střídá období růstu, zrání i ztrát. Každý člověk tento proces vnímá různě v různých věkových obdobích svého života, od pozice, kdy se jej v mladším věku jakoby netýká až k životním fázím, kdy si začíná uvědomovat postupující stárnutí a blížící se stáří se všemi jeho důsledky.

Gerontologie se již řadu let pokouší proces biologického stárnutí člověka vymezit. Encyklopedický slovník např. stárnutí charakterizuje jako „přirozenou degradaci organismu po dovršení vývojové fáze (dospělosti a zralosti)“, ¹¹ Čížková a kol. stárnutí chápou jako

⁷ RABUŠIC, Ladislav. Jsou čeští senioři chudí? *Sociologický časopis*, 1998. Roč. XXXIV, č. 3, s. 270.

⁸ VIDOVIČOVÁ, Lucie. *Stárnutí, věk a diskriminace - nové souvislosti*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2008, s. 26

⁹ Tamtéž, s. 27

¹⁰ Tamtéž, s.30

¹¹ BRADNOVÁ, H. et al. *Encyklopedický slovník*. Praha: Odeon, 1993, s.1037

komplexní proces s mnoha endogenně a exogenně působícími faktory, který se odehrává v průběhu celého života, začíná narozením dítěte a pokračuje neúprosně až do smrti.¹² Mühlpachr tvrdí, že stárnutí je celoživotním procesem s tím, že involuční projevy začínají být znatelnější zhruba od přelomu 40 a 50 roku věku jedince.¹³ Vladimír Pacovský stárnutí ontogeneticky považuje za přechodné období mezi dospělostí a stářím, za tzv. biologické předpolí stáří.¹⁴ Z biologického pohledu je stárnutí souhrnem změn ve struktuře a funkcích organismu podmiňujících jeho zvýšenou zranitelnost, spojených s poklesem výkonnosti a schopnosti jedince a kulminujících v terminálním stádiu a ve smrti.¹⁵

J. Wolf dělí stárnutí na stárnutí normální, k němuž dochází plynutím času a stárnutí předčasné (patologické), které vzniká v důsledku poruchy v biologickém vývoji jedince nebo je způsobeno onemocněním specifického druhu.¹⁶ K předčasnému stárnutí může dojít i u zdravého člověka a to vinou negativního působení širokého spektra faktorů prostředí, ve kterém jedinec žije, jeho životního styl a životních podmínek.

Z biologického hlediska Vigué et al. mezi faktory, které urychlují proces stárnutí řadí nadměrný příjem potravy, stres, vysoký krevní tlak, tabakismus, alkohol, obezitu, osamocenenost, malé společensko-pracovní zapojení, sedavý způsob života a malou fyzickou aktivitu.¹⁷ V poznání těchto souvislostí se odráží i lidové přirovnání o třicetiletých sedmdesátnících a sedmdesátiletých třicátnících. Na intenzitu procesu stárnutí a jeho případnou akceleraci má podle gerontologického psychologa především vliv sociální determinovanost. H. Thomae zastává názor, že „stárnutí je především funkcí sociálních podmínek, reakcí člověka na soubor ekonomických, pracovních, sociologických a sociálně psychologických daností.“¹⁸

Podle Thomae je při zkoumání procesu stárnutí důležité soustředit pozornost na zkoumání způsobů, jakými lidé řeší následující každodenní situace:

- konkurence v zaměstnání,
- měnící se rodinné podmínky,

¹² ČÍŽKOVÁ, J. et al. *Přehled vývojové psychologie*. 1.vyd. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1999, s. 130

¹³ MÜHLPACHR, P. *Základy gerontologie*. Brno: MSD, 2008, s. 18

¹⁴ PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1990, s. 33

¹⁵ LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 2. aktualizované vydání. Praha: Grada, 2006, s. 202

¹⁶ WOLF, J. et al. *Umění žít a stárnout*. Praha: Svoboda, 1982, s. 919

¹⁷ Cit. podle KUBEŠOVÁ, L. *Zdraví pro třetí věk*. 1.vyd. Čestlice: Rebo, 2006, s. 9

¹⁸ Cit. podle ŠVANCARA, J. *Psychologie stárnutí a stáří*. Praha, 1983, s. 35

- uvědomění si nedostatku vlastního života,
- zážitky monotonie života,
- uvědomění si přibližujících se hranic vlastní životní dráhy.¹⁹

Rabušic definici stáří spojuje s dosažením určité věkové hranice, kterou je podle Světové zdravotnické organizace 65 let. Podle něj je pak za starého označován jedinec, jenž přestává být aktivní v pracovním procesu a začíná pobírat starobní důchod. „Jedná se o kategorii starých osob, definovaných jako závislá skupina, jejíž členové by již neměli pracovat, ale naopak potřebují ekonomickou a společenskou asistenci, kterou mají poskytovat členové společnosti.“²⁰

Jistě se ale dá souhlasit s V. Pacovským, který tvrdí, že stáří není v žádném případě možné se zákonným nárokem na starobní důchod ztotožňovat.²¹ Opora jeho tvrzení se dá nalézt v řadě názorů odborníků na periodizaci stáří.

Pro etapizaci stáří je východiskem etapizace základních úseků lidského života, jak je např. uvádí V. Příhoda, který dělí lidský život do následujících patnáctiletých cyklů:

- do 15 let Zrání psychické, fyzické a sexuální
- 15 – 30 let Zrání sociální
- 30 – 40 let Vrcholná psychofyzická zralost
- 45 – 60 let Počátky nastupující involuce
- 60 – 75 let Stáří (senescence)
- 75 – 90 let Kmetství (senectus)
- nad 90 let.²²

Názory odborníků na periodizaci stáří se v mnohém odlišují. Světová zdravotnická organizace při periodizaci procesu stárnutí člověka doporučuje pracovat s patnáctiletými cykly. Pacovský z této doporučené periodizace vychází a stáří rozděluje na:

- vyšší (starší) věk, rané stáří, předpolí stáří 60-74 let;
- pokročilý stařecký věk, vlastní stáří, sénium, 75-89 let;
- dlouhověkost - 90 a více let.²³

¹⁹ Cit. podle ŠVANCARA, J. *Psychologie stárnutí a stáří*. Praha, 1983, s. 35

²⁰ RABUŠIC, L. *Česká společnost stárne*. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1995, s.143

²¹ PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1990, s. 16

²² Cit. podle HAŠKOVCOVÁ, H. *Manuálek sociální gerontologie. Praktická příručka pro sestry*. Brno: České ošetřovatelství, 2002, s. 72

²³ PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1990, s. 16

Nakonečný, jak se na něj odkazuje Čížková, vystačí s dělením jen na dvě vývojová období - počáteční stáří od 60 do 75 let a pokročilé stáří od 75 let.²⁴

Odborná veřejnost v poslední době přijímá periodizaci stáří podle P. Muhlpackra, který rozlišuje tři periody:

- mladí senioři 65-74 (dominuje problematika adaptace na penzionování, volného času, aktivit, seberealizace),
- staří senioři 75-84 (změna funkční zdatnosti, specifická medicínská problematika, atypický průběh chorob),
- velmi staří senioři 85 a více (na významu nabývá sledování soběstačnosti a zabezpečení).²⁵

Jisté míry popularity v každodenním životě si získalo dělení lidského života na první, druhý, třetí a čtvrtý věk. Prvním věkem je rozuměno období dětství, druhý věk představuje produktivní fázi lidského života, třetí věk zahrnuje postproduktivní období počínající penzionováním. Do kategorie třetího věku patří dnešní šedesátníci až osmdesátníci. Paul B. Baltes tvrdí, že se stáří ve třetím věku vyznačuje „...plasticitou, variabilitou mezi funkcemi a osobami a vysokou mírou biografické individuality...“²⁶ Čtvrtý věk je chápán jako období s méně pozitivním obrazem stáří. Zaobírá se osobami staršími osmdesáti let, tedy těmi nejstaršími z nejstarších.²⁷

Uvedené etapizace pracují s věkem jako se základním kritériem. Věku se ovšem přidávají v literatuře další významy. Kromě věku kalendářního se hovoří o věku matričním, odvozujícím se od data narození a o věku sociálním, který odráží společensky určité vzorce chování ve vztahu k biologickému věku, věku funkčním a psychologickým (resp. biologickým, který udává objektivní stav psychických a fyzických degenerativních změn).²⁸

Ve vztahu k řešení problematice je důležité připomenout, že u seniorské populace v určitém věkové hranici dochází ke zvýšenému výskytu psychických změn a poruch, které

²⁴ Cit. podle ČÍŽKOVÁ, J. et al. *Přehled vývojové psychologie*. 1.vyd. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1999, s. 130

²⁵ MÜHLPACHR, P. *Základy gerontologie*. Brno: MSD, 2008, s. 21

²⁶ Cit. podle GRUSS, P. et al. *Perspektivy stárnutí: z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. 1.vyd. Praha: Portál, 2009, s.11

²⁷ GRUSS, P. et al. *Perspektivy stárnutí: z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. 1.vyd. Praha: Portál, 2009, s.12

²⁸ Podrobněji viz PACOVSKÝ, V. O stárnutí a stáří. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1990, s. 15,16; STUART-HAMILTON, I. Psychologie stárnutí. 1.vyd. Praha: Portál, 1999, s. 19,22

mohou působit jako faktor „digitálního vyloučení“, resp. omezené schopnosti vyrovnat se s komunikací a sociálními kontakty v prostředí informační společnosti. Jde především o sníženou intenzitu duševní činnosti, problematičtější snášení změn, snížené psychomotorické tempo, poruchy spánku, poruchy paměti, neurózy, demenci a rostoucí riziko Alzheimerovy a Parkinsonovy choroby.

Specifickým problémem stárnutí a stáří v individuálním rozměru je příprava na stáří a adaptace na stáří. Touto problematikou se podrobně zabývají Minibergerová, Dušek a Šipr. Všichni tři se shodují v názoru, že se člověk na stáří musí aktivně připravovat už od mládí, aby se při dosažení určitého věku neocitl v situaci, se kterou sice počítají, ale nejsou na ni připraveni, a kdy si musí uvědomit odpovědnost za svůj další postproduktivní život.

Podle Minibergerové a Duška i v seniorském věku lze dospět k novým poznatkům a je možno využít nových možností. „V každém věku může člověk něco získávat a vyvíjet se. A v každém věku může být člověk konfrontován se ztrátami, strádáním a s ranami. V průběhu celého života, od narození až do smrti dělá člověk pokroky, vyrovnává se např. se ztrátami a nedostatky, žije naplno.“²⁹

Z praktického životního hlediska se rozlišují tři fáze přípravy na stáří:

1. Příprava dlouhodobá - nejdůležitější fáze, začínající už v dětství. Učí děti toleranci a úctě ke starším lidem.
2. Příprava středně dlouhá – záměrná a cílená fáze přípravy na stáří, která by měla mít svůj počátek již od 40 let. V níž by si jedinci měli osvojit správné návyky životosprávy, aktivního odpočinku, pohybu na zdravém vzduchu, duševního odpočinku, naučit se brát stáří jako nedílnou součást života a postupně se připravit na změny, které mohou očekávat po odchodu do důchodu
3. Příprava krátkodobá – aktuální příprava na přechod z produktivního do postproduktivního věku.³⁰

²⁹ MINIBERGEROVÁ, L, DUŠEK, J. *Vybrané kapitoly z psychologie a medicíny pro zdravotníky pracující se seniory*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006, s. 6

³⁰ PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1990, s. 55-57

Otázkou je, jak se jedinci s přicházejícím stářím vyrovnávají a jak se přitom chovají. Pacovský v této souvislosti charakterizoval pět modelů vyrovnávání se se stářím: konstruktivní, závislostní, obranářský, nepřátelský a sebenávistný.

- Konstruktivní model: člověk je smířený s faktem stáří a stárnutí. Je soběstačný, má plány a realizuje přiměřené cíle. Jeho schopnost přizpůsobení se a tolerance je vysoká. Do budoucnosti se dívá se zájmem, s ostatními lidmi navazuje přátelské a srdečné osobní vztahy. Závislost: strategie tohoto člověka je směřována k pasivitě. Tento člověk je zastáncem hesla „ ať se o mě postarají“. Tato osoba je poměrně vyrovnaná, z problémy ukončení své práce neměla problémy a do důchodu odešla ráda.
- Obranný model: tento postoj zaujímají senioři, kteří ve svém předchozím životě byli společensky a profesionálně uznávaní a úspěšní. Jsou hrdí na svou soběstačnost. Pomoc druhých odmítají často na základě hrdosti a toho, aby ukázali, že jsou nezávislí, že pomoc druhých nepotřebují, že vlastně nejsou staří.
- Nepřátelský model: Senioři, kteří spadají do této skupiny, měli již v průběhu svého aktivního života snahu svalovat vinu za své neúspěchy na druhé osoby. Při jednání s dalšími osobami jsou podezřívaví a někdy také až agresivní. Většinou žijí v ústraní, v izolaci. K představě stáří dávají najevo svůj odpor. Jsou mrzutí a takto také na všechno reagují. Vůči mladým lidem jsou nepřátelští, protože jim závidí.
- Sebenávistný model: představitelé této kategorie se od předchozí skupiny odlišují pouze tím, že nepřátelství a zášť obracejí ne na druhé, ale pouze proti sobě. Společenský styk je u těchto osob nedostatečný, mají pocit zbytečnosti a osamění. Svůj předchozí život hodnotí velmi kriticky a pohrdají jím.³¹

1.3 Přípravenost společnosti na stárnutí

Jak už bylo konstatováno v předchozí části textu, stárnutí populace je typickým rysem demografického vývoje České republiky i dalších evropských zemí.

Podle Ministerstva práce a sociálních věcí by politika přípravy na stárnutí měla reagovat na dvě základní výzvy: integrovat starší osoby do ekonomického a sociálního rozvoje a vytvořit věkově inkluzivní společnost. Důležité je přizpůsobit politiku zaměstnanosti, důchodovou politiku a další politiky a služby probíhajícím sociálním a demografickým změnám. Vláda usnesením ze dne 9. ledna 2008 č. 8 přijala Národní program

³¹ Cit. podle MINIBERGEROVÁ, L, DUŠEK, J. *Vybrané kapitoly z psychologie a medicíny pro zdravotníky pracující se seniory*. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006, s. 7 - 8

přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 jako strategický dokument, který stanovil cíle a opatření, která je třeba přijmout v konkrétních oblastech v kontextu demografického stárnutí a sociálních změn.

Program vychází z předpokladu, že ke zvýšení kvality života ve stáří a k úspěšnému řešení výzev spojených s demografickým stárnutím je nezbytné zaměřit se na následující prioritní témata: aktivní stárnutí, prostředí a komunita vstřícná ke stáří, zlepšení zdraví a zdravotní péče ve stáří, podpora rodiny a pečovatelů, podpora participace na životě společnosti a ochrana lidských práv. Navazuje na Národní program přípravy na stárnutí na období let 2003 až 2007 a dokumenty a doporučení OSN a dalších mezinárodních organizací, zejména na Mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí (OSN, Madrid 2002) a Zásady OSN pro starší osoby (1991).³²

Zásady OSN pro starší osoby přijalo Valné shromáždění OSN v rezoluci 46/91 dne 16. prosince 1991. Rezoluce vyzývá vlády, aby tyto zásady včlenily do svých národních programů, kdykoli je to možné. Jde především o hlavní teze následujících zásad:

a) Nezávislost

Senioři by měli:

- mít přístup k odpovídající stravě, vodě, obydlí, oděvu a zdravotní péči na základě zajištění příjmu, podpory rodiny a společnosti a svépomoci;
- mít příležitost pracovat nebo mít přístup k jiným příležitostem zajišťujícím příjem;
- mít možnost účastnit se rozhodování, kdy a jak rychle bude probíhat jejich odchod z pracovního života;
- mít přístup k odpovídajícím vzdělávacím a výcvikovým programům;
- žít v prostředí, které je bezpečné a přizpůsobitelné osobním preferencím a měnícím se schopnostem;
- žít ve svém domově, jak nejdéle je to možné.

b) Zařazení do společnosti

Senioři by měli

- zůstat zařazení do společnosti, zúčastňovat se aktivně formulování a realizace politik, které přímo ovlivňují jejich blaho, a podílet se o své znalosti a schopnosti s mladšími generacemi;

³² *Příprava na stárnutí v České republice*. [online]. [cit.2013-08-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/2856>

- mít možnost hledat a rozvíjet příležitosti pro služby občanské společnosti a pracovat jako dobrovolníci na místech odpovídajících jejich zájmům a schopnostem;
- mít možnost vytvářet hnutí nebo asociace starých lidí.

c) Péče

Senioři by měli:

- mít užitek z rodinné péče a péče a ochrany společnosti v souladu se systémem kulturních hodnot každé společnosti;
- mít přístup ke zdravotní péči, která by jim pomohla udržet nebo nabýt optimální úroveň tělesného, duševního a emočního zdraví a zabránit nebo zpozdit propuknutí nemoci;
- měli mít přístup k sociálním a právnickým službám, které by rozšířily jejich autonomii, ochranu a péči o ně;
- mít možnost využívat odpovídající úroveň institucionální péče zajišťující ochranu, rehabilitaci, sociální a duševní stimulaci v humánním a bezpečném prostředí;
- požívat lidských práv a základních svobod, až žijí v jakémkoli obydlí, zařízení sociální péče nebo léčebném zařízení, což zahrnuje i respektování jejich důstojnosti, víry, potřeb a soukromí a práv činit rozhodnutí o péči o ně a o kvalitě jejich života.

d) Seberealizace

Senioři by měli:

- mít možnost využívat příležitosti k plnému rozvoji svých schopností;
- mít přístup ke vzdělávacím, kulturním, duchovním a rekreačním zdrojům společnosti.

e) Důstojnost

Senioři by měli:

- žít v důstojnosti a bezpečí a nemělo by být využíváno jejich tělesné nebo duševní závislosti;
- Se seniory by mělo být dobře zacházeno bez ohledu na jejich věk, pohlaví, rasovou nebo etnickou příslušnost, postižení a další stav, a měli by být hodnoceni nezávisle na jejich ekonomickém přínosu.³³

³³ Podrobněji obsah bodů a) – e) viz *Zásady OSN pro seniory*. [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/1111>

V březnu 2006 vláda České republiky zřídila Radu vlády pro seniory a stárnutí populace jako svůj poradní a iniciativní orgán. Prioritami Rady vlády pro seniory a stárnutí populace z pohledu Ministerstva práce a sociálních věcí jsou:

- podpora podnikání všech osob, podpora tvorby strategií zaměstnavatelů vůči starším zaměstnancům a zvýšení jejich zaměstnanosti,
- podpora rodiny,
- zlepšování funkčního zdraví seniorů, zabránění diskriminaci na základě věku,
- ochrana seniorů v rizikových situacích (ochrana proti zneužívání a násilí),
- zvyšování povědomí lidí o stárnutí a stáří (vytvoření vhodných informačních a komunikačních nástrojů k tomuto účelu)
- rozvoj spolupráce mezi státní správou, regionální a místní samosprávou, neziskovými organizacemi a sociálními partnery.
- zabránění diskriminaci na základě věku a ageistickým stereotypům ve společnosti.³⁴

Ke dni 31. 12. 2012 skončil Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012. Do přípravy nového strategického dokumentu vlády na další období se aktivně zapojili zástupci neziskových organizací, podnikatelských subjektů, místních a krajských samospráv, dalších ministerstev, sociální partneři i odborníci z akademické sféry. Národního akčního plánu podporujícího pozitivního stárnutí pro období let 2013 až 2017, byl dne 1. 2. 2013 předložen vládě ČR k projednání. Pro období 2013 až 2017 byly identifikovány následující priority:

- Zajištění a ochrana lidských práv starších osob
- Celoživotní učení
- Zaměstnávání starších pracovníků a seniorů ve vazbě na systém důchodového pojištění
- Dobrovolnictví a mezigenerační spolupráce
- Kvalitní prostředí pro život seniorů
- Zdravé stárnutí
- Péče o nejkřehčí seniory s omezenou soběstačností.³⁵

Na rozdíl od předchozího dokumentu byly v roce 2013 vypracovány měřitelné indikátory k jednotlivým opatřením, podle kterých budou přijaté závazky každoročně monitorovány.

³⁴ *Příprava na stárnutí v České republice*. [online]. [cit.2013-08-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/2856>

³⁵ Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017.[online] Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14540>

1.4 Jak česká společnost vnímá stáří a seniory

Úvodem této kapitoly malý historický exkurz. Postojů ke stárnutí, stáří a seniorům je možné v dějinách najít nespočet. Stáří bylo uctíváno, oslavováno i odmítáno. Vše se odvíjí od kultury národa, zvyků, vědomostí, tradic. Jedním z národů, který podporuje a ctí stáří, je Japonsko. Tradiční úcta a respekt ke stáří se projevují v modelech vícegeneračního soužití rodiny. Japonská vláda nezapomíná na péči o staré lidi, kteří jsou důležitou součástí programu „Zdravé Japonsko 21“. Jedná se o sbírku veřejných zdravotních cílů ministerstva zdravotnictví.³⁶ Japonsko je zemí, kde senioři užívají privilegovaný statusem s vlivem, sebekontrolou a autoritou⁴ Japonsko je zemí, v níž se za posledních osmdesát let délka života zdvojnásobila a průměrný věk dle Světové zdravotnické organizace činí osmdesátletí.³⁷ Pro Japonsko a Čínu je typické, že v nich v podstatě neexistují domovy pro seniory. Také pro Blízký Východ je charakteristické, že jsou senioři ctěni a stáří je v blízkovýchodních zemích považováno za vrchol života.

Naproti tomu v rámci afrických kultur je přirozenou sociální normou pro staré členy rodu, že se přestěhují do okrajových částí vesnic, které jsou vyhrazeny pochovaným členům rodiny. V tradiční eskymácké společnosti se starým stával muž, který nebyl schopný vlastními silami ulovit zvěř.

V antickém Řecku a Římě byly děti vychovávány k důstojnosti, mravnosti, poslušnosti a úctě ke stáří. U Slovanů měla rada starších charakter uctívaného stáří, i když z dnešního pohledu se podle historických výzkumů zřídka jednalo o osoby starší, padesáti let.

V určitých historických obdobích bylo stáří pojmem, který znamenal bídu, zoufalství, smutek. Ve společnostech se tak vytvářely spolu s vývojem humanity podmínky pro zachování alespoň minimální důstojnosti ve stáří v podobě chudobinců, starobinců.

Do hodnocení určité věkové skupiny obyvatel se promítají společenské vztahy v širším slova smyslu, a proto se také mění v průběhu jejich změn i vztahy společnosti k seniorské generaci. Vlastní zkušenost z kontaktů vztahů se seniory je nepochybně určujícím faktorem. „Rozhodující skutečností, která utváří naše postoje k seniorům, je množství a kvalita kontaktů se starší populací v rodině, v dětství i dospívání. Podpora této mezigenerační

³⁶ KRYLOVÁ, I. *Japonské tipy na dlouhý život*. [online]. [cit.2013-08-02]. Dostupné z: http://ona.idnes.cz/japonske-tipy-na-dlouhy-zivot-dkb-/zdravi.asp?c=A081215_101609_vase-telo_bad,

³⁷ KRYLOVÁ, I. *Japonské tipy na dlouhý život*. [online]. [cit.2013-08-02]. Dostupné z: http://ona.idnes.cz/japonske-tipy-na-dlouhy-zivot-dkb-/zdravi.asp?c=A081215_101609_vase-telo_bad,

komunikace mezi juniory a seniory i mimo rámec rodiny může oběma skupinám přinést mnoho.“³⁸

Velmi zajímavé údaje o vztahu české společnosti k seniorům přináší podkladová studie Národního akčního plánu podporujícího pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017. Podle ní se „...v české společnosti na rozdíl od ekonomicky vyspělých zemí pohlíží na stáří spíše negativně. Svědčí o tom výsledky šetření v rámci EU, ve kterých byly zjišťovány názory populace na stárnutí (Eurobarometer, 2012). Česká populace je přesvědčena, že populace 55+ je vnímána spíše negativně a že užitečnost těchto lidí je pro společnost nízká v takových aktivitách jako je zaměstnání, spotřeba, dobrovolnictví, péče o postižené, vnoučata či schopnost finančně podporovat rodinu. Relativně vysoké procento populace se setkalo s diskriminací ohledně věku přímo osobně nebo bylo jejím svědkem v uplynulých 2 letech, a to zejména v případě zaměstnání. Pozitivní je, že věková diskriminace ve vzdělávání není příliš rozšířená, resp., že je srovnatelná s průměrem EU-27.“³⁹ Názory na populaci 55+ v ČR a jejich porovnání s SRN a zeměmi EU uvádí následující tabulka.

³⁸ SÝKOROVA, D., CHYTIL, O. *Autonomie ve stáří*. Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 2004, s.16

³⁹ *Podkladová studie. Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017*. [online]. [cit.2013-08-02]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14540/Podkladova_studie.pdf

Tabulka 1 Názory na populaci ve věku 55 let a více v ČR ve srovnání s průměrem EU-27 a Německem

názory na populaci 55 +	ČR	EU-27	Německo
populace 55+ je obecně vnímána zcela negativně	54 %	28 %	19 %
populace 55+ je prospěšná ve vybraných oblastech	55 %	70 %	78 %
podíl populace, která byla obětí nebo svědkem věkové diskriminace v posledních dvou letech v			
práci	36 %	20 %	18 %
vzdělávání	12 %	11 %	8 %
zdravotní péči	19 %	14 %	13 %
finančních službách	18 %	14 %	12 %
volnočasových aktivitách	8 %	8 %	7 %

Zdroj: Eurobarometr 2012, cit.podle *Podkladová studie. Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017*. [online]. [cit.2013-08-02]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14540/Podkladova_studie.pdf

Podkladová studie také konstatuje, že „celospolečenské klima, které není příliš vstřícné ke starší populaci, se projevuje i v tom, od kterého věku lidé předpokládají, že začíná stáří (Eurobarometer, 2012). V ČR je tato hranice umisťována do věku 59,5 let, zatímco průměr EU-27 je 63,9 let. V rámci EU-27 se názory v jednotlivých zemích poměrně výrazně liší, věková hranice je nejvyšší v případě Nizozemska (70,4 roky), nejnižší na Slovensku (57,7 let). Tento názor se potom odráží i v hodnocení sebe sama. Zatímco z českých respondentů se za staré považuje 22 %, v průměru EU to bylo pouze 16 % a v Nizozemsku dokonce pouze 9 %. Je zřejmé, že celospolečenské klima hraje velmi důležitou roli, že lidé v zemích, kde je toto klima příznivé, se cítí být mladými do vyššího věku. Nejméně příznivou hodnotu tohoto ukazatele vykazalo Maďarsko, kde se starými cítí 24 % respondentů.“⁴⁰

Ve vytváření negativního obrazu stáří a stárnutí ve společnosti sehrávají svou ne příliš pozitivní roli média, někdy dokonce vztahy mezi generacemi vyostřují a vyvolávají diskuze na téma vztahů mezi seniory a mladšími generacemi. Romana Trusinová připomíná, že „v nedávné době přispěly k rozproudění diskusí dvě iniciativy: 1) facebooková skupina „Jejich revírem je Kaufland, jejich tempo je vražedné – důchodci“ s překvapivým množstvím fanoušků zaměřená na sdílení nadávek, vtipů a zesměšňování seniorů a 2) videoklip „Přemluv bábu!“, v němž dvojice mladých umělců nevybíravým způsobem nabádala své vrstevníky, aby odradili prarodiče od volby levice v parlamentních volbách.“⁴¹

⁴⁰ *Podkladová studie. Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017*. [online]. [cit.2013-08-02]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14540/Podkladova_studie.pdf

⁴¹ TRUSINOVÁ, R. *Stáří mladýma očima: Zdroje nevrzivosti mladých k seniorům*. [online]. [cit.2013-08-03]. Dostupné z: <http://antropologie.zcu.cz/stari-mladyma-ocima-zdroje-nevrzivosti-mladych-k-seniorum>

Jestliže bylo konstatováno, že média se velkou měrou „podepisují“ na pokřiveném obrazu postavení seniorů v současné společnosti, je na místě připomenout tvrzení E. Fromma: „Být již přestává znamenat vnitřní svět člověka, jeho duši, lidství, ale znamená člověka jako produkt designera, vizážisty, plastického chirurga, kosmetického průmyslu, přípravků na hubnutí, technologií fitness centra, solária. Estetickou normou či ikonou tedy není již jen mladý člověk, ale dokonce jeho jakási umělá náhražka či mediální a virtuální reklamní produkt. Na televizní obrazovce můžeme vidět monstra, která se takovýmito produktům přibližují“.⁴²

Frommova slova přesně popisují, co jsou schopna média prezentovat na televizních obrazovkách a v dalších médiích. Jeho slova lze bez potíží převést do světa seniorů. Ti jsou prezentováni jako téměř nechodící lidé, kteří se bez holí neobejdou, jsou rádi, když se někde v parku posadí na lavičku a dívají se na kolemjdoucí. Média tak přispívají k vytváření stereotypů a předsudků ve vztahu k seniorům, když za nejčastější stereotypy stáří označují například špatné zdraví, mentální úpadek, zbytečnost, osamělost, chudobu, nevrlost, senilitu, dezorientovanost, impotenci.

Kriticky se k této nepravdivé prezentaci staví Sedláková, když podtrhuje, že mediální obsahy jsou svým zaměřením stereotypní při zobrazování témat i osob, přičemž ale svou systematickostí vytvářejí normu určitých jevů adresovaná daným jedincům. Při sledování mediálních prezentací je v mnoha případech patrné, že mediální obraz seniorů neodpovídá realitě.⁴³ „Sociologové proto upozorňují, že česká populace podléhá demografické panice spojené s veřejně artikulovanými obavami z budoucího vývoje společnosti na základě její měnící se demografické struktury, v jejichž pozadí stojí představa, že prospěch národa je přímo závislý na jeho věkové struktuře, a tzv. mentalita nedostatku, předpokládající, že jakékoliv zvýhodnění jedné skupiny je zákonitě na škodu ostatním. Taková nálada ve společnosti pak může vést k sociálnímu vylučování starších spoluobčanů a jejich diskriminaci. Stárnutí obyvatelstva má dopad nejen na mezigenerační vztahy, ale také na subjektivní prožívání stáří.“⁴⁴

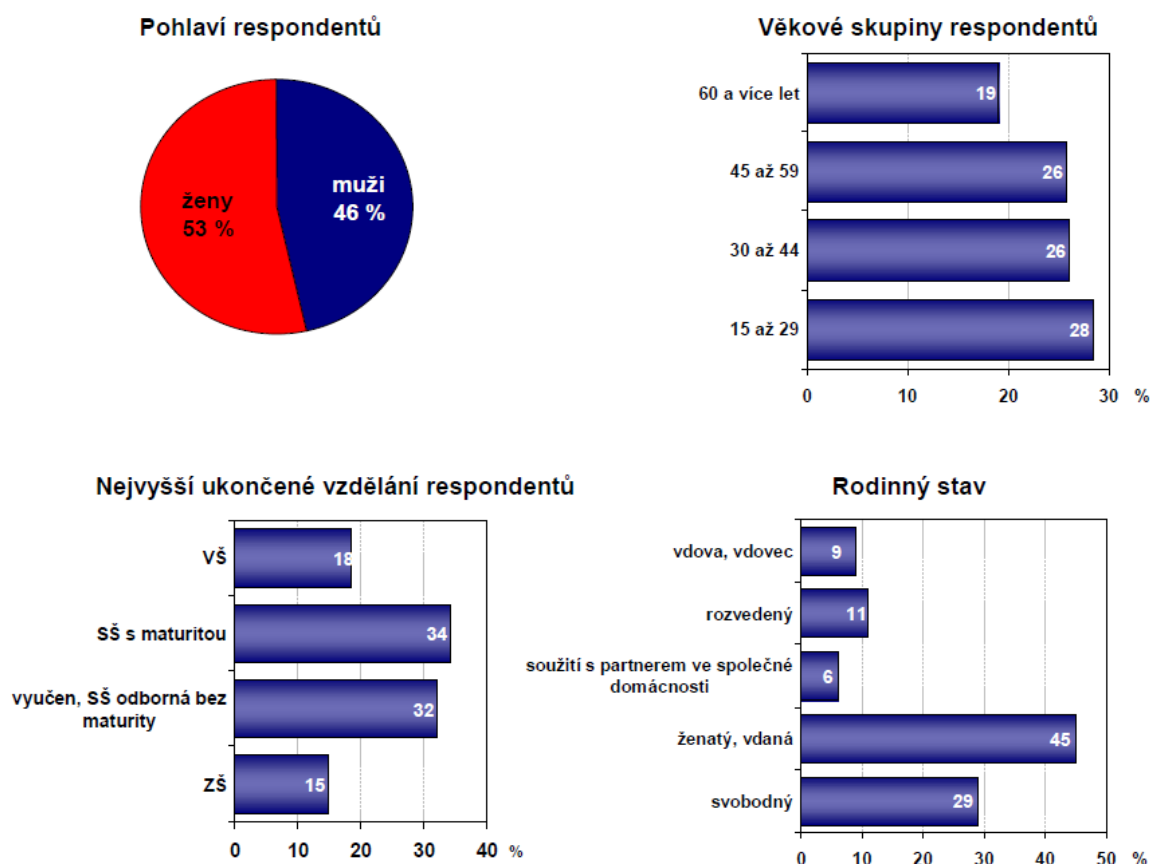
⁴² SAK, Petr, KOLESÁROVÁ, Karolína. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 14.

⁴³ SEDLÁKOVÁ, Renata. *Obraz seniorů a stáří v českých médiích aneb přispívají mediální obsahy k vytváření věkově inkluzivní společnosti?* In BOČÁK, Michal, RUSNÁK, Juraj (eds.): *Média a text II*. Prešov: Prešovská univerzita, 2008, s. 197.

⁴⁴ TUČEK, Milan a kol. *Dynamika české společnosti a osudy lidí na přelomu tisíciletí*. Praha: Slon, 2003, s. 43.

Zajímavé jsou výsledky výzkumu Saka a Kolesárové, kteří zkoumali názory a postoje české populace k seniorům. Ve svém výzkumu se pokusili zjistit, jak vnímají sociální obsah pojmu senior čeští občané. Výzkumu se zúčastnilo 1014 respondentů, jejichž základní sociodemografické charakteristiky jsou uvedeny na obrázku 3.

Obrázek 3 Charakteristiky respondentů výzkumu názorů a postojů české populace k seniorům



Zdroj: SAK, P., KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, K. *Názory a postoje české populace k seniorům*. Zpráva z výzkumu. 2008.105 s. Dostupné z: http://www.blisty.cz/files/2009/07/24/4_kvantitativni_vyzkum_populace_fin_2008.pdf

Podle jejich zjištění "polovina populace (49 %) spojuje seniora se stářím, starým člověkem, starcem. Druhým nejčastějším znakem tvořícím identitu seniora je jeho ekonomický status (role) - nepracuje, má důchod (40 %), dále to je jeho role v rodině – dědeček, babička (7 %), zdravotní stav určuje seniora podle 6 % populace. K posledním výraznějším charakteristikám patří volný čas a jeho náplň. Senior je charakterizován disponibilitou velkého objemu času a jeho náplní (7 %). Pozitivní konotace seniora – zkušenosti, moudrost, nadhled, zodpovědnost určuje identitu seniora pouze podle

2 % populace. Modálně určená identita seniora je tedy člověk po šedesátce, který bere důchod, většinou je dědečkem/babičkou, s reálnými nebo hrozícími zdravotními problémy. Dále je identita seniora modifikována podle sociálních a věkových skupin. Současnost také charakterizuje velký rozptyl v charakteristikách seniorů podle jejich vzdělanosti a finanční situace. Tento rozptyl bude dále narůstat se snižováním dostupnosti zdravotní péče a privatizací a komercializací péče o člověka.⁴⁵ Přehled nejčastějších asociací populace s pojmem senior přibližuje obrázek 4.

Obrázek 4 Asociace pojmu senior

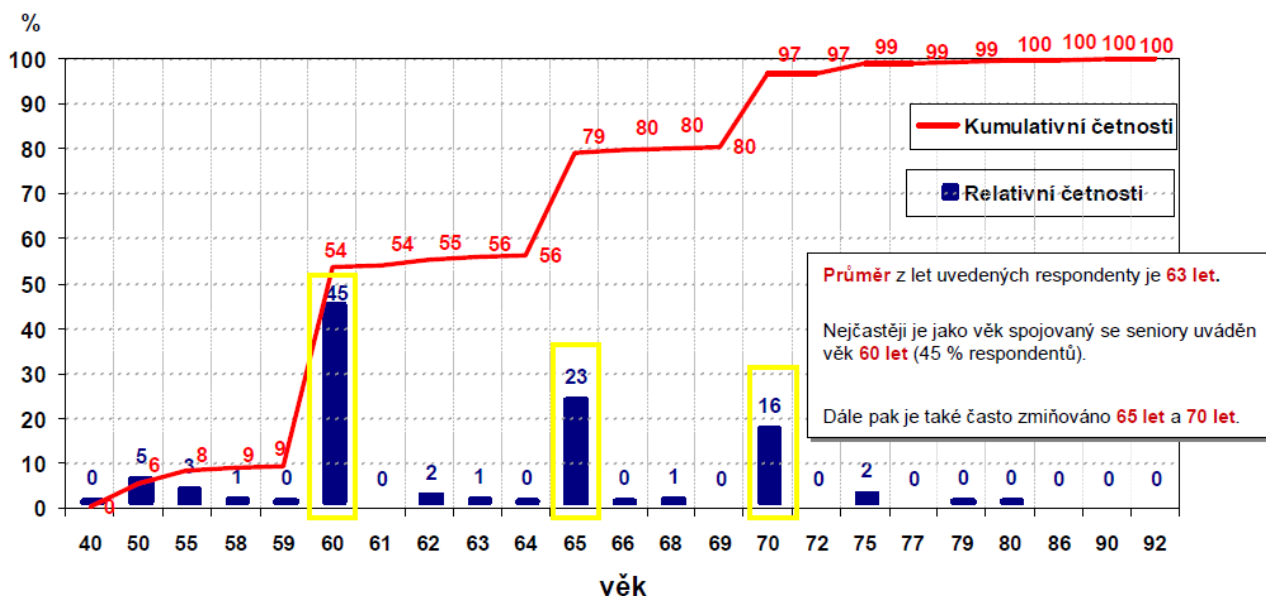
39 %	starý, starší člověk
36 %	důchodce (penzista), důchod, pobírají důchod
9 %	babička a dědeček, rodiče, prarodiče
7 %	stáří, stařík, stařec
6 %	zdravotní problémy - zdraví podlomené, nemoci, nemocnice, LDN, stacionář, doktoři, spíše už na lůžku, zdravotní problémy
4 %	nepracuje - nepracuje kvůli věku, neproduktivní/neaktivní věk, po ukončení prac. poměru, již si své odpracovali
4 %	aktivity, zájmy, záliby, koníčky - vitalita, tvořivost, cestování, sport, kultura, kulturní akce, jezdí na ryby, zahrádka, chata, zábava, turistika, studium/vzdělávání; četba, TV; užívají si všeho, na co neměli při zaměstnání čas; žití plným životem
3 %	důchodový věk
3 %	já a moji vrstevníci/kamarádi/okolí - už mezi ně patřím, sebe sama
3 %	věk - vyšší/zralý věk - už ne mladý člověk/má již mládí za sebou/za zenitem
3 %	čas, volný čas - více, dostatek, hodně; svoboda
2 %	zkušenosti, znalosti, rozum, moudrost, zodpovědnost; oprostění se od nepodstatného
2 %	ekonomicky slabší část obyvatel - nízký důchod, finančně ne nejlépe, bída, málo peněz/musí šetřit, chudoba; z bytu pod most
2 %	odpočinek, relaxace - zasloužený odpočinek
2 %	spokojenost, klid, pohoda, méně stresu
2 %	nespokojený - nervózní, nevrlý, nerudný, zatrpklý, protivný, špatně naladěný, stěžuje si, poučuje, nadává, bezohledný
2 %	rodina/vnoučata - hlídání vnoučat, láska k vnoučatům; více času na rodinu
2 %	vzhled - šedivé vlasy, vráscití, brýle, protéza, důchodky, hůl, taška RVHP
2 %	negativní postoje - společnost se k němu staví, že je na obtíž; drahý pro společnost - čím dříve umře, tím lépe; příživník, který se živí i z mé výplaty; musíme na ně vydělávat; obtíž pro společnost a rodinu; společnosti vyhozený na vedlejší kolej, přehlížený, odstrčený, nepotřebný člověk, periferie/okraj zájmu společnosti; nemá žádná práva
2 %	další/poslední etapa/část života, podzim života, život/větší část života většinou za sebou, život bez budoucnosti; smrt, pohřeb, mrtvý člověk
2 %	závislost na jiných/druhých - starosti s jeho zaopatřením, pomoc okolí, bezmocnost, potřebuje péči, postarat se o ně
2 %	únava - unavený člověk, pomalý, nikam nespěchá; pasivní; opotřebený, odsloužilý, oddělaný člověk po fyzické stránce, na pokraji sil, neúživost

Zdroj: SAK, P., KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, K. *Názory a postoje české populace k seniorům*. Zpráva z výzkumu. 2008.105 s. Dostupné z: http://www.blisty.cz/files/2009/07/24/4_kvantitativni_vyzkum_populace_fin_2008.pdf

Ve výzkumu Sak a Kolesárová zjišťovali odpověď na otázku „S jakým věkem si spojujete seniory? Od kolika let je podle Vás člověk seniorem?“ Odpovědi respondentů jsou na obrázku č. 5.

⁴⁵ SAK, P., KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, K. *Názory a postoje české populace k seniorům*. Zpráva z výzkumu. 2008.105 s. Dostupné z: http://www.blisty.cz/files/2009/07/24/4_kvantitativni_vyzkum_populace_fin_2008.pdf

Obrázek č. 5 Od kolika let je člověk seniorem?



Zdroj: Zdroj: SAK, P., KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, K. *Názory a postoje české populace k seniorům*. Zpráva z výzkumu. 2008.105 s. Dostupné z: http://www.blisty.cz/files/2009/07/24/4_kvantitativni_vyzkum_populace_fin_2008.pdf

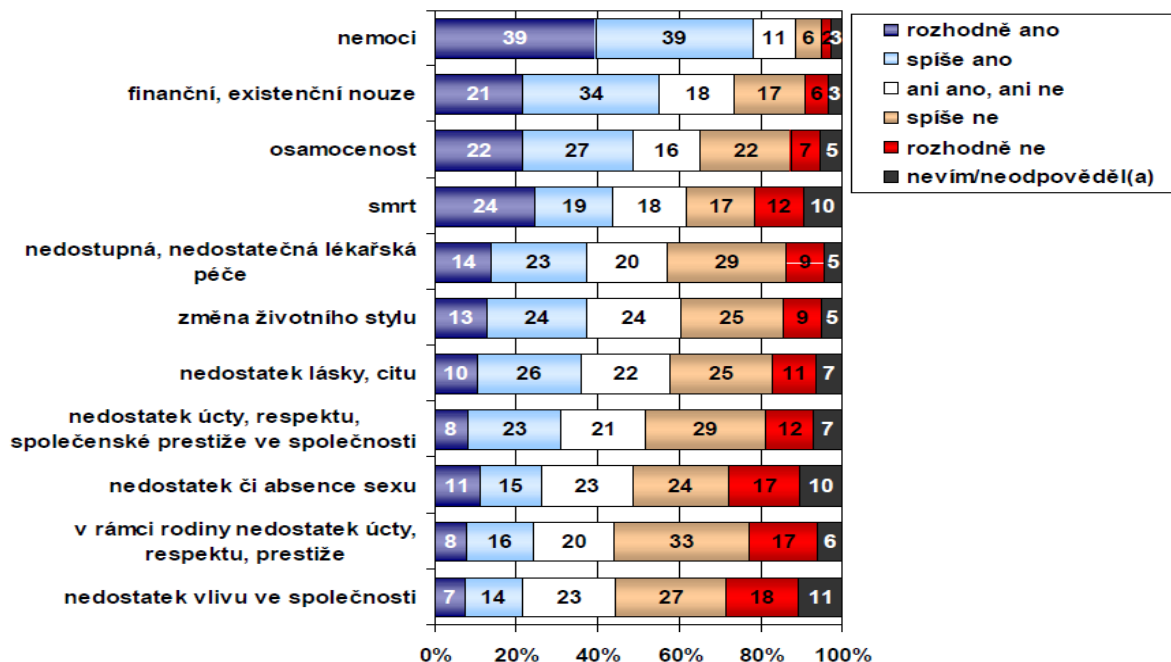
Z odpovědí 1014 respondentů dospěli autoři výzkumu k závěru, že „...v České populaci neexistuje jednota ohledně věku seniora. Existují tři „věky“, které určují podle velkých částí populace hranici seniorského věku. První hranicí je 60 let. V tomto věku se stává člověk seniorem podle 45 % populace a v tomto věku, podle kumulativních četností, je člověk seniorem podle více než poloviny populace (54 %). Druhá, méně častá hranice, je 65 let. V tomto věku se stává člověk seniorem podle 23 % populace a v tomto věku je seniorem podle 79 % populace. Třetí z četných věkových hranic je sedmdesát let. V tomto věku se člověk stává seniorem podle 16 % populace a v tomto věku je seniorem podle 97 % populace. Z četností věkových vymezení lze říci, že podle české populace, se člověk stává seniorem mezi 60. a 70. rokem věku.“⁴⁶

A čeho se česká populace ve spojení se stářím nejvíce obává? Autoři výzkumu dospěli k závěru, že „...existují dvě dominanty české populace, co se týče obav spojených se stářím. Na prvním místě to je obava z nemocí (78 %), na druhém místě obava z finanční a existenční nouze (54%). Na dalších místech je strach z osamocení (49 %), ze smrti (43 %) a obava z nedostupnosti a nedostatečnosti lékařské péče (37 %). V české populaci je

⁴⁶ SAK, P., KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, K. *Názory a postoje české populace k seniorům*. Zpráva z výzkumu. 2008.105 s. Dostupné z: http://www.blisty.cz/files/2009/07/24/4_kvantitativni_vyzkum_populace_fin_2008.pdf

tedy větší obava z osamocení než ze smrti. Je to nový fenomén vyplývající z atomizace společnosti a z dalších postmoderních jevů a procesů, či tomu tak bylo vždy? Porovnáme-li však reálné problémy seniorů s touto obavou, ze srovnání vyplývá, že strach je větší než reálná zkušenost a situace seniorů. Avšak i další skutečnosti spojené s životem seniora vyvolávají v české populaci obavy ze stáří. Změn v životním stylu se bojí 37 % populace, nedostatku lásky-citu 36 %, nedostatku sexu 26 %, nedostatku respektu a společenské prestiže 31 %, nedostatku úcty a respektu v rodině 23 %. Je zajímavé, že to, čeho se populace v souvislosti se stářím bojí, má častěji sociální charakter a je ovlivnitelné. Týká se to osamocení a pozice ve společnosti a v rodině a nedostatků v mezilidských citových a erotických vztazích. Ze smrti má strach 43 % respondentů, tedy pouze o 7 % více než z nedostatku citu a o 17 % více procent než z nedostatku sexu. Při určitém zobecnění lze říci, že česká populace se více bojí toho, co se ve stáří stane v mezilidských a společenských vztazích ve vazbě na seniora, než z konce svého osobního života. Podstatnější je pro českou populaci kvalita mezilidských vztahů na konci jejich života než konec jejich osobní existence.⁴⁷ (obrázek 6)

Obrázek 6 Obavy ze stáří



Zdroj: SAK, P., KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, K. *Názory a postoje české populace k seniorům*. Zpráva z výzkumu. 2008. Dostupné z: http://www.blisty.cz/files/2009/07/24/4_kvantitativni_vyzkum_populace_fin_2008.pdf

⁴⁷ SAK, P., KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, K. *Názory a postoje české populace k seniorům*. Zpráva z výzkumu. 2008. 105 s. Dostupné z: http://www.blisty.cz/files/2009/07/24/4_kvantitativni_vyzkum_populace_fin_2008.pdf

Výzkumy Saka a Kolesárové nepotvrzují negativní stereotypy, které se snaží média o seniorech vytvářet. Naopak ukazují, že česká populace vnímá řadu nových charakteristik současných seniorů v porovnání s dřívějšími seniorskými generacemi, jak je vidět z výpovědí respondentů na obrázku 7.

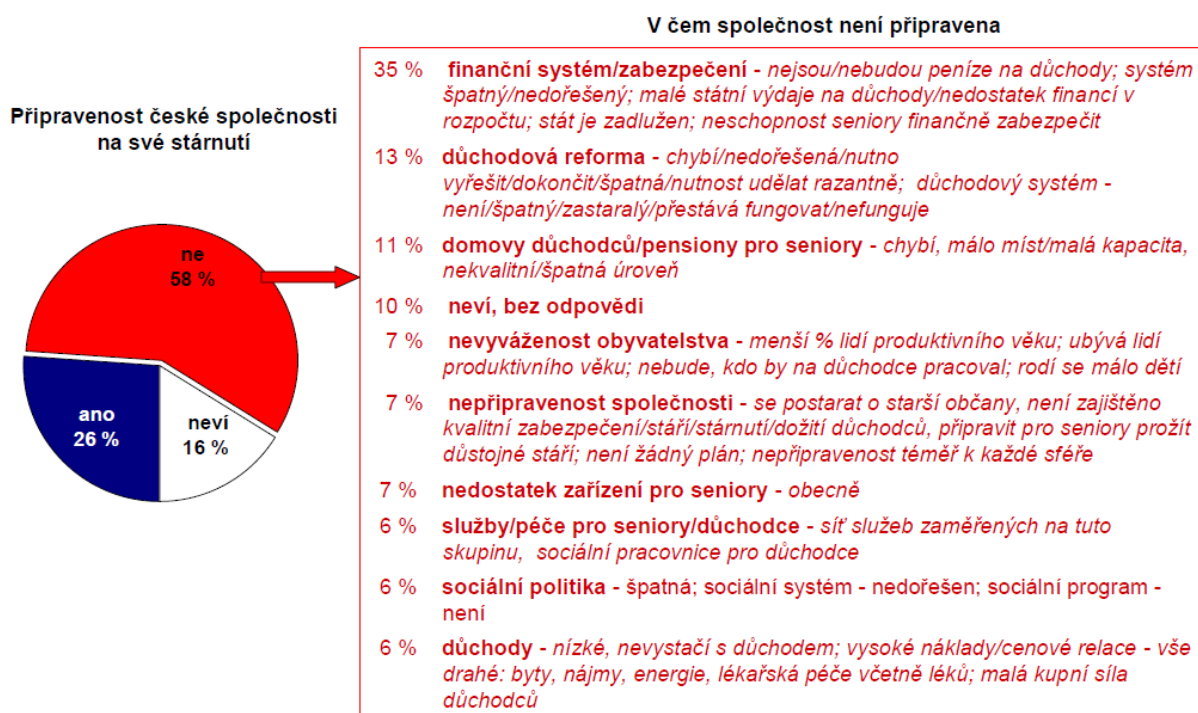
Obrázek 7 Odpovědi na otázku „Charakterizuje současného seniora něco nového, co nebylo u dřívějších generací seniorů?“



Zdroj: SAK, P., KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, K. *Názory a postoje české populace k seniorům*. Zpráva z výzkumu. 2008.105 s. Dostupné z: http://www.blisty.cz/files/2009/07/24/4_kvantitativni_vyzkum_populace_fin_2008.pdf

Nesporně zajímavá zjištění přináší výzkum Saka a Kolesárové v odpovědi na otázku, zda je česká společnost na stárnutí a stáří připravena. Z 1014 respondentů vyjádřilo názor, že česká společnost není na stárnutí připravena 586 osob. Jejich podrobnější názory v zestručněné podobě vyjadřuje obrázek 8.

Obrázek 8 Otázka: Česká populace stárne. Myslíte si, že je společnost na to připravena?



Zdroj: Zdroj: SAK, P., KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, K. *Názory a postoje české populace k seniorům*. Zpráva z výzkumu. 2008.105 s. Dostupné z: http://www.blisty.cz/files/2009/07/24/4_kvantitativni_vyzkum_populace_fin_2008.pdf

V závěru výzkumu jeho autoři dospívají k závěru, že podle názorů respondentů česká společnost není na stárnutí dostatečně připravena a že zejména sociálně ekonomické podmínky seniorům neumožňují důstojný život.

2. Sociální exkluze

2.1 Sociální exkluze v teoretické reflexi

Pojem a koncept sociálního vyloučení má svůj původ ve Francii v sedmdesátých letech minulého století. Výrazem „les exclus“ byli označováni lidé, kteří žili v chudobě a byli vyloučeni ze systému státního sociálního zabezpečení., resp. byli ze společnosti ekonomicky vyloučeni. Později francouzská vláda začala tento pojem používat i ve vztahu rostoucí nestabilitě sociálních vazeb a solidarity (rozpad rodiny, sociální izolace, třídní solidarita, sociální sítě apod.). Anglosaský svět dával přednost konceptu chudoby.⁴⁸

Přehled názorů na podstatu sociální exkluze podává P. Mareš ve své publikaci „Faktory sociálního vyloučení“. Cituje Woodwarda a Kohliho, kteří uvádějí, že „...se jedná o širší a pro výklad současných sociálních problémů relevantnější koncept než koncept chudoby, neboť chudoba je jen jednou z dimenzí sociálního vyloučení ať již ji chápeme jako důsledek sociálního vyloučení (zejména z trhu práce), nebo naopak jako příčinu sociálního vyloučení“⁴⁹ Mareš také uvádí názor Giddense, který konstatuje, že „...koncept exkluze se nevztahuje ke stupňování nerovností, ale k mechanismům, které mají za následek oddělování určitých skupin od hlavního proudu společnosti.“⁵⁰

O. Matoušek ve Slovníku sociální práce pojmem sociální vyloučení označuje komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, která znamená život v chudobě, bez dostatečného příjmu a přiměřeného bydlení a nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a blahobyt.⁵¹

Dokumenty Evropské unie chápou sociální exkluzi jako vyloučení jedinců i sociálních skupin z ekonomického a sociálního života (z trhu práce, společenských organizací, sousedství apod.), a tím i z možnosti podílet se na právech, životních prostředcích a zdrojích blahobytu sdílených zbytkem populace.⁵²

⁴⁸ TOUŠEK, L. *Sociální vyloučení a prostorová segregace*[online]. Přehledová studie 07/11, CAAT, 2007. Dostupné z [www: http://www.antropologie.org/attachments/143_143_Ladislav_Tousek_Socialni_vyloucení_a_prostorova_segregace.pdf](http://www.antropologie.org/attachments/143_143_Ladislav_Tousek_Socialni_vyloucení_a_prostorova_segregace.pdf)

⁴⁹ Cit. podle MAREŠ, P. *Faktory sociálního vyloučení*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2006., s.5

⁵⁰ Tamtéž, s.6

⁵¹ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd.1. Praha: Portál, 2003.

⁵² MAREŠ, P., SIROVÁTKA, T. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluzie) – koncepty, diskurz, agenda. *Sociologický časopis, roč.44, 2008, č.2, s. 273*

V teoretické reflexi problému sociálního vyloučení je důležité odpovědět na otázku, které osoby nebo sociální skupiny jsou považovány za sociálně vyloučené, resp. ohrožené rizikem sociálního vyloučení. V literatuře existuje řada pokusů, jak je přesněji identifikovat, přičemž se různí autoři liší v použití základních kritérií, podle kterých osoby nebo skupiny vyloučené anebo vyloučením ohrožené identifikují.

P. Mareš, který se touto problematikou dlouhodobě zabývá a je považován za předního českého odborníka, vychází z předpokladu, že pro vymezení vyloučených nebo ohrožených osob je potřebné naplnit několik charakteristik, resp. předpokladů, na nichž je vyloučení založeno:

1. primárně na individuálních charakteristikách, které jsou ale produktem společně sdílené charakteristiky (náboženství, sexuální orientace, handicap),
2. na základě jednání osob,
3. na základě příslušnosti k určité kolektivitě,
4. na základě nedostatečných finančních prostředků bránících participaci na činnostech ve společnosti obvyklých.⁵³

Na základě těchto předpokladů sestavil poměrně podrobný výčet osob a skupin, které uvedené charakteristiky zcela anebo zčásti naplňují:

- dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnaní;
- pracovníci s nejistými a nevýhodnými pracovními smlouvami (zejména starší a mimo ochranu mechanismů regulujících pracovní trh);
- lidé s nízkými příjmy a chudí;
- nekvalifikovaní (zejména s nedokončenou základní školou);
- mentálně či psychicky handicapovaní;
- drogově závislí;
- děti vyrůstající v problémových rodinách (zejména týrané děti)
- delikventi (věznění i na svobodě, ale se záznamem v trestním rejstříku);
- mladí (bez pracovních zkušeností);
- imigranti (zahraniční pracovníci, uprchlíci i azylanti);
- různě vymezené minority (rasově, nábožensky, jazykově i kulturně);
- osoby zbavené volebního práva;

⁵³ MAREŠ, P. *Faktory sociálního vyloučení*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2006., s. 16 - 17

- příjemci sociálních dávek (včetně osob, které je nečerpají pro svou nezpůsobilost o ně požádat);
- obyvatelé upadajících území nebo lokalit majících charakter ghett;
- bezdomovci a osoby, jejichž způsob života je vnímán a stigmatizován jako deviantní;
- osoby neschopné mobility;
- sociálně izolovaní bez přátel a rodin.⁵⁴

Teoretická reflexe určitého sociálního jevu, problému, situace, procesu se v sociálních vědách opírá o kauzální analýzu, která hledá odpověď na otázku, proč a za jakých okolností a jak mohl určitý sociální jev vzniknout. Autoři, zabývající se problematikou sociální exkluze se ptají po jejich příčinách nebo faktorech, které její vznik umožňují, i když mnohdy používají pojmy příčina a faktor jako synonyma. V odpovědích na tyto otázky se různí autoři budou lišit podle toho, z jakého zorného úhlu anebo jakou dimenzi sociální exkluze zkoumají.

První dimenze je ekonomická, která představuje klíčový aspekt sociálního vyloučení a soustřeďuje se hlavně na indikátor dlouhodobou nezaměstnanost. Ztráta práce je nejčastější příčinou startu cesty na okraj společnosti. Dimenze sociální sleduje rozpady manželství, domácností, bezdomovectví. Politická dimenze reprezentuje hlavní cíl občanství - možnost participace na rozhodovacím procesu daného státu a zahrnuje práva volební, shromažďovací, možnost zapojit se do politiky). Další dimenze je dimenze komunitní, jež je úzce spojena se sociální a prostorovou dimenzí. Vyloučení žijí v devastovaném prostředí s malou dostupností služeb. Individuální dimenze zahrnuje faktory s přímým dopadem na vylučovanou osobu, které jsou spojeny se zdravím (fyzickým, mentálním), s nedostatečným vzděláním nebo ztrátou sebevědomí. Prostorová dimenze může mít dvojí základní podobu – koncentraci vyloučených a vyloučení určitých území v důsledku jejich charakteristik. Je jedním z projevů exkluze. Jedná se o stav či proces vylučování některých sociálních skupin do různých oblastí a lokalit na základě sociokulturních charakteristik (vyloučení na základě etnicity, národnosti, rasy, pohlaví, náboženství, hovoříme o diskriminaci) a ekonomického statusu jako přirozeného důsledku nerovnosti ve společnosti. Skupinová dimenze zahrnuje koncentraci některých charakteristik vyloučení a konkrétních skupin.⁵⁵

⁵⁴ MAREŠ, P. *Faktory sociálního vyloučení*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2006., s. 16 - 17

⁵⁵ Podrobněji viz P. Mareš In SIROVÁTKA, T, ed. *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2004. 237 s. Rubikon; sv. 9. ISBN 80-210-3455-6.

Mareš pak doplňuje, že zkoumání uvedených dimenzí sociálního vyloučení musí zohledňovat čtyři základní faktory, v důsledku jejichž působení může exkluze vzniknout:

- odmítnutí majoritní společnosti integrovat určité jedince či kolektivy
- odmítnutí určitých jedinců či kolektivu integrovat a tendence vytvářet uzavřené enklávy
- osobní charakteristiky vylučovaných (nízká úroveň jejich kapitálu)
- strukturální faktory bránící integrovat (trh práce, životní prostředí).⁵⁶

Pokud všechny faktory působí kumulovaně, vytváří synergický efekt, v jehož důsledku pak dochází k sociální reprodukci marginalizace a vyloučení.

Příčiny sociální exkluze se tradičně dělí na vnitřní a vnější. Za vnější se považují takové jevy, podmínky a okolnosti, které jsou mimo dosah a kontrolu vyloučených osob. To znamená, že vyloučení lidé je mohou svým jednáním ovlivňovat jen velmi obtížně, protože jsou dány širšími společenskými podmínkami.⁵⁷ Mezi vnitřní příčiny patří jevy, které vznikají v důsledku individuálního jednání, kdy si konkrétní jedinec danou situaci způsobil nebo se nesnažil změnit její současnou existenci, např. postupná ztráta pracovních návyků při dlouhodobé nebo opakované nezaměstnanosti, individuální finanční hospodaření a následná neschopnost dostát svým finančním závazkům, ale také apatie a ztráta motivace k řešení vlastních problémů.⁵⁸

Problematiku sociální exkluze považují unijní státy v současnosti za závažný společenskopolitický problém, kterému věnují pozornost ve své sociální politice a programů sociální integrace společnosti. Dimenze politických rozhodovacích procesů, které politické rozhodovací procesy zohledňují, přehledně zobrazují Mareš a Sirovátka (obrázek 9).

⁵⁶ MAREŠ, P. *Faktory sociálního vyloučení*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2006.,

⁵⁷ TOUŠEK, L. *Sociální vyloučení o prostorová segregace*[online]. Přehledová studie 07/11, CAAT, 2007 [cit. 2013-08-04]. Dostupný z www:

http://www.antropologie.org/attachments/143_143_Ladislav_Tousek_Socialni_vyloucení_a_prostorova_segregace.pdf

⁵⁸ TOUŠEK, L. *Sociální vyloučení o prostorová segregace*[online]. Přehledová studie 07/11, CAAT, 2007 [cit. 2013-08-04]. Dostupný z www:

http://www.antropologie.org/attachments/143_143_Ladislav_Tousek_Socialni_vyloucení_a_prostorova_segregace.pdf

Obrázek 9 Dimenze sociálního vyloučení a začleňování, oblastí sociální politiky

Sociální vyloučení		Sociální začleňování	
Oblasti	Indikace	Předpoklady	Sociální politiky
<i>ekonomické aktivity</i>			
– spotřeba	chudoba a materiální deprivace	zdroje – redistribuce: – příjem – jiné zdroje – bydlení	podpora příjmů sociální služby podpora bydlení
– aktivity na trhu práce	ne/zaměstnanost kvalita zaměstnání	flexibilita přístup (princip rovných šancí + sociální kapitál) schopnosti (lidský potenciál)	pobídky k práci opatření proti diskriminaci pozitivní diskriminace aktivní politika zaměstnanosti celoživotní učení sociální služby
<i>sociální aktivity</i>	(ne) participace v sociálních kontaktech omezená šíře a kvalita kontaktů	sociální kontakty a sítě kvalita kontaktů a sítí důvěra v jiné lidi	sociální práce prevence izolace empowerment, spoluúčast, partnerství
<i>politické aktivity</i>	(ne) participace v politických aktivitách – jako jsou např. volby, organizovanost	důvěra v instituce legitimita reprezentací a politického systému	přístup k realizaci politických a občanských práv politika recognition (uznání)

Zdroj: MAREŠ, P, SIROVÁTKA, T. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze) – koncepty, diskurs, agenda. *Sociologicky časopis/Czech Sociological Review*, 2008. Roč. 44, č. 2, s. 280

„O sociální exkluzi existuje dnes velká řada teoretických textů. Měli bychom si uvědomit, že tento koncept je součástí širších úvah o sociální diferenciaci, integraci (chápané často, zejména v politické rovině, ale i veřejným míněním jako asimilace), sociální solidaritě či sociální spravedlnosti. Jeho zabudování do politického diskurzu Evropské unie také ovlivňuje veřejné či sociální politiky členských zemí EU. Je osou celé řady (politických) programových dokumentů na evropské, národních i lokálních úrovních. I když je otázka,

nakolik je úspěšná diskurzivní transformace. Totiž jak jsou koncepty sociální exkluze, sociální inkluze a sociální koheze vykládány na těchto úrovních a jak ovlivňují konkrétní veřejné/sociální politiky i každodennost aktivit obecních samospráv.⁵⁹

V České republice se v rámci sociální politiky státu problematikou sociální exkluze, marginalizace a inkluze zabývá agenda sociálního začleňování v kompetenci Ministerstva práce a sociálních věcí. Hlavní cíle agendy sociálního začleňování jsou v posledních letech specifikovány na určitá období v těchto dokumentech:

- Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004 – 2006.
- Národní akční plán sociálního začleňování 2006 – 2008.
- Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování na léta 2008–2010.
- Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015.

Národní akční plány sociálního začleňování (NAPSI) jsou jednak národními strategiemi jednotlivých zemí v boji s chudobou a sociálním vyloučením, ale současně základním prvkem Otevřené metody koordinace, která je nyní aplikována v politikách zaměstnanosti, sociální ochrany a sociálního začleňování a v oblasti zdravotní a dlouhodobé péče.⁶⁰ Národní akční plány sociálního začleňování má své vyjádření i v Operačním programu lidské zdroje a zaměstnanost na období 2007 – 2013, kdy jednou z jeho prioritních os je sociální integrace zaměřená na seniory. Operační program vychází z následujícího předpokladu: „Seniorská populace je velmi heterogenní. Ohrožení sociálním vyloučením jsou za určitých okolností starobní důchodci vyššího věku, mezi nimiž jsou zejména osamělé ženy s jediným zdrojem příjmů ve formě starobního resp. vdovského důchodu. Nově se tvoří skupina osob, která odchází z různých důvodů do důchodu dříve bez zajištění dalších zdrojů příjmů na stáří. Mezi nejvíce ohrožené sociálním vyloučením patří chronicky nemocní staří lidé. Patří sem také osoby v ústavních zařízeních, v nichž s celoročním pobytem žije přibližně 38 tisíc seniorů (Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004 – 2006, MPSV ČR 2004). Data MPSV k 31.12.2005 hovoří o 43 241 osobách ve věkové kategorii 66 a více let celoročně pobývajících v ústavních zařízeních. V důchodu se obecně zvyšují pocity ekonomické deprivace a subjektivní chudoba českých seniorů je celkem závažným problémem. Fakt, že podstatná část seniorů hodnotí důchody jako nedostatečné pro prožití

⁵⁹ MAREŠ, P., HORÁKOVÁ, M., RÁKOCZYOVÁ, M. *Sociální exkluze na lokální úrovni*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006, s.9

⁶⁰ *Národní akční plány sociálního začleňování (NAPSI)*. MPSV. [online]. [cit.2013-08-04]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9087>

důstojného stáří a že se cítí chudá, určitě neprospívá k prožívání kvalitního života a naopak může vyústit v pocit vylučování ze společnosti skrz nedostatečnost finančních prostředků.“⁶¹

2.2 Ageismus – faktor sociální diskriminace a exkluze seniorů

V odborné literatuře, zejména české provenience, v současné době existuje velké množství monografických titulů, článků v odborných časopisech i výzkumných zpráv, které se problematikou ageismu zabývají. Při bližší analýze se ale ukáže, že se danou problematikou dlouhodobě zabývá poměrně úzký okruh odborníků (L. Vidovičová, H. Tošnerová, H. Haškovcová, J. Ort, L. Rabušic).

První použití pojmu ageismus a jeho definování je přisuzováno na konci šedesátých let minulého století řediteli amerického Národního institutu pro stárnutí Robertu N. Butlerovi. Jeho definice „...ageismus můžeme chápat 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.“ Ageismus dovoluje mladším generacím vidět starší lidi jako odlišné od nich samých, a proto jim brání, aby se se staršími lidmi identifikovali jako s lidskými bytostmi. Ageismus je manifestován širokým spektrem fenoménů jak na individuální, tak na institucionální úrovni: stereotypy a mýty, otevřené opovržení a averze, nebo jednoduše vyhýbání se kontaktu, diskriminační praktiky v bydlení, v zaměstnání a službách všeho druhu, přídomky, kreslené seriály a vtipy. Někdy se ageismus stává účelnou metodou, jakou společnost propaguje pohledy na starší s cílem setřást část vlastní zodpovědnosti vůči nim. Jindy ageismus slouží jako vysoce osobní záměr, chránící mladší (obvykle ve středních letech) - často za vysokou emocionální cenu - před přemýšlením o věcech, kterých se bojí (stárnutí, nemoc, smrt).“⁶²

⁶¹ *Operační program lidské zdroje a zaměstnanost 2007-2013*. Praha: MPSV, 2007, s.26

⁶² Cit. podle VIDOVIČOVÁ, L. *Stárnutí, věk a diskriminace – nové souvislosti*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008.

Vidovičová cituje i definici Palmoreho, podle níž je ageismus „jakýkoliv předsudek nebo diskriminace proti, nebo ve prospěch věkové skupiny. Předsudky vůči věkové skupině jsou negativní stereotypy vůči této skupině nebo negativní postoje založené na stereotypu. Diskriminace vůči věkové skupině je nepatřičné, nemístné negativní zacházení se členy dané věkové skupiny.“⁶³

H. Tošnerová uvádí encyklopedickou definici ageismu z Encyklopedie Diderot, podle níž je ageismus věková diskriminace postihující především staré lidi, která může vést k věkové segregaci, vyčleňování ze společnosti a je podporován ekonomicko-sociálními problémy a společenskými představami podceňujícími stáří.⁶⁴

První česká, spíše sociologicky orientovaná definice ageismu, byla publikována v roce 2005 L. Vidovičovou, která se tímto problémem dlouhodobě zabývá. Podle ní je ageismus – neboli věková diskriminace ideologie založená na sdíleném přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského životního cyklu. Projevuje se skrze proces systematické, symbolické i reálné stereotypizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku a/nebo na jejich příslušnosti k určité generaci.⁶⁵

J. Ort téměř před deseti lety ve svých Kapitolách ze sociologie stáří navrhuje zkoumat ageismus nejméně z pěti pohledů: Jako zvrácenou ideologii, která vychází z přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází životního cyklu); jako novou formu nesnášenlivosti vůči stáří, vyskytující se v podobě averze a opovržení, jako postoj vyjadřující přesvědčení o nízké hodnotě stáří a projevující se odporem ke starým lidem, jako předsudek - negativní představa a negativní mýtus o stáří a jako stereotyp diskriminačního chování.⁶⁶

Jak vyplývá z uvedených definic pojmu, je ageismus považován v převážné míře za negativní společenský předsudek vůči stáří a seniorům a za především negativní (až nepřátelský) společenský postoj jiných generací k seniorům, který je vylučuje na okraj společnosti v nejširším významu tohoto slova. Je možné jej také označit za novou formu mezigenerační nesnášenlivosti.

⁶³ Palmore 1999. Cit. podle VIDOVIČOVÁ, L. RABUŠIC, L.: *Věková diskriminace - ageismus: úvod do teorie a výskyt diskriminačních přístupů ve vybraných oblastech s důrazem na pracovní trh*. 2005 [On-line]. [cit. 2013-08-04g. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_158.pdf

⁶⁴ TOŠNEROVÁ, T., *Ageismus: průvodce stereotypy a mýty o stáří*. Praha: Ambulance pro poruchy paměti, 2002. s. 6.

⁶⁵ VIDOVIČOVÁ, L., *Stárnutí, věk a diskriminace - nové souvislosti*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2008, s.113

⁶⁶ ORT, J. *Kapitoly ze sociologie stáří* (Společenské a sociální aspekty stárnutí). Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, Přírodovědecká fakulta, 2004, s.60

L. Vidovičová v roce 2008 identifikovala v české společnosti tři zdroje ageismu: individuální, kulturní a sociálně-demografické.

„Mezi individuální zdroje patří především strach ze smrti a stárnutí jako psychosomatického úpadku (v extrémní poloze gerontofobie), dále frustrace a agrese, ze které pramení hostilis vůči členům minoritních skupin, nebo autoritářská osobnost, u níž jsou předsudky manifestací nejistoty. Významným faktorem vzniku ageismu na individuální úrovni je selektivní vnímání. Vzhledem k tomu, že stereotypy dotýkající se stáří mají silnou tendenci být akceptovány samotnými seniory, bývá ageismus prohlubován a replikován i skrze autostereotypy v duchu teorie sebenaplňujícího se proroctví – akceptuje-li senior představu sama sebe jako méně výkonného, jeho pracovní výkon bude mít tendenci skutečně upadat. To zpětně potvrzuje negativní postoje okolí jako „správné.“⁶⁷

„Mezi kulturní zdroje ageismu patří různorodé faktory jako hodnotové systémy, jazyk (pohrdavá jména pro osoby ve vyšším věku), mediální kultura (otázky kvantity a kvality reprezentace seniorů v médiích), humor, umění a literatura. Specifikem těchto zdrojů je jejich schopnost stereotypy a diskriminační postoje do nich jednou vložené dále téměř neomezeně replikovat. Mnohdy jsou proto kulturní zdroje identické se samotnými formami ageismu.“⁶⁸

Sociálně- demografickým zdrojem může být skutečnost, že starých lidí přibývá. „Dva hlavní motory populačního stárnutí – zvýšení naděje na dožití a míry přežití – ale také zároveň to, že lidé s tím jak stárnou, mají početnější společnost svých vrstevníků, kterou si také více uvědomují. To jim dává větší prostor vyjadřovat své potřeby a vyžadovat jejich řešení od společnosti,“⁶⁹ což může za určitých okolností vést ke generačním konfliktům.

V souvislosti s předchozími myšlenkami se přímo podbízí otázka, co mladým lidem na seniorské generaci vadí a jaké mohou být důvody necitlivého chování vůči starším a starým lidem. R. Trusinová na začátku letošního roku publikovala výsledky svého kvalitativního šetření mezi šesti ženami a čtyřmi muži (studenty vysokých škol a osobami s vysokoškolským a středoškolským vzděláním).

⁶⁷VIDOVIČOVÁ, L.. *Stárnutí, věk a diskriminace - nové souvislosti*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2008, s.120 - 121

⁶⁸ Tamtéž, s.125

⁶⁹ Tamtéž, s.126

Zajímavé jsou některé výroky respondentů, které ilustrují vztah ke starším a starším lidem:

Nela: „*Jako asi jo. Myslím si, že třeba tam byla větší úcta. Možná je to ten problém, že ty starší lidi dneska necejtěj takovou tu úctu, proto třeba taky jsou ty konflikty, řekněme (...).*“⁷⁰

Nela: „*Protože ty mladý asi tolik teda jako nemá tu úctu k těm starším. A to zase nevím proč, protože jako taková ta přirozená autorita, jako že je to starej člověk, jako že teda k němu by měla automaticky ta úcta být, určitě jsou lidi, který to takhle cejtěj (...) [Ale to, že senioři] jí necejtí, si myslím, že je v mnohých případech oprávněný, protože tam prostě není.*“ (Nela, 20 let)⁷¹

„*Co dál může mladejm vadit. Tohle si myslím, že jim vadí. A hlavně to, že to stáří neuznávají, že řeknou já, až zestárnu jo, tak si proženou hlavou kulku. Nechci bejt starej, nechci bejt nemocnej, nechci se těžce zvedat z postele a říkat si, ty jo dneska mě zase bolí obě kolena a tohle. A že tím stářím pohrdaj.*“ (Bruno, 20 let)⁷²

„*Úloha toho starýho člověka v tý společnosti už není tak výlučná nebo důležitá jako byla dřív, protože já si pamatuju, že děda můj, když mi vypráví o svém dědovi (...), jak prostě říká, jak ho strašně rádi poslouchali, jak měl ty zážitky a takhle a oni, jak se nikam nepodívali jo prostě, jak byla ta válka. (...) Ale teďka jako, mně přijde, že třeba já mám zajímavější zážitky než mají oni, protože oni byli v Jugoslávii jednou za život a to je všechno jako, kde jsem už byl i já.*“ (Vojtěch, 20 let)⁷³

„*To třeba kamarádka babička, ta jezdí 2x do roka na dovolenou k moři a do lázní a na kole prostě jezdí s kamarádkama prostě a jakože je taková jako furt aktivní a to se mi líbí a s takovýma lidma třeba jako by se dalo jako mít nějakej bližší vztah.*“ (Katka, 19 let)⁷⁴

„*Znám seniory konkrétně od mámy, která má jako přítelkyně, kamarádky jsou docela i starší věkový kategorie a většina je to velmi jako aktivních žen. Čili tam vidím jako ten ideál takovýho toho, že přesně, že se nezabije doma prostě u vaření, nezabije ten den vařením*

⁷⁰ TRUSINOVÁ, R. *Stáří mladýma očima: Zdroje nevráživosti mladých k seniorům*. 2013.[online].[cit.2013-08-04]. Dostupné z:<http://antropologie.zcu.cz/stari-mlady-ma-ocima-zdroje-nevrzivosti-mladych-k-seniorum> a také z: <http://antropologie.zcu.cz/media/document/art-trusinova.pdf>

⁷¹ Tamtéž

⁷² Tamtéž

⁷³ Tamtéž

⁷⁴ Tamtéž

a uklízením, ale má stále takový ty svoje priority přes den, jakože kultura, zážitky.“ (Nela, 20 let)⁷⁵

„Jsou takový babičky a dědečkové, co jsou vitální a prostě pořád něco nového zkoušej. Ty moji to bohužel, jo, bohužel nejsou takový.“ (Bruno, 20 let)⁷⁶

„Je pravda, že můj táta se se svým tátou docela hádá, takže já jsem to tam jako viděl, že on s ním vlastně tak trošku pohrdá, tak já jsem začal s ním jako taky pohrdat. A pak jsem jako uviděl, že táta je spíš takovej, že má problém s víc lidma (...) a tohle jsem si uvědomil někdy po tý mrtvičce [prarodičů], když jsem jako za babičkou za dědou docházel hodně do nemocnice a měl jsem o ně opravdu strach.“ (Vojtěch, 20 let)⁷⁷

„Ty mladý, bych řekla, že se změnili, že jsou víc jako ofouklý prostě. Možná byli dřív jakoby ty mladý víc vedený k nějakým hodnotám, aby si jako uvědomili hodnoty.“ (Lucie, 27 let)⁷⁸

Trusínová dospívá k závěru, že úctou mladých k seniorům snižují: 1) pohrdání životní etapou stáří, 2) odmítání životního stylu seniorů, 3) následování rodinných vzorů.⁷⁹

⁷⁵ TRUSINOVÁ, R. *Stáří mladýma očima: Zdroje nevráživosti mladých k seniorům*. 2013.[online].[cit.2013-08-04]. Dostupné z:<http://antropologie.zcu.cz/stari-mladyma-ocima-zdroje-nevrzivosti-mladych-k-seniorum> a také z: <http://antropologie.zcu.cz/media/document/art-trusinova.pdf>

⁷⁶ Tamtéž

⁷⁷ Tamtéž

⁷⁸ Tamtéž

⁷⁹ Tamtéž

3. Digitální propast jako faktor sociální exkluze seniorů

V posledních dvou desetiletích je při zkoumání procesů informatizace společnosti pozornost odborné veřejnosti – informatiků, psychologů, sociologů, andragogů, gerontandragogů věnována, sociálních psychologů a také ekonomů – věnována poměrně novému sociálnímu fenoménu, kterým je digitální exkluze určitých skupin populace. Sám o sobě má tento pojem v odborné literatuře celou řadu variací, které odráží odborný oborový pohled na něj. Proto se v literatuře můžeme setkat s pojmy digitálním propast (digital divide), digitální vyloučení, digitální exkluze, digitální propast, E-exkluze. Svým způsobem tento pojem odráží jistou míru zklamání z reálné podoby aplikace konceptu informační společnosti a její nechtěné a negativní důsledky pro určitou část populace, resp. neschopnost části populace se s nároky a realitami fungování informační společnosti vyrovnat.

Ideální modely fungování informační společnosti předpokládaly, že informatizace přinese i významné změny do života seniorů.

Možnosti, které společnosti nabízí potenciál informačních a komunikačních technologií, se stávají společnosti stále významnější. Pracovní trh se vyčerpává a lidskými zdroji pro společenský rozvoj se stávají právě nové technologie ve spojení s netradičními skupinami populace a s netradičním využíváním lidí.

V tomto směru jsou nejvýznamnější skupinou senioři jako důsledek stárnutí české populace. Posouvání střední délky života je významný biosociální fenomén, který bude určitým způsobem modifikovat celou společnost. Prodlužování střední délky života doposud umožňovalo posouvat profesní přípravu mladé generace za hranici dvaceti let a tento proces dále pokračuje. Prodlužování střední délky života však znamená také proměnu kvality člověka na jeho konci. Stejný věk zastihuje současného seniora ve vyšší biologické i psychické kondici než jak tomu bylo o jednu, dvě či více generací dříve.

Komputerizace společnosti znamená také nové možnosti pro seniory a pro generaci seniorů. Počítač a internet jsou nástavbou mozku a komunikace a potlačují význam lidského těla a jeho pohybu. U části seniorů stárnutí znamená úbytek fyzických sil při vrcholících intelektuálních a tvůrčích schopnostech. Obtíže při fyzickém pohybu seniory vytlačují z profesního života a ze společnosti. Internet a počítač tyto handicap do značné míry eliminují a do popředí se dostávají jejich systémové přednosti. Komputerizace a informatizace společnosti znamenají redefinici společenské generace seniorů.

Informatizace společnosti prostřednictvím informačních technologií a mobilních komunikací a její stárnutí jsou dva procesy zcela odlišného charakteru, které svým prolnutím přispějí k proměně společnosti, k proměně obsahu pojmů jako „stárnoucí společnost“ a senior. Senior a informační a komunikační technologie již nejsou kategorie, které se vylučují, jako tomu bylo v polovině devadesátých let a propast mezi generacemi se také již neprohlubuje, resp. nebude dramaticky prohlubovat.

Proces informatizace společnosti a jejího stárnutí probíhá souběžně a tento časový souběh tyto nezávislé procesy propojil. Využívání informačních a komunikačních technologií vrací seniorům řadu aktivit, včetně pracovních a společnosti přináší lidské zdroje, s kterými by před digitální érou nemohla počítat. Paradoxně tedy bude v informační společnosti počítač a internet spojován s generací seniorů, s generací, která je dosud ještě společností označována jako nekompatibilní s novými technologiemi.

P. Sak v této souvislosti poznamenává, že „...člověk, společenské systémy a civilizace se vyladují do podoby kompatibilní s informačními a komunikačními technologiemi. Tato humánní a sociální stránka komputelizace a informatizace je přinejmenším stejně důležitá jako technická stránka komputelizace...“⁸⁰

Tato kapitola práce se bude zabývat spíše negativními důsledky informatizace společnosti pro seniorskou generaci a faktory, které mohou seniory přivést na okraj digitální propasti a spolupůsobit při jejich sociální exkluzi. Sám o sobě je fenomén digitální propasti multidimenzionální, proto bude analyzován ze tří pohledů – informatického, sociologického a psychologického.

3.1 Digitální propast

Pro laickou veřejnost nesporně zajímavě vysvětluje význam tohoto pojmu Miloslav Sova, když uvádí: „Popravdě ještě nedávno bych sám nevěděl, jestli je to nějaká nová technologie nebo název hudební skupiny, přesto se s tímto, řekl bych, „sociálním postižením“ přímo či nepřímo setkal téměř každý uživatel Internetu. Následující řádky nechci věnovat hloubkovému rozboru tohoto problému, ale pouze jej nastínit čtenářům, kteří se s tímto termínem ještě nesetkali. Digital divide – digitální propast totiž vzniká tam, kde je propastný rozdíl mezi přístupem k informačním technologiím mezi jednotlivými skupinami obyvatelstva. Takové rozdělení může existovat mezi muži a ženami, obyvateli měst

⁸⁰ SAK, P. a kol. *Člověk a vzdělání v informační společnosti*. Praha: Portál, 2007, s.27

a venkova, mezi vzdělanějšími a méně vzdělanými lidmi, mezi majetnými a nemajetnými, mezi zdravými a zdravotně postiženými, v globálním měřítku pak mezi rozvinutými a málo rozvinutými zeměmi.“⁸¹

Obecně se digitální propast u zahraničních autorů, které často citují české odborné publikace, chápe jako rozdíl mezi těmi, kteří „mají“ a „nemají“ a mezi těmi co postrádají ve smyslu určitých přístupů k informačním technologiím a kompetencí, kterými v jejich využívání disponují.⁸²

Původně šlo pouze o fyzické vlastnění počítače nebo přístup k němu. Postupem času, s rozvojem informačních technologií (ICT) se digitální propast týkala přístupu k Internetu a v dnešní době i využívání mobilních komunikačních technologií. V poslední době se více akcentuje dovednostní přístup k digital divide – tedy rozdíl mezi těmi, kdo mají nebo nemají dovednosti k ovládání a využívání ICT pro uspokojování nejrůznějších potřeb.

Proto se v odborné literatuře rozlišuje primární a sekundární digitální propast. Primární digital divide se týká přístupu k ICT, sekundární digital divide se vztahuje k používání a využívání počítačů. Sekundární digitální propast akcentuje dovednostní přístup a reflektuje poznání, že pouhý přístup k ICT není dostačující, neboť jsou v současné době relativně dostupné. Problémem se v současné době stávají zejména dovednosti a jejich úroveň, které jsou k ovládání ICT potřeba. Na úrovni ICT dovedností schopnost jedince pracovat s ICT stojí a padá. Van Dijk v této souvislosti o posunu bariér ve využívání ICT.⁸³

Nelze uvažovat jen v souvislosti, jestli konkrétní skupina lidí má anebo nemá přístup k Internetu. Důležitá je i otázka, jaký přístup k Internetu má. Podstat problému spočívá v tom, že lidé ze skupin mají jiný přístup k informačním a komunikačním technologiím, než lidé ze skupin s vyšším socioekonomickým statusem.

V literatuře je možné najít dva základní přístupy k definování digitální propasti, které jsou výrazem komplexnějšího přístupu, než jen zjednodušené jedno nebo dvoufaktorové přístupy, které byly zmíněny v předchozí části.

⁸¹ SOVA, Miloslav: *Digital divide: digitální propast*. [online]. [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: http://www.zive.cz/clanky/digital-divide--digitalni-propast/sc-3-a-111014/default.aspx#utm_medium=selfpromo&utm_source=zive&utm_campaign=copylink

⁸² GUNKEL, D., J. Second Thoughts: Toward a Critique of the Digital Divide. *New Media & Society*. 2003. Vol 5. No. 4. Pp. 499-522.

⁸³ Van DIJK, Jan. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks CA: Sage Publications, 2005, s.21

První pojetí rozpracovává koncept digitální propasti na třech úrovních. Jde o motivaci, vlastnictví a dovednosti. Přání jedince používat technologie a začleňovat je do své práce, domova nebo je využívat pro vzdělávací cíle se charakterizuje jako motivace. Otázka vlastnictví se spojuje s fyzickým přístupem k ICT a k možnosti využívat ICT (i když člověk ICT nevlastní, má je někde možnost využívat). Posledním je dovednostní úroveň, která zahrnuje schopnosti používat technologie. Do této roviny pohledu se zahrnuje také míra podpory v širším slova smyslu, ke které se váže i míra podpory, která je (může být) jedinci poskytnuta pro instruktáž, jak s technologiemi zacházet.⁸⁴

Druhé pojetí podle Van Dijka a Hackera pokládá digitální propast za komplexní a dynamický fenomén. Van Dijkova koncepce bariér v přístupu k ICT staví na pojmu přístup (access), který bývá chápán různorodě, ale nejčastěji jako materiální (fyzický) přístup, jako pouhé přístupu (připojení) k internetu. Přístup znamená právo nebo příležitost použít něco, co nám přináší benefit (prospěch, užitek).⁸⁵

Van Dijk ve svých publikacích charakterizuje jednotlivé přístupy bariéry v přístupu k ICT jako stadiální. V současné době dochází k posunu z prvních dvou stádií (úroveň motivace a materiální přístup) k druhým dvěma stádiím – k úrovni dovedností a způsobu používání.⁸⁶ Tento posun odpovídá posunu od digitální propasti způsobované materiálními bariérami (původní chápání digitální propasti) k digitální propasti způsobované dovednostními bariérami, což je současné převažující chápání významu pojmu digitální propast. V této souvislosti se nabízí poznámka, že chápání digitální propasti v 90. letech minulého století odráželo zejména skutečnost, že přístup k ICT nebyl tak běžným a informační a komunikační technologie nebyly tak snadno dostupné – z tohoto důvodu byl akcentován zejména materiální přístup. V současné době, kdy je dostupnost ICT poměrně vysoká jak v domácnostech, tak na veřejných místech, van Dijk mluví o posunu k úrovni dovedností a to právě v souvislosti s lepším přístupem k ICT jak na úrovni veřejných míst, tak v rámci domácností.⁸⁷

Nejvýznamnějším problémem tak není skutečnost, že jedinec nemá počítač nebo připojení k internetu. Novodobým problémem je, že vzniká propast mezi těmi, kteří mají

⁸⁴ Podrobněji viz VALADEZ, James, R., DURAN, Richard.. „Redefining the Digital Divide: Beyond Access to the Computer and the Internet.“ *High School Journal*. 2007, Vol. 90. No. 3. Pp.31-44.

⁸⁵ Van DIJK, Jan. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks CA: Sage Publications, 2005, s.21

⁸⁶ Tamtéž

⁸⁷ Tamtéž

dovednosti ovládat ICT a dokáží je využít k maximálnímu životnímu užítku a těmi, kteří jsou v dovednostech ovládat ICT diskvalifikováni. Postupem času se rozdíl mezi oběma skupinami prohlubují a je stále těžší přibližovat se ke skupině, která ICT umí ovládat pro uspokojování nejrůznějších potřeb.

Van Dijk také rozlišuje čtyři významy přístupu, které vnímá jako bariéry v přístupu k informačním technologiím. Van Dijk používá čtyřúrovňový model bariér:

1. Nedostatek elementární digitální zkušenosti způsobený nedostatkem zájmu, úzkostí z počítače, představou o neatraktivnosti nových technologií. Bariérou je mentální přístup jedince.
2. Počítač nebo připojení k síti nejsou ve vlastnictví osoby. Bariérou je materiální přístup.
3. Nedostatek digitálních zkušeností způsobený tím, že digitální technologie nejsou dostatečně „user-friendly“ a také chybí adekvátní vzdělání nebo sociální podpora. V tomto případě mluvíme o dovednostním přístupu.
4. Nedostatek příležitostí k využívání. O této poslední možnosti van Dijk mluví jako o přístupu ve způsobu využívání.⁸⁸

Později jako první bariéru v přístupu ICT už neuvádí mentální přístup (nedostatek zájmu využívat ICT ve svém životě) a nahrazuje jej motivačním přístupem – motivací využívat digitální technologie.

Oba koncepty digitální propasti se částečně v některých aspektech prolínají. Podstatným nedostatkem je, že akcentují rovinu jednotlivce a jeho schopností a opomíjejí, že významný vliv má také sociální prostředí, ve kterém se jedinec pohybuje.

3.2. Digitální propast v sociologické reflexi

Fenomén sociální exkluze je tradičním sociologickým výzkumným tématem sociologie. Je postaven na konceptu chudoby, tzn., stavu, kdy je jedinci či skupině odepřen přístup ke statku či k účasti na základě nerovnosti šancí.⁸⁹ Exkluze je v sociologických konceptech reflektována jako vyloučení z:

- rozhodování - charakteristické je malé zastoupení a vliv vyloučené skupiny ve veřejném prostoru (např. politická participace)

⁸⁸ Van DIJK, Jan. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks CA: Sage Publications, 2005, s.21-22

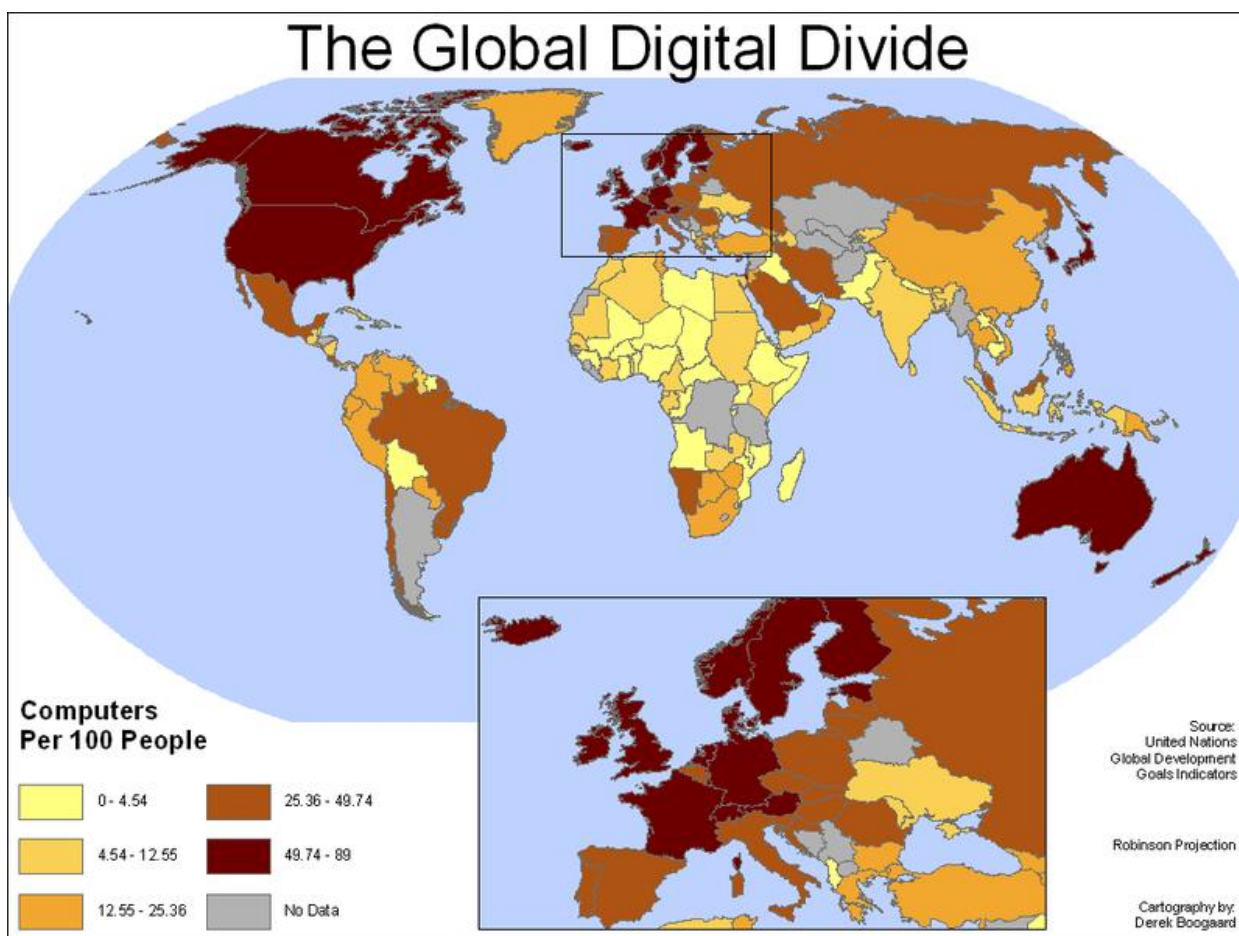
⁸⁹ MATĚJŮ, Petr, ed. et al. *(Ne)rovné šance na vzdělání: vzdělanostní nerovnosti v České republice*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2006. 411 s. 365

- účasti na materiálních zdrojích - chudoba (např. vyloučený jedinec hůře získává dobře placené či prestižní zaměstnání)
- ovlivňování podoby kultury - vyloučená skupina nemá stejný vliv na kulturní procesy ve společnosti jako majorita.

Za druh chudoby, která zapříčiňuje vyloučení z informační společnosti, lze považovat informační chudobu - odepření přístupu k informacím, které zprostředkovávají ICT. Na jejím základě pak vzniká digitalní propast mezi těmi, kdo informace mají a kteří jsou informačně bohatí a těmi, kteří jsou informačně chudí. O digitální propasti se hovoří také jako o informační nerovnosti v:

- globálním měřítku - mezi částmi světa; např. bohatý sever a chudý jih (obrázek 10)

Obrázek 10 Mapa světa podle počtu počítačů na 100 osob (2007)



Zdroj: http://it.pedf.cuni.cz/strstud/edutech/2010_Tausova/

- měřítku nerovností mezi členy konkrétního sociálního společenství (na základě rodové nebo věkové příslušnosti). V akcentovaných genderových přístupech se pak používá pojem genderová digitální propast (gender digital divide).

O konceptu digital divide se hovoří jako o nové formě sociální exkluze. V sociologické teorii se velmi často zmiňuje v souvislosti se sociální exkluzí teorie kapitálů Pierra Bourdieua. Bourdieu vychází z důležitého faktu, že odlišnost (vyloučení), existuje pouze ve vztahu a prostřednictvím vztahu k vlastnostem jiným. Sociální prostor, v němž může dojít k exkluzi, vypadá tak, že jsou v něm aktéři nebo skupiny rozmístěni podle pozic, nejvíce podle kapitálu ekonomického a kulturního.⁹⁰ Ekonomický kapitál zahrnuje prostředky, které musí člověk vynaložit na své potřeby. Kulturní kapitál představuje předávání znalostí, dovedností, kompetencí, výchovných strategií, postojů a návyků, které pomohou člověku k jeho uplatnění v životě. Sociální kapitál znamená schopnost komunikovat s lidmi, umění

⁹⁰ BOURDIEU, Pierre. *Teorie jednání*. Praha: Karolinum, 1998, s 13

sdílet prostor, spolupracovat, obhajovat svůj názor, sociální inteligenci. Poslední kapitál symbolicky působí jako prestiž, propůjčuje vážnost určitému postavení. Bourdieu chápe prostor sociálního prostředí jako odraz vlastnictví jednotlivých kapitolů. Vlastnictví a podíl na určitém statku zajišťují úspěšnost; ti, kteří tento statek nevlastní, se stávají společensky neúspěšnými a potenciálně izolovanými, v nejhorším případě vyloučenými.

Pokud se tato úvaha aplikuje na řešenou problematiku, pak rozvoj ICT a Internetu vytvořil nový sociální prostor – kyberprostor. V tomto prostoru zaujímá každý jedinec určitou pozici, která je determinována jeho ekonomickým a kulturním kapitálem. Výše ekonomického kapitálu umožňuje technologické vybavení nutné pro vstup do kyberprostoru a jeho využívání. Kulturní kapitál determinuje, jakým způsobem člověk do kyberprostoru vstupuje, jak se v něm orientuje, sdílí jej a využívá pro svůj rozvoj a vytváří síť kontaktů.

Ke vzniku a reprodukci sociální exkluze přispívá podle Bourdieua systém vzdělávání. Vzdělávání v oblasti ICT rychlejší a připravenější jedince posunula ve společenské hierarchii, pomalejší a nižším kapitálem vybavené jedince naopak téměř zastavila anebo přesměřovala k nižším patřům společenské hierarchie. Taková úvaha je aplikovatelná i na fenomén sociální propasti.

Důležité ale je si uvědomit, že všichni jedinci nesou orientaci svého směřování sami v sobě. Otázkou je, s jakou mírou dobrovolnosti a vlastní vůle podílet se na svém vlastním osudu tak činí a do jaké míry do tohoto procesu vstupují extrasocietární okolnosti, které nemohou ovlivnit, ale jejich možnost dobrovolnosti a vlastní vůle podílet se na daných mechanismech. Jinými slovy, implementace ICT do společnosti nebyla volným rozhodnutím většiny lidí; postavila je do nové situace, na kterou musí reagovat oni i společnost⁹¹.

Vize informační společnosti v sobě od počátku zahrnovala naději, že s informatizací společnosti dojde ke zmírnění sociální exkluze. V praxi se ale ukázalo, že tomu může být i naopak: ocitnout se na nesprávné straně rozevírajících se nůžek digitální propasti znamená vyloučení z informační společnosti obecně.

3.3 Digitální propast a psychologické teorie adaptace a zvládání

Život v informační společnosti a akceptování jejích požadavků je bezpochyby ovlivněno i osobnostními rysy jedince. Současná psychologie vyjadřuje regulaci zvládání

⁹¹ BOURDIEU, Pierre. *Teorie jednání*. Praha: Karolinum, 1998, s 13

situaci a úkolů života pojmem dynamismus adaptace a zvládání. Jaro Křivohlavý rozlišuje mezi pojmy „adaptace“ (přizpůsobení se změněné situaci a přizpůsobení si prostředí) a „coping“ (zvládání). Přestože se oba pojmy vztahují k aktivitě člověka ve složité situaci, „adaptaci“ se rozumí vyrovnávání se se zátěží, která je v relativně zvládnutelné toleranci. Pojem „coping“ vysvětluje „boj“ člověka s nadlimitní zátěží a v určitém smyslu představuje „vyšší stupeň adaptace“. Výrazu „nadlimitní“ je přitom třeba rozumět jak v dimenzi intenzity, tak ve smyslu délky působení na jedince.⁹²

Implementace ICT do běžného života představuje výraznou společenskou změnu; vyžaduje adaptaci člověka na nové podmínky. Psychologické poznatky týkající se tohoto dynamismu mohou přiblížit prožívání jedinců, ohrožených digitální propastí. Obecně lze adaptaci rozdělit podle toho, zda člověk vnímá svět a jeho nároky jako výzvu či jako ohrožení.

Pokud osoba vnímá požadavky okolí jako obtížně ale zvládnutelné, má reálnou šanci problém zvládnout. Pokud ale situaci vnímá v optice ohrožení, je náchylnější upevňovat pasivní mechanismus naučené bezmocnosti, jehož protipólem je aktivní mechanismus hledačské aktivity.⁹³

Jinou variací je o Bandurova teorie self-efficacy, která se česky poměrně obtížně překládá. Nejvýstižnější se snad osobní účinnost nebo osobní zdatnost, což znamená přesvědčení, že člověk schopen kontrolovat své psychické stavy i své chování, ovlivňovat své okolí a dosahovat žádoucích výsledků. „Vysoké“ self-efficacy působí na tvorbu optimistických postojů, přispívá k interpretaci těžkých úkolů jako výzev a koreluje s kvalitou života. Oproti tomu nízká úroveň self-efficacy je považována za osobnostní rys, který zakládá psychickou zranitelnost, tendenci k depresím a k podléhání stresu.

Internetová self-efficacy významně souvislá s předchozími zkušenostmi s používáním počítačů a využitím internetu. Je také významně ovlivněna očekáváním pozitivního výsledku práce na PC. Zajímavým poznatkem je neustálý vývoj v souvislosti s momentálním zážitkem online, který stimuluje další hledačské a poznávací aktivity.

⁹² KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha: Portal, 2001.

⁹³ SMĚKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti. Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister &Principal, 2002, s. 267

Internet a sociální sítě vytváří virtuální prostor, ve kterém si každý uživatel může zcela anonymně a nezávisle na předchozích zkušenostech vytvářet novou životní roli a nové sociální kontakty. Pokud prožije ve virtuální realitě pozitivní a sebe potvrzující zkušenosti, míra jeho e- self-efficacy stoupne nezávisle na míře self-efficacy v reálném životě. Pozitivní zkušenost je cestou překonání hrozící digitální propasti.

3.4 Bariéry při překonávání digitální propasti

Digitalní propast je tedy v souladu s Van Dijkem a Hackerem chápána jako komplexní a dynamický fenomén, který je tvořen aspekty, které je možné chápat jako bariéry v přístupu k ICT a které jsou výsledkem nesouladu (tlaku) mezi požadavky prostředí informační společnosti a schopnostmi jedince v prostředí informační společnosti.⁹⁴

Víceúrovňová koncepce digitální propasti, zahrnuje jak fyzické tak sociální aspekty a to na úrovni bariér vnitřních a vnějších na 7 úrovních, na kterých je možné digitální o propasti uvažovat. Jde o úroveň gramotnosti (orientace), úroveň mentálního nastavení jedince, úroveň motivace, úroveň materiální, úroveň dovedností, úroveň způsobu používání a úroveň podpory podle obrázku 11.

⁹⁴ Viz Van DIJK, Jan. HACKER, Kenneth., The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon. *The Information Society*. 2003, Vol. 19. Pp. 315-326.

Obrázek 11 Příčiny bariér k přístupu k informačním technologiím podle Van Dijka (2005)

Bariéry v přístupu k ICT	Pojmenování problému	Příčiny bariér v přístupu k ICT	
		Vnitřní vlivy	Vnější vlivy
Gramotnostní (Orientační)	Neuvědomování širší společnosti Neuvědomování si potřebnosti ICT znalostí a dovedností v současné době	<ul style="list-style-type: none"> • Chybí představa potřebnosti mít určité kompetence pro zvládnutí určitých úkolů, nebo pro dosažení určitých cílů; konkrétně např. chybí vědomí užitečnosti ovládat ICT a vnímání ICT dovedností jako klíčové kompetence • Chybí schopnost rozhodovat se <i>kdy, jak a proč</i> použít určité nástroje (techniky, strategie) pro řešení určité situace 	<ul style="list-style-type: none"> • Prostředí nevyžaduje uvědomovat si širší společnost; je posilována „orientace v současném a lokálním“ • Prostředí jedince neočekává od jedince, aby ICT ovládal • Prostředí jedince nezdůrazňuje potřebu ovládat ICT • Prostředí neklade důraz na osvojování určitých kompetencí
Mentální	Nedostatek elementární digitální zkušenosti	<ul style="list-style-type: none"> • Nedostatek zájmu o ICT a nové technologie • „úzkost“ z počítače • Představa o neatraktivnosti nových technologií • k ICT a práci s nimi chybí vztah 	<ul style="list-style-type: none"> • Nepodnětné prostředí sociálně vyloučené lokality • Život v chudobě • Kopírování postojů a osvojování strategií a způsobů myšlení uplatnitelných a uplatňovaných v lokalitě
Motivační	Nedostatečně silné motivy k práci s ICT	<ul style="list-style-type: none"> • Neexistuje přání jedince používat technologie a začleňovat je do své práce, domova nebo je využívat pro vzdělávací cíle (jedinec nechce) • Chybějící potřeba používat ICT 	<ul style="list-style-type: none"> • V prostředí jedince neexistuje nikdo, kdo by k využívání ICT motivoval • V prostředí jedince se nevyskytují tlaky na používání ICT
Materiální	Počítač nebo připojení k síti nejsou ve vlastnictví osoby	<ul style="list-style-type: none"> • Volní rozhodnutí nemít počítač nebo připojení k síti • Představa o nepotřebnosti mít vlastní počítač nebo připojení k síti 	<ul style="list-style-type: none"> • Nemožnost mít počítač nebo připojení k síti
Dovednostní	Nedostatek digitálních zkušeností	<ul style="list-style-type: none"> • Souvislost s mentálními bariérami (nezájem o ICT apod.) • Souvislost s bariérami na úrovni motivů 	<ul style="list-style-type: none"> • Technologie nejsou dostatečně „user-friendly“ • Chybí adekvátní vzdělání
Používání / využívání	Nedostatek příležitostí k využívání	<ul style="list-style-type: none"> • Jedinec nevyhledává příležitosti, kde ICT využít • Jedinec nemá představu, kde by mohl kromě domova s ICT pracovat 	<ul style="list-style-type: none"> • Nemá kde využívat ICT, anebo jen v omezené míře (např. časové omezení)
Podpora	Nedostatečná podpora	<ul style="list-style-type: none"> • Jedinec nevyhledává podporu ve zvyšování svých dovedností pracovat s ICT • Existují bariéry na straně jedince ve vzdělávání se jak s ICT zacházet (nízká gramotnost, specifické vzdělávací potřeby apod.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nedostatečný potenciál podpory ve smyslu instruktáže jak s ICT zacházet v okolí jedince (rodina, kamarádi, škola, soc. služby)

Zdroj: Van DIJK, Jan. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks CA: Sage Publications, 2005, upraveno

3.4.1 Gramotnostní (orientační) bariéra

Gramotností je obecně chápána schopnost porozumění určitému obsahu v určitých souvislostech a také schopnost daný obsah prakticky využít v životě. V souvislosti s řešenou problematikou je zohledňováno vzájemné propojení několika typů gramotností (jako je čtenářská gramotnost, sociální gramotnost, informační gramotnost, ICT gramotnost apod.). ICT gramotnost je souborem kompetencí, které jedinec potřebuje, aby byl schopen se rozhodnout jak, kdy a proč použít dostupné ICT a poté je účelně využít při řešení různých situací při učení se i v životě.

Gramotnostní (orientační) bariéru v přístupu k ICT lze chápat jako důsledek nízkých gramotností (čtenářské, informační, atd.). Gramotnostní bariéra se projevuje jako chybějící představa o potřebnosti určitých kompetencí pro zvládnutí určitých úkolů, nebo pro dosažení určitých cílů. V perspektivě uvažování o informačních a komunikačních dovednostech se nízká ICT gramotnost projevuje jako chybějící vědomí užitečnosti ovládat ICT a jako absence vnímání ICT dovedností jako klíčové kompetence. Stejně tak chybí schopnost rozhodnout se *kdy, jak a proč* použít určité techniky, strategie (nebo technologie) pro řešení určité situace.

Na vnější úrovni je orientační bariéra posilována důrazem na současné a lokální aspekty prostředí sociálně vyloučených lokalit. V sociálně vyloučené lokalitě nevzniká tlak na určitou úroveň počítačových dovedností, ani se od jedince neočekává osvojení určitých ICT kompetencí, chybí vědomí užitečnosti ovládat ICT nebo snad vnímání ICT dovedností jako klíčové kompetence. Za klíčové jsou v prostředí vyloučené lokality považovány zcela jiné kompetence, nutné pro „sociální přežití“.

3.4.2 Mentální bariéra

V případě mentální bariéry jde o rozumové (myšlenkové) zdůvodnění si, proč počítače nepoužívat. Jak píše Van Dijk, mentální bariéra v přístupu k ICT se projevuje jako nedostatek zájmu o digitální technologie, pocit „úzkosti z počítače“ nebo jako představa o neatraktivnosti nových technologií. Na rovině vnějších bariér může být mentální bariéra důsledkem života v chudobě a v nepodnětném prostředí, ale také může být důsledkem „neorientace“ v současném světě mimo lokální a současné. Prostředí jedince navíc neklade důraz na osvojování si kompetencí spojených s ICT.⁹⁵

⁹⁵ Podrobněji viz Van DIJK, Jan. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks CA: Sage Publications, 2005

Proces, v rámci kterého jedinec získává, zpracovává, ukládá a dále využívá nově nabyté znalosti a dovednosti nazýváme kognitivním procesem. Existuje řada vlivů, které působí na kognitivní procesy – jedincova paměť, uvědomování si kvality a kvantity fyzického světa, způsob symbolizace okolního světa, způsob myšlení, řeč, uvědomování si svého vnitřního světa. Existují také vnější vlivy, které utváří kognitivní procesy – zejména předchozí zkušenost, která zahrnuje kulturní a sociální vlivy plynoucí z prostředí jedince.

3.4.3 Motivační bariéra

Motivační bariéra v přístupu k ICT vyplývá z nedostatečně silných motivů pracovat s ICT. Van Dijk považuje motivaci za podmínku pro používání ICT. Motivaci chápe jako potenciál uživatele učit se, osvojit si, dále získávat a zejména využívat nové technologie. Takto pojímaná motivace je v této práci vnímána spíše jako mentální nastavení jedince. Van Dijk upozorňuje, že ve společnosti neexistuje pouze dichotomie *have* a *have-nots*, ale zejména *wants* a *want-nots* Van Dijk. Jako hlavní příčiny, proč lidé nejsou motivováni využívat ICT van Dijk uvádí chybějící potřebu zabývat se ICT nebo chybějící významnější příležitost se jimi zabývat, chybějící čas nebo neexistenci zájmu se o ICT, jejich odmítání, nedostatek financí a nedostatek dovedností.⁹⁶

Jedinec, který zažívá bariéry na úrovni motivace tak není excitován k používání ICT ve své práci, doma nebo pro vzdělávání se apod. Vnější bariérou potom může být, pokud jedinec nemá ve svém prostředí nikoho, kdo by ho k využívání ICT motivoval (škola, rodina, přátelé, pracovníci organizace poskytující sociální služby, komunita, apod.) nebo pokud neexistuje nic (nikdo), co (kdo) by vytvářel (-o) tlaky na osvojení si ICT dovedností.

3.4.4 Materiální bariéra

Plyne ze skutečnosti, že jedinec nevlastní počítač. Může jít buď o vlastní rozhodnutí anebo o důsledek chudoby, jejímž důsledkem je faktická nemožnost vlastnit počítač nebo připojení k informační síti. V této souvislosti je potřeba zdůraznit, že úroveň materiální bariéry není postavena jako absolutní nedosažitelnost ICT. Je to proto, že ve veřejné sféře existuje množství možností, kde a jak získat přístup k ICT (veřejné knihovny, organizace poskytují sociální služby, školy, internetové kavárny, komunitní centra atd.).

Ačkoli jsou ICT v současné době dosažitelnější (možnost přístupu k ICT ve veřejném prostoru), to, že domácnost nevlastní počítač nebo připojení k internetu má vliv na úroveň

⁹⁶ Van DIJK, Jan. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks CA: Sage Publications, 2005, s. 27 - 29

počítačových dovedností. Lidé, kteří mají počítač a připojení k internetu doma, mají vyšší úroveň počítačových dovedností v porovnání s lidmi, kteří počítač a internet doma nemají. Materiální nebo fyzický přístup k ICT je nutnou podmínkou rozvoje požadovaných dovedností a schopnosti je používat. Materiální bariéra pak může mít významnou roli v úrovni digitální exkluze. Kromě materiální bariéry je dalším významným činitelem v přístupu k ICT mentální nastavení jedince a jeho dovednostní kompetence.

3.4.5 Dovednostní bariéra

Dovednostní bariéra v přístupu k ICT spočívá v nedostatečných dovednostech pracovat a využívat ICT. V odborné literatuře se objevuje řada termínů, které se vztahují k ICT dovednostem: ICT skills, technology skills, information technology skills, 21st century skills, information literacy, digital literacy, digital skills, internet skills. atd.

Za obecný termín je možné považovat termín digital competence vztahující se k dovednostem souvisejícím s informačními technologiemi v nejširším smyslu. Termín digital competence se skládá z různorodých dovedností a schopností, které zahrnují jednak média a komunikaci, technologie a výpočetní techniku, a také s nimi spojenou gramotnost. Pojem digitální kompetence v sobě zahrnuje čtyři různé roviny pohledu:

- a) technické dovednosti pro používání digitálních technologií,
- b) schopnosti používat digitální technologie pro práci, vzdělávání se a také v různých aktivitách každodenního života,
- c) schopnost kriticky zhodnotit digitální technologie (např. vyhodnotit rizika, schopnost udržet si určitý odstup a nepodlehout virtuálnímu světu),
- d) motivaci participovat na digitální kultuře.

Van Dijk, Hacker a Van Deursen rozlišují 4 základní úrovně dovedností spojených s ICT, resp. se schopností využívat Internet. Jde o dovednosti pracovat s ICT (operational skills), formální dovednosti (formal skills), informační dovednosti (information skills) a strategické dovednosti (strategic skills).⁹⁷ (obrázek 12)

⁹⁷ Viz Van DIJK, Jan. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks CA: Sage Publications, 2005; Van DIJK, Jan. Van DEURSEN, Alexander. 2010. Internet Skills and the Digital Divide. In *New Media & Society*. Vol. 13. No. 6. Pp. 893-911; Van Dijk. Van DEURSEN, Alexandr. 2010b. „Measuring Internet Skills.“ In *International Journal of Human-Computer Interaction*. Vol. 26. No. 10. Pp. 891-916

Obrázek 12 Dovednosti ICT

<i>Název dovednosti</i>	<i>Specifikace dovednosti</i>
Operační dovednosti = jde o zcela základní dovednosti týkající se fungování a ovládání počítače	<ul style="list-style-type: none"> • Otevírání webových stránek • Schopnost zadat webovou stránku nebo heslo, které hledám do URL lišty • Ukládání souborů na hard disk • Otevírání souborů různých formátů (doc., xls., pdf, jpeg, divx., mod., atd.) • Uložení webové stránky do „Oblíbených“ • Otevírání výsledků hledání v novém okně • Používání různých ikon a tlačítek (zpět, dopředu, uložit, náhled apod.) • Vyplňování a odesílání formulářů
Formální dovednosti = dovednosti týkající se navigace a orientace na internetu; smyslu pro navigaci na internetu = Orientace ve struktuře hypermédií ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Orientace v hyperlinku zahrnujícího různé formáty (obrázky, text, různá menu) • Smysl pro orientaci a uvědomění si místa, kde se „v Internetu nacházím“, tzn.: <ul style="list-style-type: none"> • Nebýt zmatený při pohybu v rámci webové stránky • Nebýt zmatený při pohybu mezi stránkami • Nebýt zmatený při otevírání a prohlížení výsledků vyhledávání
Informační dovednosti = schopnost zjistit potřebné informace = Mapuje úkony pro uspokojení informačních potřeb uživatelů ICT	<ul style="list-style-type: none"> • Výběr webové stránky nebo vyhledavače pro hledání informací (uvědomění možností) • Stanovení vyhledávacího nástroje a dotazu (hesla, které hledám) • Výběr informací na webových stránkách nebo ve výsledcích vyhledávání • Posouzení zdroje vyhledávání
Strategické dovednosti = využívat výhody internetu k:	<ul style="list-style-type: none"> • Rozvíjení orientace směřující k určitému cíli • Provádění správných akcí pro dosažení tohoto cíle • Vykonávání správných rozhodnutí k dosažení tohoto cíle • Získávat výhody plynoucí z tohoto cíle

Zdroj: Van DIJK, Jan. Van DEURSEN, Alexander. 2010. Internet Skills and the Digital Divide. *New Media & Society*. Vol. 13. No. 6. Pp. 893-911, upraveno

3.4.6 Bariéra v možnosti využívání

Využívání informačních technologií je cílovou fází přístupu k nim, jehož základními předpoklady jsou motivace, fyzický přístup a dovednosti (gramotnost). Znamená to, že člověk používá informační technologie k práci, komunikaci, získávání a výměně informací a zábavě. Na místě je také otázka, jaký typ připojení je využíván anebo kde je počítač nejčastěji používán. Tyto otázky jsou zajímavé proto, že jedinci, kteří mají a používají počítač doma, vykazují lepší dovednosti než ti, kteří využívají veřejně dostupné počítače.

3.4.7 Bariéra sociální (společenské) podpory

Bariéra sociální podpory velmi úzce souvisí s ICT dovednostmi, v kontextu sociálního vyloučení je poměrně významná. Rovin podpory je možné vysledovat několik. V obecném slova smyslu zdroje pomoci mohou být například emoční (ve smyslu pochopení), materiální

(finanční nebo materiální), informační (ve smyslu rady, doporučení nebo prostého informování) a společenské (sociální) podpory. V českém prostředí se ale pojem sociální podpora stal synonymem dávek státní sociální podpory. Jeho širší kontext podpory ve smyslu interakce ve vztazích, který zlepšuje zvládnání, posiluje sebevědomí, sounáležitost a schopnosti už tak intenzivně vnímán není. Pravděpodobně by bylo vhodnější hovořit o společenské podpoře v širším slova smyslu namísto používání pojmu sociální podpora.

V zemích EU i v České republice v této souvislosti existuje řada programů a projektů na podporu ICT gramotnosti skupin populace, ohrožených digitálním vyloučením. Inspirativní jsou zobecněné zkušenosti vyspělých evropských států z aktivit na zmenšování digitální propasti v Evropě. Např. v roce 2008 předložila agentura Economist Intelligence Unit (EIU) zprávu, ve které analyzuje, jakou měrou státy podporují zapojení svých občanů do informační společnosti a uvedla v ní i několik nejlepších příkladů z praxe (best practices).

V současné době se v různých částech Evropy realizuje několik stovek národních programů na podporu digitálního začleňování, které státy podporují. A. Radecký, který se touto problematikou dlouhodoběji zabývá, shrnul své poznatky z různých zahraničních projektů do několika zásad, které je vhodné aplikovat i na problém překonávání digitálního vyloučení seniorů:

- „Je nutné vědět, koho oslovujeme. I ta nejlepší technologie se mine účinkem, pokud nebudou řádně uspokojeny potřeby a rozptýleny obavy posluchačů.
- Je třeba rozvinout infrastrukturu. Nemá smysl učit lidi používat internet, je-li dostupnost připojení k němu jen sporadická.
- Financování vyžaduje vynalézavost. Např. portugalská vláda použila k financování svého projektu eInclusion výtěžek z aukce licencí „třetí generace“ (3G) pro telekomunikační firmy.
- Je třeba zvýšit informovanost. Ne každý si je vědom výhod, jež může ICT přinášet. K překonání nezájmu je nutné prodat všechny výhody technologie.
- Je potřeba spolupracovat s etablovanými organizacemi. Je nezbytné navázat partnerství s místními organizacemi a využít jejich znalosti cílového segmentu populace.
- Koordinace je nutná. Projekty eInclusion často vyžadují zapojení různorodých firem a orgánů státní správy a je zapotřebí pečlivě je koordinovat a často s nimi komunikovat.

- Vzdělávání a podpora jsou nepostradatelné. Nejefektivnější formou vzdělávání často bývá individuální školení v domácím prostředí školeného. Nepřetržitá podpora má zásadní význam také pro zachování intenzity programu.
- Je nutné stanovit si měřítko úspěchu. Bez měřítka úspěšnosti lze jen obtížně obhájit nutnost dalšího financování nebo budoucích projektů.
- Je třeba dívat se kupředu. Je nutné sledovat trendy, jako např. rychlý vzestup mobilního internetu, a zvážit jejich dopad na současné projekty.⁹⁸

Pro západoevropské chápání problému digitální propasti (digitální nerovnosti) je charakteristické, že přístup k informačním a komunikačním technologiím je považován za právo a nikoliv za výsadu. Zkušenosti západoevropských zemí ukazují, že pro zmenšování digitální propasti je důležité spojení a koordinace veřejných a privátních aktivit jako předpoklad dosažení úspěchu.

3.5 Internet a senioři v ČR

Neznalost práce s počítačem patřila, a dodnes patří, u starší generace k vážnému problému. Obava z nezvládnutí výuky je rozhodujícím faktorem, který negativně ovlivňuje motivaci starších lidí a seniorů z výuky. Většina těchto osob chápe počítač jako nástroj, který je nesnadné se naučit ovládat, navíc „co kdybych ho rozbil/a, stojí hodně peněz“ a další argumenty brzdí starší generaci k výuce práce s počítačem.

V rámci programů celoživotního vzdělávání zaměřeného na seniory nabízejí různé subjekty výuky práce s počítačem. Praxe potvrzuje, že senioři se nejlépe zbavují obav, často doslova strachu z počítače, pokud se účastní kolektivní výuky. Významným pomocníkem jsou Univerzity třetího věku a různé kurzy výuky např. v klubech seniorů.

Problém malé znalosti informačních technologií není jen problémem České republiky, ale tyto skutečnosti si uvědomuje také Evropská unie, která již několik let pravidelně sleduje situaci v této oblasti, vyhlašuje projekty zaměřené na projekty výuky seniorů k práci s počítačem. Např. v letech 2002 až 2004 byl řešen projekt European Computer Network, které se zúčastnilo pět evropských států, mezi nimi Česká republika. Cílem bylo zvýšit využívání internetu seniory. Dalším byl projekt Seniors in Network, který byl zaměřen na podporu vzdělávání seniorů v oblasti informačních a komunikačních technologií. Projekt byl

⁹⁸ RADECKÝ, Alexandr. *Zmenšování digitální propasti v Evropě*. 2008. [online]. [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://pcworld.cz/ostatni/zmensovani-digitalni-propasti-v-evrope-3298>

určen pro výuku učitelů, kteří budou se seniory pracovat v rámci výuky práce na počítači. Třetím byl projekt e-Learning in Later Life zaměřený na rozvoj digitální gramotnosti seniorů. Připomeňme dva české programy. Prvním z nich byl Senioři k počítačům (rok 2006). Hlavní úlohu při popularizaci projektu sehrála média. Hlavním cílem bylo zvýšení internetové gramotnosti mezi seniory. Druhým byl projekt, Senioři komunikují. Jeho hlavním cílem bylo seznámení seniorů se základy práce na počítači.

Český statistický úřad pravidelně na vzorku deseti tisíc respondentů provádí statistické šetření o využívání komunikačních a informačních technologií a jejich využívání v domácnostech a jednotlivci. Následující statistické přehledy jsou důležité pro vlastní empirické šetření, protože v určitých souvislostech naznačují bariéry, které pro věkovou skupinu seniorů 55 – 64 let a nad 65 let při využívání informačních technologií existují. V kontextu s předchozím textem, popisujícím bariéry v užívání výpočetní techniky seniory, jde především o bariéry materiální (resp. technologické.)

První statistický přehled uvádí údaje o uživateli osobního počítače v české republice. Zajímavé jsou údaje, které signalizují, že dnešní seniorská generace ve věku 55 – 64 let je ve více jak čtyřiceti procentech z celkové populace zvyklá používat informační technologie. Oproti tomu senioři ve věkové skupině 65+ používají počítač ve velmi omezeném měřítku v kolísající hranici 17 – 18%. Zbývající část této věkové skupiny je ohrožena digitálním vyloučením. (Obrázek 13)

Obrázek 13 Uživatelé osobního počítače v ČR (2010 – 2013)

	%		
	2010	2011	2012
Celkem 16+	64,1	67,1	69,5
Celkem 16–74	68,7	72,2	75,0
<i>podle pohlaví</i>			
muži 16+	67,8	70,7	72,5
ženy 16+	60,6	63,7	66,6
<i>podle věkových skupin</i>			
16–24 let	94,5	95,4	96,3
25–34 let	85,2	88,3	92,7
35–44 let	83,2	86,3	88,2
45–54 let	67,9	73,6	79,4
55–64 let	44,4	48,6	56,2
65+	14,5	18,2	17,3
<i>podle dokončeného vzdělání (25+)</i>			
základní	17,0	19,7	22,7
střední bez maturity	47,5	51,9	56,6
střední s maturitou	76,1	76,7	81,5
vysokoškolské	89,1	92,4	91,3
<i>podle specifické skupiny populace</i>			
studenti 16+	98,7	98,7	99,6
starobní důchodci	18,2	21,4	20,9

podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině

Zdroj: *Informační společnost v číslech 2013. Česká republika a EU*. Praha: ČSÚ, 2013.

Druhým důležitým statistickým údajem je počet uživatelů, kteří mají k dispozici počítač v domácnosti. Statistické údaje ukazují, že senioři ve věkové skupině 55 – 64 let v loňském roce měli k dispozici v 56% osobní počítač, zatímco senioři ve vyšší věkové skupině měli k dispozici osobní počítač v domácnosti téměř ve stejném procentu jako u předchozího sledovaného statistického údaje (obrázek 14).

Obrázek 14 Jednotlivci používající počítač doma

	%		
	2010	2011	2012
Celkem 16+	64,1	67,1	69,5
Celkem 16–74	68,7	72,2	75,0
<i>podle pohlaví</i>			
muži 16+	67,8	70,7	72,5
ženy 16+	60,6	63,7	66,6
<i>podle věkových skupin</i>			
16–24 let	94,5	95,4	96,3
25–34 let	85,2	88,3	92,7
35–44 let	83,2	86,3	88,2
45–54 let	67,9	73,6	79,4
55–64 let	44,4	48,6	56,2
65+	14,5	18,2	17,3
<i>podle dokončeného vzdělání (25+)</i>			
základní	17,0	19,7	22,7
střední bez maturity	47,5	51,9	56,6
střední s maturitou	76,1	76,7	81,5
vysokoškolské	89,1	92,4	91,3
<i>podle specifické skupiny populace</i>			
studenti 16+	98,7	98,7	99,6
starobní důchodci	18,2	21,4	20,9

podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině

Zdroj: *Informační společnost v číslech 2013. Česká republika a EU*. Praha: ČSÚ, 2013.

Z pohledu rizika digitální exkluze seniorů je důležité to, v jakém rozsahu mají senioři přístup k Internetu: nejen pro získávání nových informací a znalostí, ale také pro udržování sociálních kontaktů, elektronickou komunikaci a v řadě případů i pro běžné životní situace – nakupování a případně obsluhu internetového bankovníctví a e-governmentu. Statistické přehledy o uživateli Internetu jsou uvedeny na obrázku 15.

Obrázek 15 Přehled uživatelů Internetu

	%		
	2010	2011	2012
Celkem 16+	61,8	65,5	69,5
Celkem 16–74	66,4	73,0	75,1
<i>podle pohlaví</i>			
muži 16+	65,8	69,2	72,3
ženy 16+	58,1	61,9	66,8
<i>podle věkových skupin</i>			
16–24 let	92,3	94,8	96,2
25–34 let	83,1	87,4	92,9
35–44 let	79,7	84,1	89,0
45–54 let	65,8	72,0	79,4
55–64 let	42,1	46,3	56,0
65+	13,2	16,3	16,8
<i>podle dokončeného vzdělání (25+)</i>			
základní	15,3	18,6	22,3
střední bez maturity	44,9	49,6	56,8
střední s maturitou	73,5	74,9	81,5
vysokoškolské	87,9	91,3	91,4
<i>podle specifické skupiny populace</i>			
studenti 16+	97,5	98,2	99,6
starobní důchodci	16,5	19,7	20,5

podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině

Zdroj: *Informační společnost v číslech 2013. Česká republika a EU*. Praha: ČSÚ, 2013.

Ze statistických přehledů je zřejmé, že ze dvou věkových kategorií seniorů je nedílnou součástí životního stylu nadpoloviční většiny věkové skupiny 55 – 64 let používání Internetu. Druhá, vyšší věková skupina seniorů, používá Internet v omezené míře. Z publikovaných statistik Českého statistického úřadu také vyplývá, že Internet využívají více muži jako ženy a u uživatelů převažuje středoškolské vzdělání s maturitou a vysokoškolské vzdělání. Zatímco u nižší věkové seniorské skupiny počet uživatelů Internetu narůstá, u vyšší věkové skupiny seniorů stagnuje, Internet využívají spíše muži, v minimálním měřítku dosahujícím podle citovaných statistik jednoho procenta jsou uživatelkami Internetu ženy.

Při překonávání potenciálního rizika sociálního vyloučení u seniorské generace se v posledních letech v možnostech, které informační technologie nabízejí, ve statistických ukazatelích objevuje nakupování přes Internet, využívání sociálních sítí a využívání Internetového bankovníctví.

Senioři v porovnání s jinými věkovými skupinami populace využívají internetových nákupů ve velmi omezeném rozsahu. Podle statistik (obrázek 16) je i přes rostoucí tendenci

tato možnost využívána seniory ve věkové skupině 55-64 let v necelých osmnácti procentech populace a u vyšší věkové skupiny 65+ jsou to necelá čtyři procenta.

Obrázek 16 Jednotlivci nakupující přes Internet

	%		
	2010	2011	2012
Celkem 16+	25,4	28,0	30,6
Celkem 16–74	27,4	30,2	33,2
<i>podle pohlaví</i>			
muži 16+	28,0	29,0	31,5
ženy 16+	23,0	26,9	29,8
<i>podle věkových skupin</i>			
16–24 let	38,8	40,5	46,3
25–34 let	44,5	48,0	54,3
35–44 let	34,7	39,3	43,1
45–54 let	22,1	25,3	27,9
55–64 let	10,5	13,1	15,7
65+	3,0	3,7	3,9
<i>podle dokončeného vzdělání (25+)</i>			
základní	4,2	5,4	6,0
střední bez maturity	14,0	16,4	18,7
střední s maturitou	32,7	32,9	38,5
vysokoškolské	43,8	51,3	50,7
<i>podle specifické skupiny populace</i>			
studenti 16+	40,7	40,9	46,9
starobní důchodci	3,7	4,4	4,2

podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině

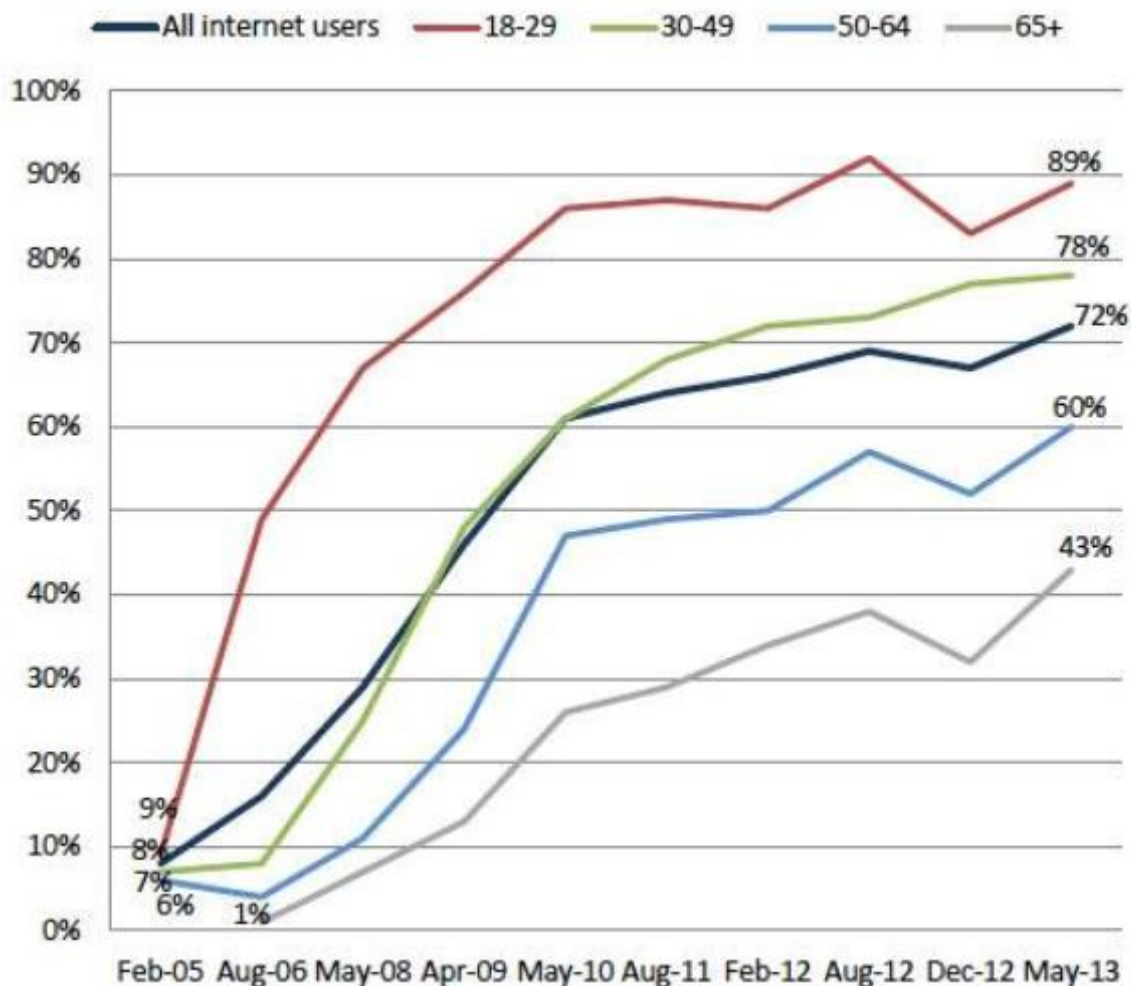
Zdroj: *Informační společnost v číslech 2013. Česká republika a EU*. Praha: ČSÚ, 2013.

Senioři se postupně v obou věkových skupinách postupně seznamují s možnostmi, které jim pro sociální komunikaci nabízejí sociální sítě. Věková skupina 55+ je ve využívání sociálních sítí aktivnější, než věková skupina 65+. Možná by bylo přesnější konstatování, že senioři ve věkové skupině 65+ využívají sociální sítě v minimálním měřítku. V tomto ukazateli Česká republika výrazně zaostává za trendy ve vyspělých zemích.

Od dubna do května letošního roku probíhala mezi 1895 respondenty v USA studie Pew Research Center, zaměřená na využívání sociálních sítí. Podíl těch, kdo je používají, v USA i nadále roste. Podle nového průzkumu dosahuje v současnosti 72 procent dospělé populace. V roce 2005, kdy se výzkumníci ptali Američanů poprvé, používalo sociální média jen 8 procent dospělých. Podíl lidí od 65 let výš, kteří využívají social networking, se samozřejmě také zvyšuje. Od roku 2006 se z pouhého 1 procenta dostal až na současných 43 procent. Z grafu je vidět, že senioři jsou v posledních letech procentuálně vůbec nejrychleji

rostoucí skupinou americké populace. Mladší věkové skupiny rostou buď pomaleji, nebo již dosáhly svých limitů a v podstatě stagnují⁹⁹, jak je zřejmé z výsledků studie (Obrázek 17). K obdobným údajům dochází ale i analýzy českých uživatelů Facebooku.

Obrázek 17 Počet uživatelů sociálních sítí v USA podle věkových kategorií



Zdroj: *Pew Research: Počet seniorů na sociálních sítích roste*. 6.8.2013. [online]. [cit.2013-08-19g]. Dostupné z: <http://www.tyinternety.cz/2013/08/06/clanek/pew-research-pocet-senioru-na-socialnich-sitich-roste/>

Prezentované vybrané statistické údaje dokumentují, že seniorskou věkovou skupinou, která je ve společnosti bezprostředně ohrožena rizikem digitálního vyloučení (pádem do digitální propasti), jsou muži a ženy ve věku 65+. U nich je tato situace přirozená: v předchozích zaměstnáních logicky neměli možnost se s moderními informačními technologiemi seznámit a osvojit si jejich užívání. Oproti tomu je mladší seniorská věková skupina 55+ ve využívání nových informačních a komunikačních technologií mnohem kompetentnější a riziko digitální exkluze jí v podstatě nehrozí. Dá se předpokládat, že mladší

⁹⁹ *Pew Research: Počet seniorů na sociálních sítích roste*. 6.8.2013. [online]. [cit.2013-08-19g]. Dostupné z: <http://www.tyinternety.cz/2013/08/06/clanek/pew-research-pocet-senioru-na-socialnich-sitich-roste/>

věkové kategorie, které budou vstupovat do důchodového věku, již budou informační a komunikační technologie považovat za součást svého každodenního života a sám o sobě tak fenomén digitální propasti postupem přirozeného vývoje společnosti vymizí.

Pro statistické údaje je charakteristické, že popisují sociální realitu s určitým zpožděním a že se sociální realita může vyvíjet do dalších statistických šetření velmi dynamicky. Články v českých médiích v posledních šesti sedmi měsících obsahují rostoucí počet článků na téma „Stále více seniorů chce ovládat počítač a Internet“, „Seniory z Vysočiny láká stále více internet. Kvůli kontaktům s dětmi“, „Stále více seniorů míří na univerzity třetího věku. Kvůli informacím a společenskému kontaktu“. Rozšiřování sociálních kontaktů a sociální komunikace s nejbližšími příbuznými je pro seniory i ve vyšším věku velmi důležitým motivačním faktorem pro překonání řady bariér v užívání informačních a komunikačních technologií a vede je k osvojování si nových informací, znalostí a dovedností. Řečeno odborným jazykem, rozšiřuje se sociální jev, který je nazýván vzdělávacím transferem přes digitální propast. V tomto vzdělávacím transferu se neangažují jen vzdělávací instituce různého typu, ale nově se také „amatérskými lektory počítačových dovedností“ pro seniory stávají nejbližší rodinní příslušníci a často i jejich vnoučata, se kterými senioři chtějí komunikovat.

Přesto bude ještě několik let v přirozeném demografickém vývoji existovat věková skupina seniorů, kteří jsou konfrontováni s každodenními realitami informační společnosti a kteří se různým způsobem s jejími nároky vyrovnávají a reagují na ně různým způsobem. Např. i v tom významu slova, jestli se sami cítí digitálně vyloučení či nikoliv anebo zda jim v životě informační technologie chybí či nikoliv anebo zda se bez nich ve svém životě obejdou. Proto je také empirická část rigorózní práce zaměřena na muže a ženy v seniorské věkové kategorii 65 +.

4. Kvalitativní šetření: senioři a počítače

4.1 Výzkumný problém

V nejobecnější formulaci a s jistou mírou nadhledu by bylo možné konstatovat, že formulaci výzkumného obsahují předchozí části textu.

Senior – počítač – internet je slovní triádou, která může v mnoha seniorech vyvolávat obavy. Většina seniorů v současnosti dobře chápe, že počítač ve spojení s využitím internetu jim může pomoci rychle a snadno získat informace, které potřebují k tomu, aby si dokázali potřebnou záležitost sami vyřídit. Mnozí z nich si to vyzkoušeli, naučili se s počítačem poměrně dobře pracovat, někteří dokonce výborně, se orientují ve virtuálním prostředí internetu, jiní váhají, mají obavy, že se potřebné náležitosti nenaučí.

Znám ve svém okolí vitální pětasedmdesátníky a osmdesátníky, pro které není problém Word, Excel, Power Point, umí zpracovat fotografie, video, čile komunikují se stejně vitálními protějšky doma i v zahraničí na Internetu, sociálních sítích, umí používat internetové bankovníctví a úřední věci vyřizují pomocí e-governmentu. Dlužno podotknout, že to ale jsou spíše výjimky z pravidla, které ale potvrzují, že ani ve vyšším věku není pro seniory počítač nepřekonatelnou bariérou.

Relativně ulehčenou situaci mají senioři ve věku kolem 55 do cca 65 let, protože se jedná o generaci, která se musela s prací počítačem seznámit a využívat ho v rámci své pracovní náplně. Někteří senioři přiznávají, že se naučili s počítačem pracovat díky svým vnoučatům, která je v prvních krocích základům obsluhy PC vedla.

Senioři jsou skupinou obyvatel, jejichž počet rychle stoupá. Představa, že senior bude pouze čekat doma na důchod, popřípadě pracovat na zahrádce apod., je mylná. Senioři se stále více stávají skupinou obyvatel, kteří chtějí prožít svůj důchod aktivně. Počítač a Internet se tak stávají jejich pomocníky v lepší komunikaci s lidmi, s rodinou, přáteli. Počítač a Internet jim otevírají nový svět, který by jinak většina nepoznala.

Proto jsem se rozhodla v empirickém šetření soustředit pozornost na mnohokrát a z různých úhlů a oborů zkoumaný výzkumný problém senioři a počítače v kontextu s jejich ohrožením digitální propastí.

První úroveň výzkumného paradigmatu se bude týkat základních představ seniorů o práci s počítačem v návaznosti na využití možností Internetu. Předmětem zájmu je jejich vztah k počítačům, představy, k čemu počítač využijí apod.

Druhá úroveň výzkumného paradigmatu se soustřeďuje na jejich skutečné jednání a chování se při práci s počítačem a s Internetem.

Třetí úroveň výzkumného paradigmatu sleduje vnější projevy chování seniorů při využití počítače a formy jednání a společenského styku.

Zjednodušeně řečeno, empirické šetření se soustřeďuje na zjištění názorů respondentů na to, jak jim práce s počítačem a následná dostupnost různých informací pomohla při jejich lepší orientaci v dnešním světě a při řešení mnoha životních situací.

4.2 Cíle empirického šetření a jeho metodika

Každé výzkumné šetření v prvních fázích obsahuje úvahy o účelu a zaměření výzkumné studie, jejím cíli nebo cílech, formulují se v první podobě výzkumné otázky, které se pak postupně precizují, upřesňuje se realizační představa o vlastním výzkumném šetření a technikách sběru dat a volbě vzorku respondentů, identifikují se možné překážky, bariéry, řeší se finanční zabezpečení výzkumu a řadě dalších souvislostí. Tomu všemu předchází studium teoretických podkladů a analýz dříve provedených výzkumů.

Empirické šetření hledalo odpověď na základní výzkumnou otázku: Jak ovlivňuje neznalost anebo špatná znalost práce s počítačem a s Internetem sociální vyloučení seniorů? Empirické šetření pak sledovalo několik spolu souvisejících výzkumných silů:

1. Vysvětlit, jaký význam senioři přikládají nutnosti naučit se pracovat s počítačem a využití získaných zkušeností.
2. Zjistit, jaké je jejich skutečné jednání a chování při práci s počítačem a Internetem a co je podle jejich názoru pro ně největší překážkou při jeho efektivnějším využívání.
3. Zjistit, zda si senioři uvědomují, že také jim může hrozit na internetu různé nebezpečí, i když se nejedná o přímý fyzický kontakt.
4. Zjistit, jaké jsou vnější projevy seniorů při práci s počítačem, jejich formy jednání a reakcí při navazování společenských kontaktů prostřednictvím Internetu.

Při projektování empirického šetření byla nejpodstatnější otázkou volba typu výzkumu: kvantitativní nebo kvalitativní výzkum? Oba mají své opodstatnění, oba najdou mezi výzkumníky své přesvědčené zastánce i odpůrce.

Cílem kvalitativního výzkumu je postupné vytváření „teorie“ anebo formulování hypotézy. Úkolem je odhalit důležité skutečnosti nebo vztahy mezi určitými sociálně psychologickými jevy.¹⁰⁰

Miroslav Disman uvádí, že cílem kvantitativního výzkumu je popsat jedince, v kvalitativním výzkumu jde o popis problému a jeho relevantních dimenzí.¹⁰¹

H. Kubátová, která se zabývá sociologickými výzkumy, zastává názor, že je jednodušší zorganizovat kvalitativní výzkum. Není standardizován, všechny dílčí etapy probíhají současně. Zároveň ale upozorňuje, že se výsledky tohoto výzkumu nedají předpovědět, jsou nejisté. Projekt kvalitativního výzkumu je z hlediska struktury jednodušší.¹⁰² Tak jak je kvalitativní výzkum svým způsobem nestandardizovaný, je složitější analyzovat a interpretovat jeho výsledky; standardizované statistické metody pro vyhodnocení názorů respondentů se dají použít v omezené míře.

Studiem celé řady výzkumů celostátního charakteru se dá zjistit, že převládá kvantitativní výzkum. V posledních letech se ale objevuje, zejména u menších výzkumů a průzkumů, kvalitativní metoda. Kvalitativní výzkum má jiné cíle, jiná pravidla. Cílem kvantitativního výzkumu je testování hypotéz, je snaha porozumět sociální situaci a „vytvořit teorii“. Podle Dismana je „...kvalitativní výzkum nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.“¹⁰³ K použití kvalitativního výzkumu se přiklání také Hendl (2006, s. 5), když konstatoval, že „plán výzkumu má emergentní charakter, jeho plánování je pružné, aby reagoval na okolnosti výzkumu a dosavadní výsledky.“¹⁰⁴

¹⁰⁰ Viz HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1999.

¹⁰¹ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 1993, s. 304.

¹⁰² KUBÁTOVÁ, Helena. *Sociologie životního způsobu*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 183.

¹⁰³ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Karolinum, Praha 1993, str. 285.

¹⁰⁴ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum v pedagogice. Současné metodologické přístupy a strategie pedagogického výzkumu*. Sborník 14. konference České asociace pedagogického výzkumu 5.-7. září 2006, s. 5

Majerová a Majer, na podporu volby kvalitativního výzkumu uvádějí, že „...kvalitativní výzkum se pokouší problému porozumět, nejen jej popsat. Pro výzkumníka není rozhodující velikost vzorku (tj. počet lidí, kteří jsou zkoumáni), ale teoretická saturace problému (tj. jistota, že už v terénu dalším zkoumáním nezíská žádné další informace). Zda teoretického nasycení bylo dosaženo zkoumáním většího či menšího počtu osob není důležité. Proto vzorky bývají ve srovnání s kvantitativním výzkumem malé, návraty do terénu jsou ovšem opakované. Někdy jsou dotazováni titíž lidé znovu, jindy se dotazování rozšíří na jiné osoby.¹⁰⁵

Souhlasím s názorem H. Kutnohorské, že „...rozdíly mezi kvalitativními a kvantitativními metodami se někdy zveličují. Kvalitativní i kvantitativní výzkum má svou sílu a omezení... Metody bývají někdy stavěny do ostrého protikladu. Ve skutečnosti se jedná o rozpor do velké míry umělý.“¹⁰⁶ Obě metody nesporně mají své výhody i nevýhody. Podle mého názoru je podstatnější odpověď na otázku, pro které výzkumné problémy je vhodnější kvantitativní a pro které kvalitativní metody.

Vzhledem k povaze výzkumného cíle byla nakonec zvolena kvalitativní výzkumná strategie, která umožní odpovědět mnohem plastičtěji na otázky typu, jak se lidé v určitých situacích chovají, jaké mají názory a jaké obavy? To standardizované kvantitativní výzkumné šetření nabídnout nemůže.

Kvalitativní výzkumná strategie obsahuje čtyři charakteristiky: a) subjektivitu, tj. zkušenost a vnímání, 2) kontextuálnost, tj. zachovat jevy a prvky chování v přirozeném prostředí; 3) techniky získávání dat, které obsahují nestandardizované techniky pozorování a rozhovory; 4) teorie je odvozena induktivně, kdy se rovina subjektivního pozorování přesune do obecných pojmů.¹⁰⁷

Nesporně velmi složitým problémem výzkumného designu je výběr techniky získávání a shromažďování dat. I když existuje řada zavedených výzkumných postupů, metod s doporučenými technikami sběru dat, není neobvyklá praxe, že si výzkumníci pro účely svého výzkumu vytváří ad hoc individuální výzkumný design, ve kterém se obecnými teoretickými modely sice inspiroují, ale nepoužijí jej v původní podobě, i když se jimi

¹⁰⁵ MAJEROVÁ, Věra, MAJER, Emerich. *Empirický výzkum v sociologii venkova a zemědělství*. 2007, s.4

¹⁰⁶ KUTNOHORSKÁ, Jana. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada Publishing, 2009, s.20.

¹⁰⁷ LOUČKOVÁ, I. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu*. Praha: Slon, 2010. s.47

nesporně inspirují. Fakticky tak nakombinují vlastní výzkumný pragmatický postup, odpovídající zkoumanému problému.

Cílem sběru dat bylo získat takové informace od respondentů, které umožní odpovědět na výzkumné otázky. Cílem šetření je mimo jiné i porozumět seniorům, kteří budou na základě otázek sdělovat své názory a postoje k analyzované problematice. Silverman zdůrazňuje, že pro úspěšný výsledek průzkumu je nutné mít dostatek informací týkajících se řešeného problému.¹⁰⁸

Volbu techniky sběru dat ovlivnila i skutečnost, že se respondenti nikdy v životě žádného empirického šetření nezúčastnili. Oprávněná byla i obava, zda respondenti správně pochopí, na co jsou tázáni, aby se při odpovědích, jak někteří uvedli, nezesměšili. Morgan připomíná teoretickou možnost, že se ve skupině respondentů objeví dominance některých jednotlivců, vliv autocenzury apod.¹⁰⁹

Volba padla na sběr dat pomocí metody diskuzních (ohniskových) skupin, skupinových rozhovorů (focus group). Inspirací byly zkušenosti Saka a Kolesárové, kteří výzkumy seniorů opírají především o poznatky získané v diskuzních skupinách. Podle nich focus group umožňuje získat poznatky v několika rovinách:

1. Názory jednotlivých účastníků.
2. Postižení různých úhlů pohledu na dané téma.
3. Postižení názoru na základě skupinové diskuse a tedy skupinový názor.
4. Postižení dynamiky názorů k danému tématu a faktorů, které jsou v příčinném vztahu k utváření názoru a postoje.
5. Umožňuje vhled do minulosti jedinců, a tedy spojení určitého názoru s minulostí (backgroundem) jedince.¹¹⁰

¹⁰⁸ SILVERMAN, David. *Ako robíť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Pegas, 2005, s.241.

¹⁰⁹ Viz MORGAN, D. L. *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 2001.

¹¹⁰ SAK, Petr, KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, Kateřina. *Reflexe postavení seniorů ve společnosti. Projekt Proměna sociálního obsahu kategorie generace seniorů. Příspěvek k sociologii třetího věku*. Praha, 2008, s.4.

Podstatou metody Focus Group je skupinová diskuze, při které zhruba po dobu půldruhé hodiny diskutuje 6-10 respondentů (některé prameny uvádějí 8 – 12 respondentů), kteří splňují přesně stanovená kritéria výběru. Diskuzi vede podle předem připraveného scénáře moderátor. Předností metody je především to, že umožňuje objevit skutečnosti a vztahy, které na první pohled nejsou zjevné a které by kvantitativní výzkum nebyl svými technikami schopen postihnout.

Skupinová diskuze má několik základních pravidel, která je nutné respektovat. První je počet respondentů a jejich charakteristika. Platí zásada, že méně respondentů je někdy více. Základní kritérium výběru respondentů spočívá v tom, že to musí být osoby, které mají ke zkoumanému tématu, problému co říci. Správný výběr respondentů je kritickou fází focus group. V tomto případě jsou to senioři, kteří pracují s počítačem a na Internetu; resp. kteří si tyto dovednosti osvojili až v důchodovém věku, když předtím zkušenost podobného druhu nezaznamenali.

Druhou zásadou je, aby se respondenti vzájemně neznali. Svým způsobem se pak ale vlastní průběh skupinové diskuze neobejde bez určité „startovací“ fáze, ve které se vytvoří atmosféra vhodná pro komunikaci. K tomu patří i prostorná a světlá místnost s kulatým stolem, aby žádný z respondentů nezastával dominantní postavení, které může být odvozováno od společenských zvyklostí pro sestavování zasedacího pořádku (např. pozice v čele stolu). Z průběhu diskuze se pořizuje audio nebo video záznam, s nímž musí respondenti předem vyjádřit souhlas. Bývá zvykem, že místnost pro skupinové diskuze bývá vybavena jednocestným zrcadlem, za kterým je tým výzkumníků, kteří průběh diskuze monitorují a analyzují.

Nadmíru důležitá je osoba moderátora. Obvykle by to měl být psycholog, který se mimo jiné specializuje i na problematiku nonverbální komunikace. Moderátor v průběhu diskuze klade většinou projektivní otázky, které mají pomoci zjistit názory a postoje ke zkoumaným problémům a také faktory, které názory a postoje respondentů ovlivňují.

Kvalitativní data jsou velmi různorodá, a proto jejich zpracování nemůže být standardizované. První analýza probíhá souběžně s dotazováním a pomůže odhalit mezery ve struktuře potřebných dat. Kvalitativní údaje se pak urovnávají, pořádají a zčásti třídí. Důležitým a časově velmi náročným krokem je přepis jejich různých podob do formy, se kterou je možné dále analyticky a induktivně pracovat.

Konečnému zpracování scénáře a formulaci otázek předcházela jejich pilotáž, jejíž pomocí bylo ověřováno, zda senioři budou pokládaným otázkám rozumět a zda pro ně nebudou formulačně příliš složité. Vzhledem k věkové skupině respondentů byly zvoleny maximálně jednoduché formulace bez odborné terminologie.

Vlastní příprava na skupinovou diskuzi zahrnovala velmi podrobnou metodickou přípravu na moderování diskuzní skupiny, organizační a technické zajištění včetně zajištění záložní nahrávací techniky. Od respondentů byl vyžádán informovaný souhlas, aby mohla být jejich diskusní vystoupení nahrána a převedena do písemné podoby, kterou bude možné podrobněji analyzovat a interpretovat a formulovat závěrečná shrnutí. Doslovný záznam byl občas přerušen v okamžiku, kdy si senioři i přes výtku moderátorky začali v některých momentech tzv. „skákat do řeči“.

Celkový rozhodovací proces při řešení výzkumného problému a hledání nejvhodnější výzkumné metody, jehož výsledkem byla výzkumná strategie, je znázorněn v tabulce 2.

Tabulka 2 Strategie výzkumu

Předmět výzkumu: názory, motivy a postoje respondentů	Typ výzkumu				Objekt výzkumu	Metoda výzkumu
	Exogenní	Endogenní	Kvantitativní	Kvalitativní		
Jaký význam senioři přikládají nutnosti naučit se pracovat s počítačem a využití získaných zkušeností?		X		X	Senioři	Focus group
Jaké je skutečné jednání a chování seniorů při práci s počítačem a Internetem a co je podle jejich názoru pro ně největší překážkou při jeho efektivnějším využívání		X		X	Senioři	Focus group
Uvědomují si senioři, že jim může hrozit na internetu různé nebezpečí, i když se nejedná o přímý fyzický kontakt?		X		X	Senioři	Focus group
Jaké jsou vnější projevy seniorů při práci s počítačem, jejich formy jednání a reakcí při navazování společenských kontaktů prostřednictvím Internetu?		X		X	Senioři	Focus group

Zdroj: vlastní zpracování

Vlastní výzkum byl připravován v souladu s obecně doporučovanou návazností jednotlivých kroků, které jsou uvedeny v tabulce 3. Základní používanou kalkulační časovou jednotkou je jeden kalendářní měsíc.

Tabulka 3 Orientační harmonogram řešení výzkumného problému

Akce	Doba v měsících											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Studium teoretických zdrojů, identifikace informačních zdrojů	■	■	■	■	■							
Formulace výzkumného problému a výzkumných otázek				■	■							
Volba výzkumných metod a technik sběru dat, operacionalizace, strategie výzkumu					■	■						
Příprava scénáře skupinového rozhovoru							■					
Pilotáž							■					
Metodická, organizační, materiální a technická příprava focus group							■	■				
Sběr dat - skupinová diskuze									■			
Selekce a zpracování záznamů skupinné diskuze, přepisy									■	■		
Analýza získaných dat										■	■	
Zpracování výsledků empirického šetření											■	■

Zdroj: vlastní zpracování

4.3 Diskuzní skupiny – charakteristika vzorku respondentů

Výběr výzkumného vzorku se opíral o techniku prostého záměrného výběru. Výběr byl determinován věkem respondentů s přihlédnutím k tomu, zda se jedná o uživatele, kteří již mají zkušenosti s prací na počítačích a s Internetem. Všichni, kteří svolili k tomu, že se průzkumu zúčastní, byli seznámeni s informacemi o jeho průběhu, bylo jim vysvětleno, proč průzkum probíhá a s jakým cílem. Respondenti byli rozděleni do dvou diskuzních skupin po sedmi osobách, i když to přineslo větší časovou náročnost na organizaci i průběh vlastního sběru dat a také pro jejich analýzu. Základní údaje o složení respondentů jsou uvedeny v tabulce 4 a tabulce 5.

Tabulka 4 Rodová příslušnost respondentů

Rodová příslušnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost
Muži	43	6
Ženy	57	8
celkem	100	14

Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Původním záměrem bylo získat pro celkovou účast stejný počet mužů a žen. Jak dokladuje tabulka, nepodařilo se přesvědčit více mužů, aby se průzkumu zúčastnili. Ženy

vystupovaly při jednání o účasti v průzkumu více aktivněji a tomu také napovídá mírný rozdíl u obou pohlaví – ženy (57 %), muži (43 %).

Tabulka 5 Věkové složení respondentů

Věk	relativní četnost (%)	absolutní četnost
55-64 let	21	3
65-69 let	43	6
70-74 let	21	3
75 let a výše	15	2
celkem	100	14

Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Podle tabulky 5 nejpočetnější věkovou kategorií byla skupina ve věku 65-69 let (43 %), následována skupinou ve věku 55-64 let (21 %) a ve věku 70-74 let (21 %). Při organizování průzkumu bylo záměrem zapojit respondenty z vyšších věkových kategorií.

Tabulka 6 přibližuje vzdělanostní složení respondentů. Podle tabulky nejpočetnější skupinu podle vzdělání představují vyučené osoby (50 %), na druhém místě jsou respondenti se středoškolským vzděláním. (29 %).

Tabulka 6 Nejvyšší dokončené vzdělání respondentů

Obor	relativní četnost (%)	absolutní četnost
Základní	7	1
Vyučen	50	7
Středoškolské	29	4
Vysokoškolské	14	2
celkem	100	14

Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Odpovědi respondentů v diskuzních skupinách byly do jisté míry ovlivněny i širšími vlivy prostředí, ve kterém respondenti žijí. Stručná charakteristika je uvedena v tabulce 7.

Tabulka 7 Charakteristika respondentů

Jméno	pohlaví	věk	Původní profese	Životní situace nyní	Má/nemá PC	Začátky s PC: před/po důchodem	Vzdělání
Jarka	Žena	55	Prodavačka v elektu	Žije s manželem v bytě, vdova 2 děti	nemá	Po nástupu do předčasného důchodu	Učňovský obor: UČ
Helena	Žena	70	V domácnosti, brigády	Vdova, 3 děti	Má	Po....	ZŠ
Milena	Žena	63	Knihářka	S manželem, dům, 2 děti	Má	Před...	UČ
Pavla	Žena	60	Kuchařka	Rozvedená, 2 dcery, dům	Má u dcery	Po...	UČ
Zita	Žena	66	Tiskové stoje	S manželem, byt, 1 dítě	Má	Před...	UČ
Karla	Žena	74	Učitelka v MŠ	2 děti, s manželem,	má	Před...	SŠ
Jarmila	Žena	68	Účetní	S manželem, 4 děti	Má 2 PC	Před....	VŠ
Marie	Žena	75	Učitelka v MŠ	Vdova, 1 dítě-syn lékař	má	Po...	SŠ
Mirek	Muž	69	údržbář	Žije sám, garsonka	nemá	Po...	UČ
Honza	Muž	67	Úředník	Rozvedený, 2 syny (nejsou v kontaktu)	má	Před... málo	SŠ
Jirka	Muž	76	Učitel	Žije s partnerkou, není ženatý, 1 dítě	má	Před...	VŠ
Zdeněk	Muž	68	Celník	3 děti, manželka cizinka, byt 4+1	má	Před... málo	SŠ
Kamil	Muž	61	Zedník-vedoucí	Dům, 3 děti, manželka	má	Po....	UČ
Petr	Muž	71	instalatér	vdovec	má	Po....	UČ

Zdroj: vlastní průzkum, 2013

4.4 Analýza a interpretace výsledků diskuzních skupin

Diskuse probíhala ve dvou skupinách, v každé zvlášť. Protože se jednalo o respondenty, kteří se neznali a navíc o seniory, byl nejprve zvolen postup, který by bylo možné nazvat uvolňovací ve vzájemném představení respondentů. Zaznívaly stručné odpovědi na otázky odkud respondent je a jaké bylo jeho poslední povolání, než odešel/a do důchodu, zda dále pracuje apod. Respondenti odpovídali také na otázku, jak využívají svůj volný čas, jaké jsou jejich záliby, aktivity. Představení každého respondenta trvalo maximálně pět minut. Pak následovala další část diskuse, která se položenými otázkami dotýkala názorů respondentů na život seniorů v důchodu apod. Tato pasáž o názorech respondentů na stáří byla zařazena úmyslně, aby bylo možné získat co nejvíce informací a názorů seniorů na stáří a na možnosti dalších aktivit se životem v důchodu spojených. Následující text přibližuje doslovné výroky respondentů na první baterii položených otázek.

První otázka – „Co Vás napadlo, když se před lety, když jste ještě byli zaměstnání, řeklo „život po šedesátce“ anebo odchod do důchodu“?

„V té době jsem počítal, kolik mi ještě zbývá do doby, než budu moci odejít do důchodu. Řekl jsem si také, že konečně si budu organizovat svůj život tak, jak budu chtít já a ne stát.“ (Mirek).

„Napadlo mě, že jsem nějak moc rychle zestárla a že další život už asi nebude tak zajímavý. Někdy jsem měla pocit, že se důchodu nedožiji. Děti mi říkají, že to snad nemyslím vážně, že když jsem čtyřicet let pracovala, tak bych si teď měla čtyřicet letu užívat. Samozřejmě, že si dělaly legraci, ale v jednom měly pravdu. Alespoň patnáct let ještě hodně aktivního důchodu bych si přála“ (Jarka).

„Říkal jsem si, že mládí nějak rychle uteklo a že už na mne doma čekají bačkory. Nebyla to zrovna ideální představa vidět se, jak sedím v bačkorách v křesle a dívám se každý den na televizi. Tak jsem začal přemýšlet, co by se mi líbilo dělat, až budu opravdu důchodce. Bylo toho najednou nějak hodně, protože jsem si najednou uvědomil, co vše jsem za život nestihl“ (Honza).

„Neměla jsem čas nad něčím takovým přemýšlet, nestíhala jsem zařídit vše, co bych potřebovala. Na svůj věk jsem se vůbec necítila a necítím. Víím, že roky nezastavím, jsem k sobě sebekritická, takže když přišel věk do důchodu, tak přišel. První dva týdny to byl nezvyk, ale pak jsem si uvědomila, co mě čeká za krásné dny, které si mohu ještě užít a hned byl život zase lehčí“ (Helena).

„Tak to jste mě zaskočili. Nepřemýšlel jsem nad tím. Po padesátce jsem si vše začal uvědomovat, že skončí moje jedna životní etapa. Ted' spíše přemýšlím, co mě napadne, když se řekne život po sedmdesátce. Teprve když jsem si začal užívat první měsíc v důchodu, uvědomil jsem si, co vše jsem nestihl. Když jsem viděl vnoučata, jak jsou u počítače jako doma, co mají informací, a to hned, zatímco já je sháněl vždycky několik dní, tak jsem se již první měsíc v důchodu rozhodl, že první nebudou ryby, jak jsem si myslel, ale počítač.“ (Jirka).

„Nejhorší je nedělat nic, jen se trpně dívat z okna a sledovat, kdo zrovna jde okolo anebo den za dnem trávit u televize. To je lepší nebýt. To jsem si říkal asi tak tři roky před důchodem. Pak jsem si řekl, že bych tak asi dopadl, tak jsem začal hledat, zda u nás existuje nějaký klub důchodců nebo něco podobného. Nebyl, ale zjistil jsem, že mohu dojíždět na Univerzitu třetího věku, tak jsem toho využil“ (Zdeněk).

Odpovědi ostatních respondentů zaznívaly v podobném duchu. Respondenti v závěru uzavřené diskuse k této otázce potvrdili názor, že kdo je po celý život aktivní, pokud mu to jeho zdraví dovolí, ten umí být aktivní i v době, kdy je již v důchodu.

Druhá otázka – „V čem je Váš život nyní jiný, než byl před odchodem do důchodu“?

„Jiný je v tom, že nemusím ráno vstávat v pět do práce. Čtyřicet let stačilo. Ted' ale vážně. Jiný je v tom, že si sama rozhoduji o využití času od rána do večera. To je prostě nádhera. Nemyslet na to, co bude zase v práci, zda vše stihnu nakoupit, uvařit rodině. Zkrátka mám čas na vlastní koníčky a zájmy“ (Milena).

„Celý život jsem chtěla cestovat, žádné exotické destinace, zkrátka cestovat po České republice, a to se mi splnilo. Syn mě naučil pracovat s počítačem, tak si vyhledávám, co bych ještě chtěla vidět, zapisuji si to a pak si svůj sen postupně splním. Domluvila jsem se s několika kamarádkami, ony se také naučily na počítači, až když byly v důchodu, vyhledáváme společně informace, vyhodnotíme a jedeme“ (Pavla).

„V čem je jiný? Že si více vážím svého zdraví. Když je člověk mladým, tak o tom nepřemýšlí. Viděl jsem, co udělala nemoc z kamaráda a docela jsem se vylekal. Změnil jsem životní styl se vším všudy, a vyplatilo se mi to. Navíc jsem se naučil na počítači díky vnučce, takže nějakou to dobu trávím denně u počítače, až se na mne někdy manželka zlobí, že ji ani nevnímám, když na mne mluví“ (Kamil).

„Moc jsem nad tím nepřemýšlela. Asi v tom, že mám čas na kamarádky a známé, věnuji se zálibám a vnučatům, na které jsem neměla před odchodem do důchodu moc času. Také máme více času na sebe s mužem, oba jsme pracovali na směny, takže jsme se někdy moc nevidali“ (Zita).

„Jiný je v tom, že si čas organizuji sama. Věnuji se svým zálibám a koníčkům. Nejpodstatnější pro mne je, že teprve v důchodu mám více čas na kamarádky, na známé, se seniory jezdíme na výlety, účastníme se různých besed pro seniory, některé akce dokonce pomáhám s jednou kamarádkou organizovat. Docela bych řekla, že žiji plnohodnotnější život než dříve“ (Zita).

Odpovědi byly různorodé zrovna tak, jako byl různorodý život respondentů před odchodem do důchodu. Tyto odpovědi se jednoznačně vyznačují tím, že senioři vítají, že mají dostatek času na různé aktivity, na přátele apod., což před odchodem do důchodu nebylo vždy úplně možné.

Třetí otázka – „Co jste si před lety představoval/a, když se řeklo život v důchodu“?

„Představila jsem vždy takovéto nicnedělání, ale občasné, protože by to asi jinak ani nešlo. Každopádně jsem si představila, že budu dělat vždy to, co se mi chce a ne to, co musím. Také jsem si představovala, že konečně budu mít čas na čtení, luštění křížovek, na vnučata.“ (Karla).

„Představil jsem si vždy, jak nemusím dohánět vlak, abych stihl dojet do práce. Představoval jsem si, jak mám čas na ryby a představoval jsem si, jak budu chodit večer s kamarády na pivo. Představoval jsem si, jak budu cestovat, žádné drahé zájezdy, ale poznávání České republiky. Když jsem pracoval, tak dny dovolené mi moc na cestování nestačily, byly to takové rychlovky. Teď konečně mám čas, zorganizovali jsme se s přáteli a vyrazíme na kratší výlety a je to úplně bezvadné“ (Petr).

„Představovala jsem si, že první týdny po odchodu do důchodu nebudu téměř nic dělat, kromě vaření. Dopadlo to tak, že jsem se hned první den v důchodu pustila do úklidu domu stylem, jako kdyby v něm nikdo rok neuklízela. Už tehdy jsem si říkala, že nějak zaostávám. Mobil jsem se jakž takž naučila ovládat, představa, že bych musela v práci pracovat na počítači, ta mě děsila, později jsem zjistila, že úplně zbytečně, tak jsem svůj názor přehodnotila“ (Jarmila).

„Představoval jsem si, jak nedělám vůbec nic, jen ležím, civím do nebe a pořádně dýchám. Pracoval jsem roky jako horník, takže mám plíce trochu v nepořádku. Skutečně jsem to dodržel, ale to nicnedělání mi vydrželo čtrnáct dní“ (Zdeněk).

„Představovala jsem si, že budu číst a číst a číst, protože když jsem byla zaměstnaná, tak jsem koupené knihy ani neměla čas přečíst. Teď toho také moc nepřečtu, chodím na brigády, jezdím na výlety“ (Marie).

Každý jedinec měl před odchodem do důchodu své představy. V podstatě si byly dost podobné – využívat čas v důchodu co nejvíce pro sebe. Tyto názory lze pochopit, zvláště pokud tito lidé před odchodem do důchodu odpracovali často čtyřicet a více let.

Čtvrtá otázka – „Když se řekne hranice stáří, o jaký věk se podle Vás jedná“?

„Myslím si, že tak od 65 let nahoru. Pamatuji si, že můj otec říkával, že když jeho tatínkovi bylo 55 let, tak za ním přišli zástupci obce, ve které bydlel, s blahopřáním a oslovili ho Pane XY, vážený kmete. Tak to si neumím představit, že bych i v dnešní době bylo oslovován „ctihodný kmete“. To bych každého pěkně hnala.“ (Mirek).

„Tak to bych si tipnula tak 70 let, ale nejsem si jista. Když se podívám na seniory kolem sebe (teď nemyslím nás, co jsme tady), ale mí přátelé a známé, tak to asi odpovídá. Ale přemýšlím, zda je to dobře“ (Jarka).

„Podle mne hranice stáří snad ani neexistuje. Neumím si představit, že ji někdo „napevno“ určí. Každý člověk je přece jiný“ (Honza).

„Myslím si, že opravdové stáří je tak od 70 let výše. Kdo to má dneska na lidech poznat. Některý čtyřicátník je jako troska, jiný udělá v sedmdesáti stojku. Řekla bych, že já bych si to netroufla určit“ (Helena).

Odpovědi na položenou otázku, týkající se hranice stáří, byly i samotné pro respondenty zajímavé. V podstatě se shodli pouze v tom, že se hranice stáří nedá určit, protože každý jedinec je jiný. Ani odborníci se nemohou shodnout na přesném stanovení hranice stáří, zejména pokud do diskuze vstoupí statistikové. „Český statistický úřad (ČSÚ) před posledním sčítáním lidu změnil věkovou klasifikaci obyvatel. Do nejstarší kategorie seniorů tak spadají až lidé starší 65 let, zatímco dříve to byly osoby nad 60 let. Hranice 60 let je podle ní přitom standard ve většině demokratických zemí. Rázem se snížil počet seniorů o 8 procent a populace se tak ve statistikách "omladila".¹¹¹ Názory na počátek stáří se v průběhu let často měnily. Na druhém světovém shromáždění o stárnutí a stáří, které se konalo v Madridu v roce 2002, se hovořilo o seniorech a jejich počátečním věku 60 let a starších a o starých seniorech jako o lidech, kteří jsou starší 80 let.¹¹²

Pátá otázka – „Jak byste popsali/definovali stáří“?

„Tak to skutečně nevím. Když si představím sama sebe starou, tak se vidím, jako svraštělou babku, která sotva jde. To je ale hrozná představa. Stáří si představuji jako určitou nemohoucnost“ (Milena).

„Já si stáří raději nepředstavuji. Stáří vidím jako definitivní konec života, když už člověk toho moc nezmuže a je odkázán a pomoc jiných. Tak toho bych se dožít nechtěl, protože to je to nejhorší, co člověka může smrt. Příšerná představa“ (Jirka).

„Stáří si představuji jako období, kdy už člověk má vše ujasněno, vyřízeno, počítá s tím nejhorším, že přijde okamžik jeho smrti. Je to pesimistické konstatování, ale je pravdivé“ (Pavla).

¹¹¹ TRACHTOVÁ, Zdenka. *Seniorů závratnou rychlostí přibývá. Téměř třetina z nich je týrána.* [online]. 10. 10. 2012. [cit. 2013-04-17]. Dostupné z http://zpravy.idnes.cz/ceskych-senioru-pribyva-08i-domaci.aspx?c=A121001_150506_domaci_

¹¹² 2. světové shromáždění o stárnutí. Převzato z: *Sociální politika č. 7-8/2002.* [online]. [cit. 2013-04-17]. Dostupné z :<http://www.mpsv.cz/cs/1215>

Výběr uvedených názorů není příliš optimistický, ale optimisticky se nevyjadřoval ani jeden respondent. Největším problémem seniorů je, že je společnost automaticky zařadila do schématu, ze které se jen těžko dostává. Klevetová na toto téma napsala: „Proto ani společnost nepřipravovala s odchodem člověka do důchodu nějaké programy pro seniory, ti dostali nálepku „důchodce“ a s tím zmizel jejich životní příběh. Troufáme si říci, že mnoho seniorů může také trpět syndromem vyhoření ze své přidělené role se všemi důsledky“.¹¹³

Šestá otázka – „Co pro Vás znamená „aktivní stáří“?“

„Podle mého, aktivní stáří je stav, když ještě můžeme dělat všechno to, co jsme dělali v mladších letech“ (Zdeněk).

„Aktivní stáří je, že jsme vůbec schopni po čtyřiceti letech zaměstnání ještě cokoli dělat. Podle mého názoru ale záleží na fyzické kondici a vitalitě každého jedince. Zním čtyřicátníky, kteří už dávají svému okolí najevo, že umírají a znám osmdesátileté ženy a muže, kteří chodí na výlety, chodí plavat, účastní se různých společenských akcí, zkrátka prožívají doslova aktivní stáří.“ (Zita).

„Pod pojmem aktivní stáří si představuji, že člověk je schopen dělat téměř to, čeho byl schopen v mládí nebo ve věku kolem padesáti let a ještě šel potom se bavit až do rána“ (Petr).

V úvodní části skupinové diskuze se ukázalo, že ne každý respondent je zvyklý hovořit otevřeně v kolektivu, a že většina z nich má určité zábrany. Svou roli sehrála také skutečnost, že starší generace mnohdy reaguje jinak, než generace mladší. Vysoký věk jedince ještě neznamenal, že bude v diskusi vystupovat neaktivně, že se bude obávat více hovořit. Ve skupině došlo také k situaci, že nejstarší respondent byl ze všech diskuzně nejaktivnější. Ukázalo se také, že zařazení uvolňovacích otázek mělo své opodstatnění.

Vlastní empirické šetření se soustředilo na hledání odpovědí na otázku, jak neznalost nebo špatná znalost práce s počítačem a Internetem ovlivňuje sociální vyloučení seniorů.

¹¹³ KLEVETOVÁ, Dana, DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky pro práci se seniory*. Praha: Grada Publishing, 2008, s.15.

První dílčí výzkumný cíl byl zaměřen na zjištění názorů seniorů na význam, který příkládají nutnosti naučit se pracovat s počítačem a využití získaných zkušeností. První baterie obsahovala čtyři otázky:

- Kdy jste se poprvé seznámili fyzicky s prací na počítači?
- Co pro Vás se jevílo jako největší překážka, abyste se naučil/a pracovat s počítačem?
- Máte ještě teď obavu z práce s počítačem?
- Budete se nadále v práci s počítačem zdokonalovat?

První otázka do diskuse - „Kdy jste se poprvé seznámili fyzicky s prací na počítači“?

„Měla jsem možnost ještě v zaměstnání, ale strašně jsem se bála, že počítač nezvládnu, že na něco ťuknu a vše rozbiji. Navíc kolem mne byli o hodně mladší lidi a já si vůbec nevěřila. Tak jsem to vzdala a raději jsem přešla na méně placenou práci. Dnes vidím, jak jsem byla neuvěřitelně hloupá. Dnes jsem u počítače denně“ (Jarmila).

„Musel jsem v práci pracovat s počítačem, protože to jinak nešlo. Ale pozor. To bylo jen to, že firma měla v počítači nějaký program, kde se jen automaticky ťukalo na nějaká okénka a ono se jinak vše automaticky vyplňovalo. Každý pracovník měl přístup jen do určité části. Takže jsem prakticky neuměl nic, ani zapnout a vypnout počítač, protože běžel nepřetržitě. Internetové připojení měli jen manažeři. Pracovat pořádně s počítačem jsem se naučil až v průběhu studia na Univerzitě třetího věku“ (Zdeněk).

„Já se seznámila poprvé s počítačem docela zvláště. Přijela jsem k synovi, který koupil svému synovi notebook, a já se nestačila divit, co všechno umí. Ono by na tom nebylo nic zvláštního, kdyby mu nebylo šest let. Otázkou zůstává, zda to byl vhodný dárek, ale to neřeším. Takže první školení jsem dostala coby seniorka od šestiletého vnuka. Když jsem přijela domů, tak to říkám mužovi – ten nic. Za dva dny na to ležel notebook na stole. Muž pozval sousedovic kluka a ten nám ukázal základy. Napřed jsme si mysleli, že nic nepochopíme. Za čtrnáct dnů jsme soupeřili, kdo bude první u notebooku. Dnes máme dva. Je nám oběma přes sedmdesát let“ (Jarmila).

„Já se poprvé s počítačem seznámila v prodejně v Praze. Přišla jsem do obchodu s tím, že chci koupit televizi, a nastal šok. Byla tam jedna obrovská místnost, v ní desítky počítačů, na kterých si lidi zboží objednávali a hned si chodili do jiné budovy pro zboží. Co teď, zůstala jsem jako opařená. Naštěstí byla vedle kancelář, kde seděl zaměstnanec firmy a

ten mi to vybavil. Víte, jak to dopadlo? Nechala jsem si ukázat, co všechno počítač umí, objednala si ho domů a hned se přihlásila do kurzu. Už jsem nechtěla být za pitomce“ (Pavla).

„Já se s počítačem seznámil ve vlaku, trochu zvláštní, vidíte. Seděl jsem v kupé s jedním mladíkem, který měl notebook. Nějak jsme se dali dohromady a on mi ukázal, co vše je možné s pomocí počítače na internetu zjistit. Přiznám se, že jsem na to koukal jak na zjevení. Dokonce mi dovolil, abych si to vyzkoušel. Přiznám se, že se mi klepaly ruce, protože jsem se bál, abych mu notebook nerozbil. Prostě, zážitek s notebookem byl můj největší zážitek z celého mého pobytu, jel jsem na rekreaci. Po návratu domů jsem si nechal poradit, koupil počítač a dnes si říkám, jaký jsem to byl trouba, že jsem se počítače bál“ (Petr).

„Bude to znít směšně. Máme u nás paní doktorku, které je 72 let. Jsme rádi, že ji máme. Bydlíme na vesnici, takže dojíždění není dobré. Jednou jsem ji obdivovala, jak s ním umí pracovat. „Co pracovat“, řekla. „Já na něm nakupuju, dívám se na filmy, když nestihnu večerní televizní noviny, protože v létě dělám na zahrádce, tak si je pustím později večer.“ Zůstala jsem koukat a docela jsem se zastyděla. Vyprávěla jsem to večer mužovi a ten mi řekl: „A co ti brání, abys ho nemohla mít.“ Druhý den jsem zajela do města a počítač byl doma“ (Jarka).

Pro snadnější přehled, kdy a kde se senioři poprvé seznámili s prací na počítači, jsou jejich odpovědi převedeny do tabulky.

Tabulka 8 První seznámení s prací na počítači

První kontakt s počítačem	relativní četnost (%)	absolutní četnost
Muži v zaměstnání	14	2
Muži v důchodu	29	4
Ženy v zaměstnání	21	3
Ženy v důchodu	36	5
celkem	100	14

Zdroj: vlastní průzkum, 20137

Z odpovědí respondentů je patrné, že jejich první intenzivnější kontakty s počítačem se datují až do doby odchodu do důchodu, resp. hned na začátek důchodového období.

Druhá otázka – „Co pro Vás se jevilo jako největší překážka, abyste se naučil/a pracovat s počítačem a Internetem“?

„Měla jsem příšerný strach, že zmáčknu nějaký „čudlík“ a počítač práskne, bude po počítači a já se pak nedoplatím“ (Pavla).

„Pořád jsem měl v hlavě, že pracuji na přístroji, který každý nemá, protože stojí hodně peněz. Pro mnoho lidí představuje cena počítače jednu měsíční výplatu. To je hrozná psychická bariéra“ (Kamil).

„Pro mne bylo největší překážkou, když jsem zasedla k počítači, přišel člověk, který měl za úkol naučit mou maličkost s počítačem pracovat, a já se bála, že absolutně nepochopím, co mi vykládá a co mám tedy udělat. Byla jsem z toho dost špatná“ (Zita).

„Pro mne byla největší bariéra úplně normální strach, že vůbec nebudu vědět, co mám dělat. Při pohledu na klávesnici se mi dělalo docela mdlo. U mne to bylo o tom, že jsem neuměla psát na psacím stroji a hned jsem měla psát na klávesnici. Vždyť já ani nevěděla, kde je které písmenko. Tak jsem šla do prodejny, koupila jsem si klávesnici a začala se učit psát jen tak, bez monitoru a vypadalo to směšně. Muž to nevydržel, poradil se synem a šli koupit počítač, abych viděla, co píší. Dneska se tomu musím smát a říkám si, že to snad není možné, jak jsem byla hloupá, že jsem se tak bála“ (Milena).

„Nevím, jak kdo, ale já ze začátku nemohl pochopit, že na internetu nemůžu napsat normální dopis. Pořád jsem tam hledal to dvojité „w“, abych si otevřel okno a mohl napsat normální dopis i s adresou atd., ne to, co je na Seznamu jako e-mail. Pořád jsem se ptal: „Co to tady máte za blbý internet?“, vždyť nemohu napsat ani pořádný dopis. Dovedete si představit, jak se asi ostatní smáli, ale v dobrém“ (Jirka).

„Špatně vidím, takže se dívat na malý monitor, byl pro mne dost problém. Za to to nebyl problém pro našeho učitele. Napříště přinesl velký monitor, snad jednou tak velký jako ten předešlý a navíc mi zvětšil na obrazovce písmo, takže už jsem viděl dobře. Ale stejně jsem se bál, že budu všem za hlupáka, že si nebudu umět poradit. Je mi 73 let, tak už to člověku tolik nemyslí“ (Bohumil).

„Já se nebála počítače přímo, ale bála jsem se, že budu při učení natvrdlá. Je mi už 68 a přece jen už je člověk pomalejší. Naštěstí nás tam bylo hodně kolem sedmdesátky, takže učitel vše názorně ukazoval, pak to s námi procvičil a pak jsme sami zkoušeli pracovat.

Napřed jsme byli jako ve škole, když jsme v ní jeden od druhého opisovatel, ale teď už to jde. Strach je pryč, naopak si říkám, proč jsem nesebrala odvalu dříve a nešla se učit. Teď si dopisuji s vnuky. Nic jsem jim neřekla, naučila jsem se v kurzu pracovat s ICQ, tam moc nepotřebuju zvuk, špatně už slyším takže Skype pro mne není, zjistila jsem si s pomocí učitele jejich čísla a vyzvala je k přijetí. Ti koukali, mysleli, že to za mne někdo píše atd. Neumíte si představit, jakou jsme měla radost, že jsem překonala strach z počítače“ (Jarmila).

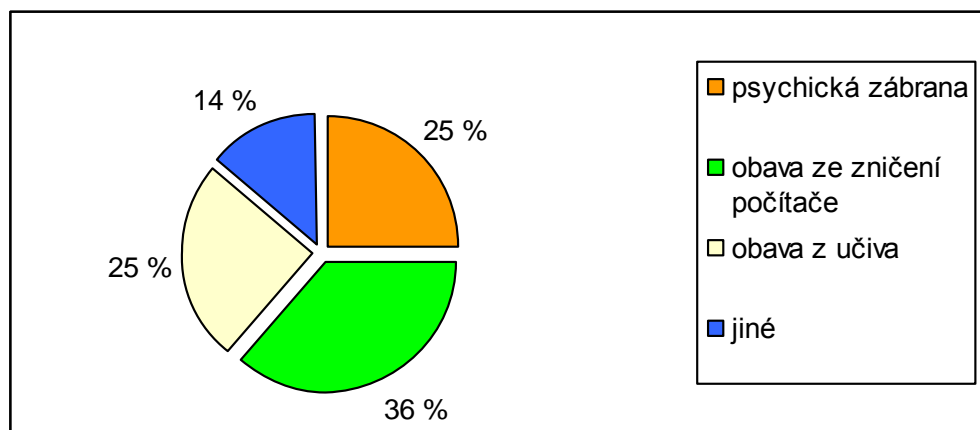
„Myslela jsem si, že se mi budou kamarádky a známí smát, když jim řeknu, že se chci naučit na počítači, je mi 69 let. Nesmáli se, ale vystrašili mě pěkně, že to nemám zapotřebí, co s tím počítačem budu dělat, když jsem se bez něj obešla téměř sedmdesát let tak co s tím teď blbnu apod. Docela mě zklamali, že mě tak začali podceňovat. Tak jsem si řekla „just ne, já je převezu“ a podařilo se. Takže jsem neměla strach z počítače, ale z lidí“ (Jindřiška).

„Strach jsem neměl, spíše obavu, abych něco neudělal špatně a neodstranil vše, co je v počítači. Nechápal jsem, jak je možné, že takový malý kousek uvnitř počítače ho může celý řídit. Já si dokonce koupil jednu knížku o počítačích pro seniory, nedávno vyšla, tak si ji čtu a říkám si, že pracovat s počítačem nic není, že horší je, že jsem se s ním nenaučil pracovat dříve“ (Zdeněk).

Také ostatní senioři podrobně popsali své zážitky z prvního setkání s počítačem a s Internetem. Největší překážkou, která bránila seniorům v dřívějším zájmu o zvládnutí práce s počítačem, byly především psychické bariéry: obava, že neodborným zásahem mohou zničit počítač, dále že nepochopí pracovní pokyny učitele a ten si bude myslet, že tím, že jsou staří, tak už „jim to nemyslí“ apod. Potvrzuje se, že staří lidé všeobecně zvládají hůře běžné životní situace, zvláště když se něco nepodaří podle jejich představ. Mají navíc obavy, že požádáním o pomoc při řešení svého problému budou obtěžovat, stanou se nejistými, nevěří si. Navíc ještě vyjádřili jeden handicap: že mnozí senioři nikdy neměli příležitosti naučit se psát na psacím stroji, protože to nepotřebovali. Teď mají zvládnout najednou psaní, ještě sledovat výklad, učit se ovládat počítač a k tomu později se ještě naučit pracovat s internetem. Například pan Honza k tomu řekl: *„Podívejte se na moje ruce, mám je jako lopaty. Položím dlaň nad klávesnici a mám celou abecedu málem zakrytou. Už několikrát jsem si připomněl kosmonauty ze Star Trecku, když chtěli komunikovat, tak se plácli levou rukou nad srdce, řekli pár slov a měli spojení. Takhle by se mi líbilo. To se divím, že ještě něco podobného nevymysleli pro praktický život.“*

Důvody obav a strachu z práce s počítačem a Internetem jsou přehledně shrnuty do grafu 1.

Graf 1 Důvody obav a strachu při práci s počítačem



Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Třetí otázka – „Máte ještě teď obavu z práce s počítačem“?

„Učím se čtrnáct dní, tak teď už tolik ne. Ale dodechnu si teprve, když se na monitoru objeví ikony, tak si říkám, že je vše v pořádku. Určitá nejistota ve mně přetrvává. Ale já byla vždycky taková trochu vyplašená, i když jsem se snažila, aby to na mě nikdo nepoznal.“ (Zita).

„Obavu už tolik ne, protože vím, jak mám co zapnout. Ale pořád mám pocit, že jsem si nejistá, mám obavu, zda jsem to, co jsem se naučila posledně, jsem nezapomněla“ (Jarmila).

„Obavy jsem se ještě úplně nezbavil. V některých chvílích mi to přijde, že mám strach, nevím proč, ale mám. Víím, že je to zbytečné, žádný učený z nebe nespádl, ale spíše je to tím, že si o mne budou ostatní myslet, když nebudu něco vědět, že asi nejsem moc chytrý, což by mě docela štvalo. Jen je to vše pro mne zcela nové“ (Mirek).

„Obavu nemám, jen jsem v některých okamžicích nejistá. Mám pocit, že mi mozek pracuje rychleji, než já stačím udělat některé úkony a začnu vždy zmatkovat a zvláště ještě více, když vidím, že ostatní na počítači již pracují“ (Karla).

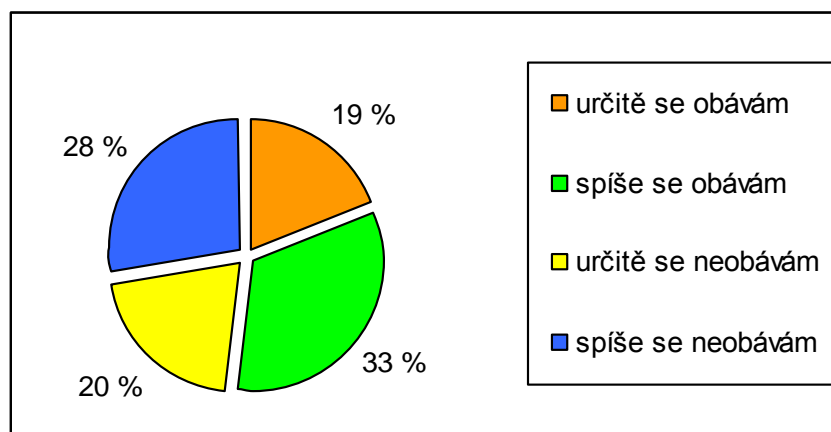
„Obavu již nemám, protože vím, že počítač nemohu rozbít tím, že zmáčknu nějaký jiný knoflík. Jakmile začnu na počítači pracovat, nervozita ze mne spadne a říkám si vítězoslavně, že je to dobrý, že jsem nic nezapomněla. Jenže, vedle sousedka si s například s něčím neví rady, tak se mě zeptá a já v tom momentě mám v hlavě doslova vygumováno a nejsem schopna poradit, protože znejistím“ (Marie).

„Ani nevím, spíše mám z počítače respekt. Pořád ho beru jako nějakou vymoženost, která už ke starým lidem nepatří, a přitom se na práci na něm těším, protože se dozvím plno nových věcí“ (Petr).

„Už před měsícem jsem si říkal, proč se stále bojím, proč mám představu, že počítač rozbiju, vždyť je to kus plechu nebo plastu nebo co to je. Asi se ještě trochu bojím anebo je to tím, že si stále ještě nevěřím, že vše dělám správně“ (Jirka).

Z odpovědí respondentů vyplývá, že převládají odpovědi typu „spíše se neobávám“. Je to pravděpodobně výsledek překonání první psychické bariéry z kontaktu s informačními technologiemi, kdy senioři poznali, že zvládnutí počítače není až tak příliš složité. Přehledně jsou jejich odpovědi vyjádřeny v grafu 2.

Graf 2 Obavy z nezvládnutí práce s počítačem v %



Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Pokud někteří lidé vyjadřují, že mají z něčeho obavy, tak se skutečně obávají, že je jejich okolí nebude považovat za normální. Praško na adresu tohoto nesprávného chápání konstatuje, že „obavy a úzkost neznamenají, že jste „nenormální“ nebo „blázniví“, ani to není

známka osobní slabosti.¹¹⁴ Často se hovoří o tom, že obavy a strach mají lidé s nízkým sebevědomím, kteří si nevěří, podceňují se. U respondentů (seniorů) to ale nemusí být zcela pravda. Není to záležitost sebepodceňování, ale spíše záležitost pocitu odpovědnosti vůči věci, která není jejich.

Čtvrtá otázka – „Budete se nadále v práci s počítačem zdokonalovat“?

„Sice mé začátky nebyly zrovna nejlepší, měla jsem pocit, že všechno dělám špatně, ale přece to nevzdám. Teď umím docela slušně základy, na internetu se orientuji stále lépe, tak budu pokračovat určitě“ (Jarka).

„Určitě budu, už jen proto, abych se naučila také správné terminologii, protože když se na něco ptám, tak často nevím, jak to nazvat a učitel pak vyjmenovává různé názvy, než kývnu, že to je dobře. Vypadá to hloupě a já také. Kdysi jsme začaly jako účetní absolvovat školení na počítačích, jenže firma krachla a po jedné výuce kurz skončil. Tehdy nás učil takový mladíček, který pronesl první větu: „Milé dámy, než začneme s počítačem, musíme otevřít okno.“ V tom momentě vyskočila ze židle má kolegyně, která k oknu seděla blíže a šla otevřít okno do ulice. Na tohle nezapomenu do konce života. Takhle nechci dopadnout, tak se budu zcela určitě dál na počítači učit včetně zmíněné terminologie“ (Helena).

„Po několika návštěvách kurzu jsem si myslel, že už toho umím dost, že mi to stačí – umím napsat dopis, umím pracovat s Wordem, poslat dopis z Outlooku i přímo ze Seznamu, mám už své oblíbené internetové stránky, tak co chtít více. No jo, přišel jsem ke kamarádovi, ten je o čtyři roky starší. A on mi začal ukazovat fotografie, které se mi zdály takové nějaké jiné, jako kdyby to fotil profesionál. Ptám se, kolik to jejich udělání stálo a on mi řekl, nic jen dvě hodiny času. Zůstal jsem koukat do doby, než mi vysvětlil, že si to upravil Adobe Photoshopem. Vůbec jsem nevěděl, o co jde. Když mi to ukázal, tak jsem si uvědomil, že zatím na počítači skoro nic neumím. Tak to musím dohnat“ (Petr).

„Ještě nevím, spíše ne. Brzy mi začnou práce na zahrádce, tak na počítač nebudu mít tolik času. Jen si vyřídím poštu, protože místo volání si s dětmi a vnuky píšeme přes internet. Tak to určitě nezapomenu a pak se třeba přihlásím na další kurz pro seniory. Uvidím“ (Kamil).

¹¹⁴ PRAŠKO, Ján. *Jak zvládnout generalizovanou úzkostnou poruchu*. Praha: Galén, 2009, s. 8

„Určitě budu. Nechám si vše v hlavě tzv. uležet, je to na mne hodně informací, tak abych v tom neměl guláš, podívám se na internetu, co tam je za novinky, popř. co bych chtěl umět a pak se znovu do nějakého kurzu přihlásím“ (Pavla).

„Budu, a zdůvodním proč. Když jsem šla do kurzu v mých 74 letech, mí vnuci si ze mě dělali legraci, ale v dobrém. Bylo to spíše takové pošťuchování. Kluci si mysleli své a já také. Tak jsem se nějak zasekla a řekla si, že je převezu. Už umím upravovat fotografie, ještě se potřebuji naučit pracovat s Excellem, tabulky už umím, tak ještě grafy. Já jim dám“ (Karla).

„Zatím skončil kurz, kterého jsem se zúčastnil, další začne až v říjnu, tak asi budu pokračovat. Uvidím, jak se dáme dohromady my, co jsme teď chodili do kurzu. Předpokládám, že mnozí určitě budou pokračovat, protože to bereme jako naše společenské setkání, aby nám nebylo tolik smutno. Chtěl bych se naučit ještě více. V kurzu se teď pracovalo dost pomalu, ale chápu, že ne každý nové učení zvládne tak rychle, aby nezdržoval ostatní“ (Honza).

„Teď si dám pauzu. Za chvíli začnou dětem letní prázdniny, s manželkou budeme hlídat vnuky, co chodí do základní školy, takže ti budou u počítače denně několik hodin, jsou tak zvyklí z domova. Moc se nám to se ženou nelíbí, ale ať si to srovnají jejich rodiče. Z tohoto důvodu předpokládám, že se na počítači ještě od nich naučím. Je to moje taktika tvářit se mě to zajímá a oni mi poradí, jak to dělají“ (Zdeněk).

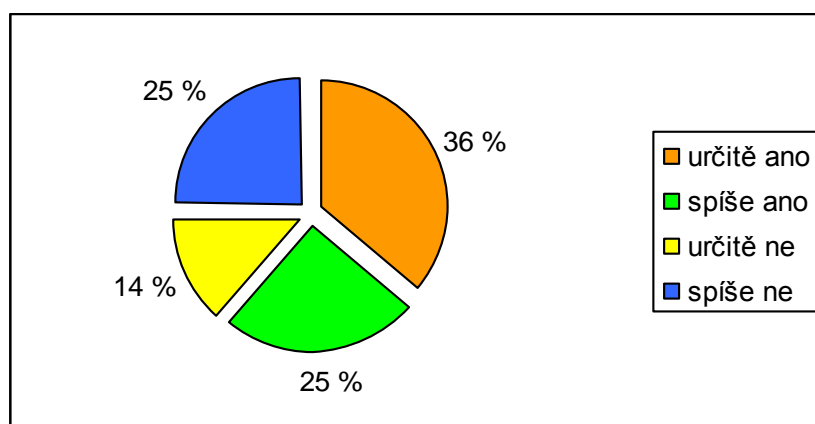
„Já už se myslím, naučil dost, napsat dopisy vnukům umím, kamarádům také, nemám příliš velké ambice, abych na počítači uměl pracovat přímo dokonale. Uvidím, půjdu, když půjdou znovu kamarádi. Už jsem si na kolektiv zvykl, což pro mne také není lehké“ (Jirka).

„Ještě uvidím, ale asi ano. Chtěl bych se naučit opravovat fotografie a podobné věci, určitě se mi to bude hodit“ (Milena).

Odpovědi respondentů korespondují se zjištěními, resp. názorem M. Lalíka, který se problematikou vztahu seniorů a počítače zabývá. V úvodních pasážích své knihy uvádí: „Jako jedna z mála pohlíží tato kniha na seniory jako na normální lidi, kteří si toho mají s počítačem hodně co říci a kterým může počítač značně zpříjemnit a zjednodušit život.“¹¹⁵ Graf 3 přehledně vyjadřuje zájem seniorů o další vzdělávání v počítačové gramotnosti.

¹¹⁵ LALÍK, Michal. *Práce s počítačem pro seniory*. Praha: Grada Publishing, 2012, s.9

Graf 3 Zájem o další vzdělávání seniorů v práci s počítačem



Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Na základě zjištění empirického šetření je patrné, že 36 % respondentů má určitě zájem se i nadále se učit pracovat s počítačem, dalších 25 % spíše ano, naopak 26 % spíše ne, 14 % určitě ne.

Druhým dílčím výzkumným cílem bylo zjistit, jaké je skutečné jednání a chování seniorů při práci s počítačem a Internetem a co je podle jejich názoru pro ně největší překážkou pro jeho efektivnější využívání. Druhá baterie obsahovala pouze dvě otázky, jejichž pomocí bylo zjišťováno, kolik času senioři práci s počítačem týdně věnují a co je tak na internetovém prostředí láká, že tolik hodin tráví u počítače?

. Odpovědi respondentů poskytují poměrně plastický obraz o jejich týdenních „počítačových a Internetových aktivitách.“

„Myslím si, jestli už nejsem závislák, týdně tak patnáct hodin, v zimě více, v létě méně, ale asi tak to bude, přesně dobu nesleduji. Ale někdy vstávám od počítače úplně dřevěný, že se ani nemohu postavit na nohu. Vždycky už chci končit, pak najdu na webu něco zajímavého a opět čtu a čtu“ (Mirek).

„Denně hodinu, takže týdně sedm hodin. Zjišťuji, že začínám mít méně různých informací, jako jsem měl dříve a začíná mi to chybět, takže se budu muset pořádně zlepšit. Od známých poslední dobou stále poslouchám „četl jsi tohle, co tomu říkáš“ apod., a já zjišťuji, že nečetl, že nic nevím“ (Honza).

„To vím docela přesně, protože jsem si vymezil dobu, kterou u počítače budu sedět, abych u něj náhodou nepřespával. Denně tři hodin, takže týdně 21 hodin. Dostal jsem se do stadia, kdy u počítače dokonce jím, a to už asi jsme závislý na internetu, což není dobré. Přátelé se mě občas ptají, jestli ještě žiju“ (Jirka).

„Cestování. Navštěvuji různé servery, české i zahraniční, které se zabývají cestováním a prezentací přírodních krás každé konkrétní země. Nemám tolik peněz, abych mohl několikrát ročně cestovat, tak cestuji virtuálně“ (Jirka).

„Co mě u počítače láká? To, že si tam mohu přečíst tolik informací, že si ani nemusím chodit kupovat noviny a časopisy. Taky hodně čtu diskuse pod články. Někdy je to hrůza, co tam lidé píšou, žádná kultura slovního projevu, vulgarity, ani se nedivím, že tam některé příspěvky jsou vymazávány. Taky jsem si myslel, že se do diskusí zapojím, ale pak jsem si to rozmyslel. Nenechám si nadávat“ (Kamil).

„U počítače jsem podle potřeby, cca dvě hodiny denně, tj. 14 hodin týdně. Nevím, jestli je to hodně nebo málo, ale vyhovuje mi to. Přečtu si zprávy, podívám se na poštu, zajímám se o sociální politiku ve vztahu k seniorům atd.“ (Marie).

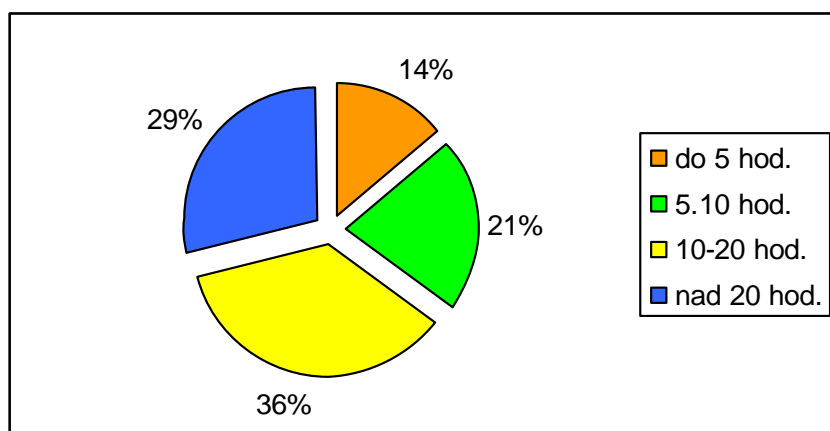
„Mě láká především to, že se seznamuji s názory cizích lidí, ať jsou názory dobré nebo špatné. Láká mě to, že si mohu vybrat informace, které si sám chci vybrat ke čtení, nikdo mi je nenutí. Když se mi hned zkrájí nelíbí, jdu na jiné zprávy, kdežto v televizi si to musím poslechnout až do konce, což mě rozčiluje“ (Zdeněk).

„Mě láká představa, že díky internetu mohu navštěvovat celý svět a nestojí mě to ani korunu. Jsem invalidní důchodkyně, takže to je pro mne velká výhoda. Navíc, ač jsem neuměla slovo anglicky, občas si nějaké vyhledám a něco si pamatuji“ (Jindřiška).

„U počítače trávím čas podle počasí. Když prší, sedím u počítače třeba několik hodin, když je hezky, otevřu ho až večer, abych se podíval, zda mi nepřišla nějaká pošta od kamarádů. Jinak podle potřeby, ale prakticky aspoň chvíli každý den“ (Mirek).

Přehledný časový snímek doby, kterou senioři tráví u počítače, je uveden v grafu č. 4.

Graf 4 Počet hodin týdně, které tráví respondenti u počítače



Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Dotaz, kolik hodin tráví týdně respondenti u počítače, byl položen i s úmyslem komparovat výsledky s jiným, starším průzkumem Benáčanové a Valenty. Podle výsledků vlastního šetření tráví respondenti nejvíce u počítače 10-20 hodin týdně (36 %), nad 20 hodin 29 %, 5-10 hodin 21 % a do 5 hodin 14 % respondentů.

Benáčanová a Valenta na základě průzkumu mezi seniory uvedli, že „...pro 13 % respondentů je práce na počítači především zábava. Respondenti uvedli dva komunikační programy, se kterými pracují – 35 % dotázaných používá na počítači icq, nebo skype (9% z nich dokonce oba dva). Internetové volání využívá více než čtvrtina dotázaných.“¹¹⁶ Benáčanová a Valenta také zjistili, že více než třetina respondentů tráví u počítače 20 a více hodin týdně. Potvrzuje se tendence, že senioři pro zábavu a poučení tráví u počítače stále více času.

Třetím dílčím výzkumným cílem bylo cíl, zda si senioři uvědomují, jaká nebezpečí jim na Internetu mohou hrozit. Třetí baterie otázek byla zaměřena na zjištění, jaké možnosti na internetu senioři využívají a s jakými překážkami se museli přitom vyrovnat. Uživatelé internetu si nikdy nemohou být jisti, zda nebudou ohroženi různými hrozbami, ať už počítačovými viry nebo různými druhy počítačové kriminality. Třetí baterie obsahovala pouze jednu otázku, která měla pomoci identifikovat míru vnímání rizik a ohrožení.

¹¹⁶ BENÁČANOVÁ, Helena, VALENTA, Milan. Možnosti informatické výuky seniorů v ČR a EU. In *Systémová integrace*, 2009. 18 (4), s. 84.

I když senioři, zejména ve vyšší věkové skupině 65+ nepatří k hlavním uživatelům sociálních sítí a zákazníkům internetových obchodů a uživatelům internetového bankovníctví, přesto jsou potenciálně ohroženou skupinou. Pro dokreslení situace jen několik statistických údajů o počtech seniorů na Internetu. „Kolik je ale na sociální síti vlastně českých seniorů? Je to asi 5% z 3,5 mil., plus minus 1 až 2 procenta. Záleží totiž, od jakého věku začneme pro uživatele slovo „senior“ používat. Senior – pro potřeby našeho článku je to jedinec ve věku kolem 50 let a více. Podle statistiky ZoomSphere (dříve známé jako Fejsbůček.cz) je na „českém“ Facebooku 4,6% uživatelů starších 50 let. A podle trochu detailnějších statistik Social Bakers vypadají čísla ještě trochu jinak – 6% ve věku 45-57 let, 3% věku 55-64 let, a 2% ve věku 65 let a více. V absolutních hodnotách to znamená, že na Facebooku se vyskytuje přibližně 172 tisíc lidí z Česka ve věku seniorů.“¹¹⁷

Šestá otázka – „Uvědomujete si nebezpečí, které Vám na internetu hrozí?”

„Dříve mě to ani nenapadlo, když jsem slyšela nějaké informace, tak jsem si říkala, že někdo chce vydělat na antivirových programech. Byla jsem poučena, že se jedná o jiné nebezpečí, ne virů, ale lidí, kteří na internetu vyhledávají důvěřivé jedince a různým podvodným jednáním je např. připravují o peníze atd. Tohle by mě nikdy nenapadlo, že je to možné. Jak je vidět, kdyby mě někdo takový oslovil, tak jsem možná důvěřivě naletěla“ (Jarmila).

„Já uvádím různé internetové prodejce z e-shopů. Také jsem naletěl. Myslel jsem, jakou radost udělám manželce a přišla mi velká krabice, ve které bylo kamení. To byl šok. Samozřejmě obchod už byl definitivně zavřený a hledejte zloděje. Už nic přes internet neobjednám. Prostě jsem to chtěl vyzkoušet“ (Zdeněk).

„Nepřemýšlela jsem nad tím, že by mi mohlo hrozit nějaké nebezpečí. Jednoho dne ale přišla vnučka s tím, že říkala mamince, že jí pořád píše nějaký pán, že prý ji zná, ale ona nezná jeho. Tak dcera se s tím pánem začala psát jako dítě a muž hned zavolaal na policii. Toho chlapa chytili, prý už ho hledali delší dobu. Tohle mě nenapadlo, že je to vůbec možné. Policie říkala, že také si mám dát pozor, že ti podvodníci na netu mají vše pořádně vymakané, takže plno lidí jim naletí“ (Pavla).

¹¹⁷ BUGNER, Martin. *Senior na sociální (celospolečenské síti)*. [online]. 23. 11. 2011. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z <http://www.internetprovsechny.cz/senior-na-socialni-spolecenske-siti/>

„Uvědomuji si to, ale nějak mi to hlava nebere. Když někomu nedávám mejlovou adresu, tak jak to, že si mě najde? To se mi nelíbí. Budu se muset zeptat, zda existuje nějaká ochrana, aby se mi nikdo nedostal do počítače“ (Jindřiška).

„Vnuci mi vyprávěli, na co si mám dát na internetu pozor, abych se prý nenechal napálit. Prý je tam plno lidí, kteří využívají toho, že internet je anonymní a jen těžko se vyhledává osoba a odkud je. To prý bych určitě nedokázal, to musí prý policie a její IT machři. Tak mi to bylo sděleno“ (Kamil).

„Podvodníků je všude plno. Nákupy a podobné záležitosti na netu vynechávám. To si raději řeknu synovi a zajedu do města. Dlouho jsem si myslela, že se mi na netu nemůže nic stát, a ono může, i když ne přímo fyzickým kontaktem“ (Zita).

„Když jsem se začínala učit pracovat na počítači a následně s internetem, tak jsem si říkala, že se mi nic nemůže stát, protože sedím prostě u bedny. Pak se mi stalo, že mi začaly chodit do pošty dopisy od lidí, které jsem vůbec neznala a nevěděla jsem co s tím, protože se tvářily velmi seriózně. Byly jako od spořitelny, kde jsem skutečně měla účet. Jenže nemám internetové bankovníctví, tak jsem volala vnukovi, aby se na to přišel podívat. Samozřejmě, byl to podfuk, nějaký, tak, tak a teď jsem to zapoměla – pišing nebo něco takového“ (Marie).

„Asi jsem lajdák, ale ne. Manžel doma říkal, že nás chrání kabelová televize, přes kterou nám internet funguje. Spoléhám na to, že nás firma ochrání. A pak mám adresu na Seznamu, tak tam spamy hází rovnou mezi spamy“ (Helena).

„Jsem opatrný, než poštu otevřu. Jakmile vidím nějakou neznámou adresu, tak to rovnou odstraňuji. Nesnáším, když mi někdo píše, komu jsem sám nedal svou adresu. Také nikoho bezdůvodně neotravuji“ (Zdeněk).

„Myslím si, že tomu nevěnuji pozornost. Myslím si, že se už tolik viry nehrozí. Tedy, alespoň již o nich tolik neslyším a ani nečtu. Možná, že se mi to jednou vymstí, a to se přiznám, že bych skutečně nevěděla, co mám dělat“ (Jarka).

„Nemyslím si, že na internetu hrozí tolik nebezpečí jako dříve. Přece jen existuje lepší antivirová ochrana, za druhé, lidé se už lépe orientují ve spleti internetových a dalších informací, takže si dávají větší pozor“ (Petr).

„Mne spíše než nebezpečí ohrožuje na zdraví reklama, která se mi na netu pořád vnucuje a často se jí nejde zavít, kdybych se uťukal. To je pro mne to největší nebezpečí. Teď vážně. Ve střehu musí člověk být pořád, takže to platí i pro internet. Nebezpečí musí člověk předvídat“ (Kamil).

„Myslím si, že spíše nebezpečí hrozí malým dětem, které neumí odhadnout, kdo je oslovuje a proč. Navíc jsou hodně naivní. To já nejsem, ale to neznamená, že i přes velkou pozornost se mohu dopustit nějaké chyby a zavírovat si počítač anebo naletět nějakému podvodníkovi. Dneska jich je všude plno“ (Zita).

Namísto shrnutí odpovědí respondentů je na místě konkrétní příklad, který uvádí F. Rožánek: „Vědět kam kliknout je na internetu čím dál jednodušší. Vědět proč, to už je těžší. Uvedený bonmot pochází od jednoho z účastníků konference Safer Internet Forum 2012. Ačkoliv se při debatách hodně mluvilo o ochraně dětí před nežádoucím obsahem nebo podezřelým chováním, několikrát padlo upozornění, že neméně ohroženou skupinou jsou příliš důvěřiví důchodci. Moderní technologie přestávají být pro seniory nepřátelským územím a počet uživatelů v důchodovém věku stále stoupá. Lidé v důchodovém věku se sice seznámí se základy práce s počítačem, ale málokdy jim někdo vysvětlí, do jakých nebezpečných situací se na internetu mohou dostat. Jedna ze švédských účastnic tak při workshopu o podceňovaných rizicích popsala případ důchodkyně, které vnoučata zřídila profil na Facebooku, aby s ní mohla být v kontaktu. S babičkou si dopisovali, ale už jí nevysvětlili podstatu přidávání „přátel“ na této sociální síti. Důvěřivá žena potvrdila přátelství s různými lidmi, které nikdy v životě neviděla, a poté, co se s nimi „spřátelila“, začala naslouchat jejich „těžkým životním příběhům“. Byli to však podvodníci, kteří švédské důchodkyni tvrdili, že už nemají ani na jídlo pro děti a na nájem. Žena se rozhodla jim přispět a postupně jim poslala dva miliony švédských korun, prakticky celé své úspory. Jakmile to udělala, podvodníci své profily zrušili a ona přišla o jakýkoliv kontakt s nimi.¹¹⁸

S bonmotem vědět kam kliknout je na Internetu čím dál jednodušší a vědět proč, to už je těžší, by se dalo bez výhrad souhlasit. Úplný by ale byl, pokud se k němu přidá pokračování. Vědět kam nekliknout na Internetu a proč je ale stále složitější a těžší, a nejen pro seniory.

¹¹⁸ ROŽÁNEK, Filip. *Bezpečný internet? Dejte pozor na děti i seniory*. 22.10.2012. Digitální média. [online]. [cit.2013-10-20]. Dostupné z : http://www.rozhlas.cz/digital/novamedia/_zprava/bezpecny-internet-dejte-pozor-na-deti-i-seniory—1126774

Čtvrtým výzkumným cílem bylo zjistit, jaké jsou vnější projevy seniorů při práci s počítačem, jejich formy jednání a reakcí při navazování společenských kontaktů prostřednictvím internetu. Vzhledem k tomu, že tato část empirického šetření byla rozsáhlejší, než předchozí části, bylo číslování otázek v této baterii zvoleno znovu od čísla jedna.

První otázka – „Pomohla Vám znalost práce na počítači ke zlepšení komunikace a postupnému prolomení komunikačních bariér mezi generacemi uživatelů“?

„Ze začátku moc ne, protože jsem neuměla s některými programy moc pracovat. Nebyla jsem si jista, například, zda můj dopis druhá strana obdržela. Až později jsem si vzpomněla, že nám v kurzu říkali, že si máme vyžádat potvrzení o přečtení. Pak už to šlo. Našla jsem si nové přátele, ale musela mi poradit dcera, jak se na některých sociálních sítích registrovat“ (Jarka).

„Znalost mi určitě pomohla, i když jsem si zpočátku nebyl moc jistý, zda vše dělám správně. Neměl jsem za sebou učitele v kurzu, tak jsem si moc nevěřil. Dnes si dopisuji s účastníky kurzu, který už skončil, a to mi stačí“ (Jirka).

„Počítač mi ke komunikaci pomohl, a to pořádně. Přes den si zařídím vše potřebné, večer mě nikdo nesmí rušit, protože to je můj vyčleněný čas pro počítač a pro komunikaci. Mám dokonce dvě e-mailové adresy, jednu pro příbuzné a přátele, druhou pro ostatní, se kterými komunikuji. Teď si říkám, proč jsem se nenaučila pracovat na počítači ještě v době, kdy jsem byla zaměstnaná“ (Helena).

„Divil jsem se, proč někteří lidé vysedávají tolik hodin u počítače, co na něm mají. S kolegou jsme absolvovali Univerzitu třetího věku, tam jsem se naučil ovládat počítač. Protože mám dost času, přihlásil jsem se do e-learningového kurzu, tak uvidím, jak ho zvládnou. Teď u počítače vysedávám také, zvláště v zimě. Ani nekupuji noviny, vše si ráno přečtu na internetu“ (Kamil).

„Internet mi otevřel svět. Nemám pocit, že jsem tak sama. Co mi zemřel muž, tak jsem skoro nikam nechodila. Kamarádka mě přemluvila, abych s ní šla do kurzu naučit se pracovat na počítači. Dalo jí to trochu práci, ale nakonec mě přemluvila. Dnes komunikuji přes počítač s několika přáteli a je to moc fajn. Nejsem sama, a to je moc dobře“ (Marie).

„Chtěla jsem mít vždycky hodně přátel, protože jsem zdravotně postižená a mám určitá pohybová omezení. Když jsem neměla počítač, tak jsem buď četla anebo se dívala na televizi, protože bydlím v domě, kde není výtah, což mi komplikuje život. Najednou přišel internet a všichni o něm hovořili a já jen smutně poslouchala. Pak se na mne usmálo štěstí. Přátelé se složili, počítač mi koupili, přihlásili mě do kurzu, na který mě také potom dopravovali. Neumíte si představit, co pro mne možnost komunikace teď znamená. Mám znovu chuť do života“ (Karla).

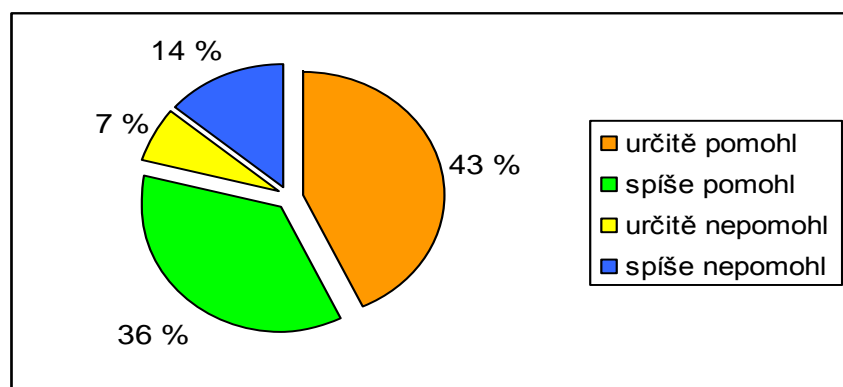
„Já naštěstí mám hodně přátel i bez počítače a internetu, takže komunikuji spíše jen prostřednictvím e-mailu krátké osobní zprávy. Nemám potřebu navštěvovat sociální sítě nebo vyhledávat lidi jiným způsobem pro dopisování“ (Zdeněk).

„Není nic horšího, než když jedinec zůstane ve stáří sám. Horší je to ještě v případě, když se jedná o člověka, který po celý svůj život nebyl komunikativní, pro ty jsou počítač a internet pak velkou výhodou“ (Pavla).

„S komunikací jsem nikdy neměla problém, navázání pracovních i osobních kontaktů mi nedělal problém. Jenže když člověk odejde do důchodu, postupně intenzita kontaktů slábne a člověk najednou zjistí, že je osamělý. Někomu to nevadí. Jiný za čas může mít psychické problémy. Ale i tak mi počítač pomohl udržet kontakty“ (Jarmila).

Graf 5 prezentuje výsledky zjištění, týkající se otázky, zda respondentům počítač pomohl v odstranění komunikačních bariér.

Graf 5 Odstranění komunikačních bariér a zlepšení komunikace v %



Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Podle zjištění empirického šetření pomohly počítač a Internet překonat zcela určitě komunikační bariéry 43 % respondentů, spíše pomohly 36 %, spíše nepomohly 14 % a určitě nepomohly 7 % respondentů. Při vyhodnocení je možné konstatovat, že pro seniory byla možnost naučit se pracovat s počítačem a orientovat se na Internetu výbornou pomůckou pro zkvalitnění jejich života a odstranění sociálních bariér.

Druhá otázka – „V čem si myslíte, že je u seniorů největší problém v navazování komunikace prostřednictvím Internetu“? Odpovědi respondentů jsou zaznamenány včetně doplňujících otázek moderátorky diskuze.

„Myslím si, že počítače a Internet se tak rychle staly běžnou součástí pracovního a osobního života lidí, že to seniorskou generaci zcela zaskočilo. Bylo to něco podobného jako s mobily. Vidět seniora s mobilem na ulici před deseti lety, to byla velká náhoda. Dnes potkáte s mobilem i seniory osmdesátileté. Velká část seniorů se počítačů bojí, neuvědomují si, že mobil také zvládli, přestože to je do určité míry počítač. Jenže s pomocí mobilů komunikují pouze s rodinnými příslušníky a s přáteli, kdežto internet je svět mnoha nástrah. Seniori to vědí, proto se bojí sami aktivně kontakty navazovat. Anonymní svět Internetu je odrazuje“ (Helena).

Doplňující otázka moderátorky diskuse: Vy sama se bojíte aktivně navazovat kontakty s lidmi na internetu např. v různých internetových diskusích na sociálních sítích?

„Sociálním sítím se vyhýbám, skutečně jim nevěřím. Ještě tak občas, když je diskuse k některému článku, napíši svůj názor, ale také ne moc. Je ve mně určitá nedůvěra. Podle vyjádření kamarádek vím, že jsou na tom stejně“ (Helena).

„Někdy se vyjadřuji k různým problémům, já tomu říkám, ve spolku přátel, tedy lidí, kteří se navzájem znají z různých akcí a kteří se pravidelně setkáváme. Jinak ne, protože si nejsem jistý, zda si nepíše s nějakým podvodníkem. Já vím, že za každým uživatelem Internetu nemohu vidět podvodníka, ale docela se bojím, tak se tomu vyhýbám“ (Mirek).

„Komunikuji jen s těmi, koho opravdu znám z dlouholetého fyzického kontaktu z města nebo s příbuznými. Jinak ne. Jak mohu vědět, že ten na druhé straně je slušný člověk. Třeba je, ale bojím se. Vnuk mi říkal, že člověk, který umí s počítačem zacházet a ví jak na to, si může zjistit bydliště člověka podle IP adresy jeho počítače. Sice to nechápu, jak je to možné, ale vnukovi věřím. Komunikovat všeobecně se nebojím, přes internet ano“ (Zita).

Doplňující otázka moderátorky diskuse: Kdyby Vám býval vnuk neřekl o této možnosti, tak byste bez obav komunikovala s každým, kdo Vás osloví?

„S každým určitě ne, to zase jsem vybíravá, hezké řečičky mě neoblbnou, ale mám ráda lidi, kteří mají všeobecný přehled. Teď nemám na mysli, že budou pochodující encyklopedie, ale budou přirozeně inteligentní, přirození“ (Zita).

„Já s tím problém nemám, ale kamarádi, kteří sami počítač nemají, říkají, že jednou na komunikaci na Internetu doplatím. Podvodníků je prý tam plno a hned uvádějí příklady z televizních krimizpráv. Na podvodníka může člověk narazit a nemusí to být zrovna na Internetu. Podle mého názoru je největší problém v tom, že většina seniorů, a to nejen jich, neví, jakým způsobem kontakt navázat. Bojí se zklamání, že je druhá strana odmítne“ (Jirka).

Doplňující otázka moderátorky diskuse: podařilo se Vám přesvědčit kamarády, že mají na tuto záležitost zkreslený pohled a že se mohou také naučit využívat počítač a Internet?

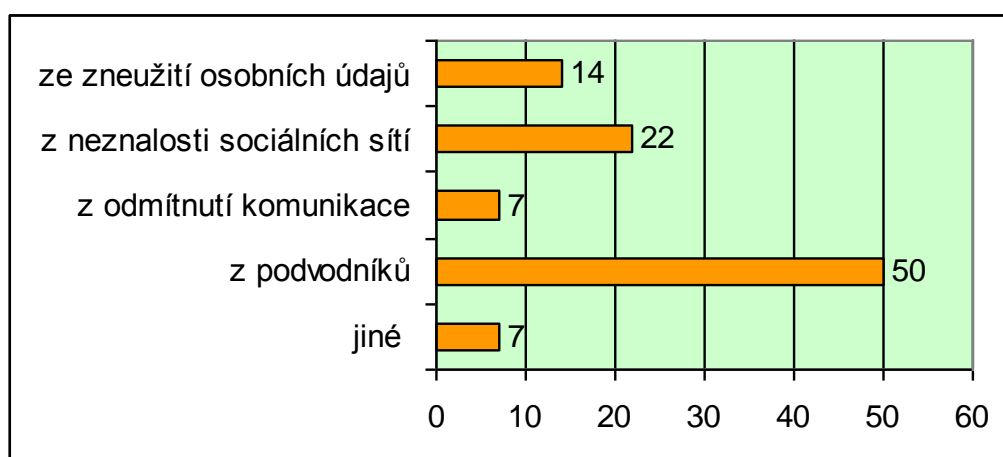
„Nepodařilo. Nechci si je rozházet, ale myslím si, že je to z jejich strany zástupný problém. Že se potýkají se stejným problémem jako já před třemi lety. Bojí se, že by nezvládli s počítačem pracovat, nechtějí to přiznat, tak raději volí tuto zástupnou variantu. Přitom, kdyby si to vyzkoušeli, tak určitě počítač zvítězí“ (Jirka).

„Myslím si, že osoba, která má problém s navázáním kontaktů v běžném denním životě, bude mít problém s navázáním kontaktu na internetu. Ten to nezachrání“ (Petr).

„Někdy se sama sebe ptám, proč se my, senioři, bojíme navázat nový přátelský kontakt. Vždyť přece nejsme žádní Neználcí. Je mezi námi hodně chytrých a moudrých lidí, kteří v životě hodně zažili, a přesto mají problém navázat obyčejné přátelství, protože mají pocit, že budou druhou stranu obtěžovat a budou odmítnuti“ (Karla).

Podle výsledků šetření (graf 6) mají senioři největší obavy z toho, že naletí podvodníkům (50 %), na druhém místě jsou obavy z neznalosti sociálních sítí (22 %) a toho, jak postupovat při registraci, jejím ověřování apod., na třetím místě pak obavy ze zneužití osobních údajů (14 %).

Graf 6 Největší obavy v navazování komunikace na internetu v %



Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Čtvrtá otázka – „Myslíte si, že díky práci s počítačem a Internetu se Vám podařilo zmírnit nebo zcela odstranit důsledky určitého sociálního vyloučení z důvodu odchodu do důchodu?“

„Bydlím ve velkém městě, takže jsem neměla a nemám pocit, že odchod do důchodu mi způsobil určité sociální vyloučení, protože se všichni poměrně často stýkáme. Počítač tedy mám spíše jako svou základnu. Ale mám kamarádku, která bydlí v malém městečku, je vdova, děti nemá. Ta říká, že kdyby neměla počítač a internet, že se ze samoty snad zblázní. Podle ní usuzuji, že v takovýchto případech může některým lidem počítač pomoci překonat důsledky určitého sociálního vyloučení“ (Marie).

„Počítač mi pomohl překonat určitou samotu, protože jsem nečekaně vážně onemocněl a nemohl jsem se ničeho fyzicky zúčastnit. Takže mi zůstal kontakt na určitou dobu s kamarády pouze přes internet, a to byla moje záchrana, protože my, chlapi, neumíme moc marodit. Většinou tzv. hned umíráme a myslíme si, že přišel náš konec. Tak mě kamarádi denně oslovovali mejly, přes Skype apod. V duchu jsem si říkal, že jsem měl štěstí, že jsem se dokopal před pěti lety na počítačový kurz“ (Mirek).

„Znáte to. Když odcházíte do důchodu, každý tvrdí, že nadále zůstanete v kontaktu, ale tady také platí známé „sejde z očí...“ Po dvou měsících začala oboustranná komunikace s bývalými spoluzaměstnanci upadat a já zůstala sama. Tehdy mi skutečně pomohl počítač a internet, protože samota kolem mne byla hrozná. Změna životního stylu se mnou trochu zamávala. Už je to dobré, dopisují si s kamarádkami, které jsem získala prostřednictvím klubu seniorů, takže si máme přes Skype nebo přes mejly stále co povídat“ (Milena).

Doplňující otázka moderátorky diskuse: Zmínila jste pomoc klubu seniorů. Tam jste se naučila pracovat s počítačem?

„Jsem samouk. Prostě jsem si nejprve koupila starší počítač z bazaru s pomocí známého, abych nekoupila nějaký šmejd. Pak si sehnala knihu o práci s počítačem, byla to taková jednoduchá příručka a zkoušela jsem, zkoušela a zkoušela, až jsem se naučila docela dost“ (Milena).

„Že bych byl přímo sociálně vyloučen, to nepociťuji, ale fakt je, že už nemám tolik přátel, jako jsem měl v době, kdy jsem byl zaměstnán. Ani mi to nějak nevádí, protože mám plno jiných kamarádů, ale nekomunikuji s nimi přes počítač. Neovládají ho. Díky přátelům jsem se napojil na Facebook, tak si popovídám tam. Fakt je, že počítač a Internet zmírňují samotu, zvláště citelné je to u lidí, kteří žijí osamoceně. To je bez diskuse“ (Petr).

„Internet mi pomáhá překonávat samotu, ale jen v některých obdobích. Nejhorší je zimní období, kdy člověk musí omezit různé aktivity, To potom den pomalu utíká. Žiji ve vesnici a tam je v zimě téměř tzv. mrtvo. Takže dost času potom trávím na Internetu. Určitě mi pomáhá překonávat samotu, protože den bez kontaktu s lidmi je smutný“ (Jarmila).

„Jsem hodně aktivní člověk, takže mi nijak nepřišlo, že bych odchodem do důchodu měla být ve stavu sociálního vyloučení. Možná člověk, který trpně čeká, kdo mu tzv. vše strčí pod nos, se tak bude cítit, nevím. Myslím si, že záleží na osobním přístupu každého jedince a jeho schopnosti řídit si aktivně vlastní život“ (Pavla).

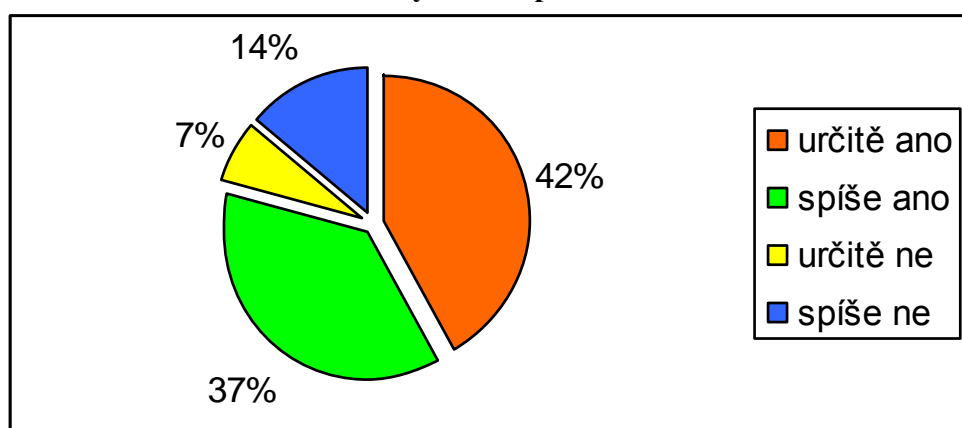
„Sociálním vyloučením určitě netrpím, ale internet přispívá k tomu, že získávám přátele po celé republice. Jak s oblibou říkávám, jdu si rozšířit své obzory. Na netu je plno starších a starých lidí, kteří hledají nové přátele, dnes už to není nic neobvyklého a divného“ (Zita).

„Nemyslím si, že bych byla sociálně vyloučena. Mám ráda samotu. Tím nechci říci, že se nechci bavit s lidmi, ale někdy mám pocit, že je kolem mne velký mumraj. Tak si sednu k Internetu a vyhledávám informace, které mě zajímají. Sociální sítě nemusím, je to pro mne ztráta času. Navíc nevím, s kým si vlastně píšu, Internet skryje ledacos“ (Jarmila).

„Podle mne je sociální vyloučení velmi špatné. Starý člověk nesmí zůstat sám, protože jinak může velmi snadno propadnout depresi. Stalo se to mé kamarádce, uzavřela se do sebe a já ji žádným způsobem nemohla přimět, aby šla mezi lidi. Nakonec jsem dostala spásný nápad, že jí ukážu fotky ze společné dovolené, že je mám v počítači. Tak mi to vyšlo. Dnes už se na něm učí“ (Pavla).

Výsledky zjištění, prezentující názory respondentů na to, zda počítač a internet pomohly překonat případné sociální vyloučení po odchodu do důchodu, jsou uvedeny v grafu 7. Podle vyjádření respondentů se 42 % z nich domnívá, že jim počítač a internet určité pomohly překonat hrozbu sociálního vyloučení, 37 % tvrdí, že spíše ano, 14 % je názoru, že jim spíše nepomohl a 7 % je přesvědčeno, že jim určitě nepomohl.

Graf 7 Počítač a ovlivnění sociálního vyloučení po odchodu do důchodu



Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Pátá otázka – „S jakými největšími potížemi jste se setkali, když jste se učili komunikovat s pomocí internetu?“, se zaměřila na konkrétní uživatelské situace:

- posílání/přijímání e-mailů
- telefonování přes internet
- videohovory s webkamerou
- účast v sociálních sítích
- psaní na chat (chatování).

„Nejdříve jsem se chtěla naučit, jak mám zvládnout videohovor s webkamerou. Mám vnučku, kterou jsem vychovala na dlouhodobém pobytu v Americe, narodil se jí vnuk, tak jsem ho chtěla vidět hned a ne čekat až se za deset měsíců vrátí do České republiky. Můj problém je, že se stále bojím udělat cokoli neznámého na počítači z obavy, že něco zmáčknou a že ho zničím. Myslela jsem, že mám notebook rozbitý, protože jsem měla webkameru vzhůru nohama a neuměla jsem to vrátit zpět, pořád to nešlo. Sousedovic syn mi pomohl, takže už teď vím, co dělat, pokud se to stane znovu“ (Karla).

„Pro mne je největším problémem, že všude chtějí registrace a hesla. Chápu, že je to asi nutné, ale pro nás, seniory, to je zatěžující. Registrace jsem sice zvládnul, dokonce potvrzení hesla, ale problém byl, že jsem si hesla nenapsal a samozřejmě si je nepamatoval, takže mi to pořád hlásilo, že je špatné heslo apod. To mě hodně odradilo se znovu kdekoli registrovat“ (Kamil).

„Můj problém je, že neumím alespoň anglicky. Protože bez znalosti cizích jazyků člověk získává jen část informací. Překladače, to je jen taková berlička. Často mě nějaký článek zaujme, je v češtině, jenže jeho pokračování je pouze po „odřuku“ v angličtině, přitom je to článek na českých webových stránkách. Beru to jako určitou diskriminaci části návštěvníků stránek, protože přece jejich vlastníci by měli předpokládat, že ne každý ovládá nějaký cizí jazyk“ (Helena).

Doplňující otázka moderátorky diskuse: Zkusila jste se někdy získat odpověď, proč není článek celý v češtině?

„Zkusila třikrát. Vždy jsem napsala velmi slušný dotaz. Poprvé odpověď vůbec nepřišla, po druhé mi napsali, že článek je převzatý a že si ho mohu přečíst v tom a v tom časopisu, kde vyšel. Potřetí mi odpověděli, že se jedná o webové stránky, které jsou určeny pro odbornou veřejnost, u které se automaticky předpokládá, že návštěvníci stránek dobře ovládají angličtinu. Přitom na stránkách žádné upozornění, že jsou určeny pro odborníky, nebylo (jinde bývá)“ (Helena).

„U sociálních sítí, konkrétně u Facebooku mě vadí, že žádají o přijetí mezi přátele lidé, které vůbec neznám, takže na to nereaguji. Štve mě ale, že to málem každý den připomínají a já nevím, jak se toho zbavit. Zatím s Facebookem nejsem dost zadobře, protože se vše teprve učím, takže mi dost vadí, když mi soustavně chodí do e-mailové pošty upozornění, že jsem ještě nevyřídil žádost atd.“ (Mirek).

Šestá otázka – „Co nejvíce hledáte na Internetu?“ zjišťovala, které oblasti na Internetu senioři nejčastěji sledují:

- cestování
- kultura
- životní styl a zdraví
- sociální problematika zaměřená na seniory

„Nejvíce používám Internet k vyhledávání informací o sociální politice, protože si mohu články přečíst v klidu a zamyslet se nad jejich obsahem. V televizi to na člověka doslova vychrlí, takže si toho moc nepamatuji. V člancích na Internetu se mi líbí, že nejsou tak stručné jako zprávy, je v nich často podrobné vysvětlení, mnohdy nechybějí ukázky konkrétních příkladů. To je moc dobré. Přece jen to už člověku pomaleji myslí, tedy alespoň u mne to platí“ (Jarka).

„Vyhledávám životní styl a zdraví. Přehlížím nabídky různých přípravků, to je k ničemu. Zaměřuji se na problematiku vysokého tlaku a diabetiku, to oboje mě trápí. Články odborníků jsou vynikající. Někdy si je i vytisknu, abych se k nim později vrátila“ (Karla).

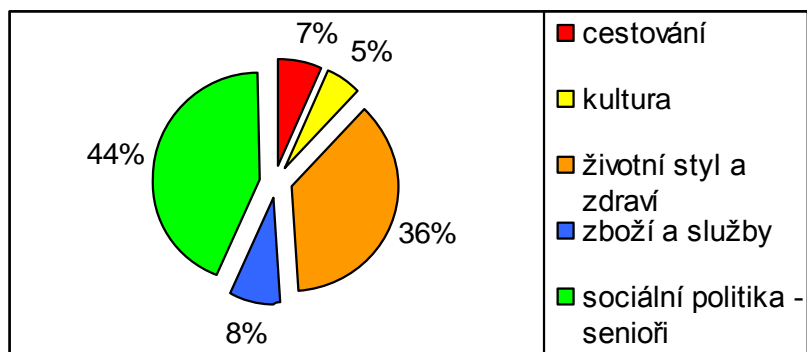
„Vyhledávám cestování. Celoživotně se věnuji turistice a díky Internetu si mohu zjistit, kam chci jet, jak se tam dostanu, kolik co bude stát, jaké památky jsou v okolí, jaké tam jsou ceny, co mohou nabídnout za zajímavosti, zda je v blízkosti lékař, kdyby se něco stalo apod. To je prostě nádhera. To vyhovuje, protože si vyhledám přesně to, co potřebuji a ne to, co mi druhý vnutí“ (Pavla).

„Když vidím, jaké zboží je možné objednat přes Internet, tak mě to láká. Nemusím tzv. vystrčit paty z domova, vše dovezou. Jenže to nedělám, protože se bojím, že mě někdo podvede a já přijdu o peníze. Kamarád mi poradil, že mám hledat v první řadě reference na firmy, od kterých chci nějaký výrobek koupit. Zkoušel jsem to, ale byla to ohromná ztráta času“ (Petr).

„Vyhledávám často webové stránky, které se věnují životu seniorů. Některé už mám uložené v oblíbených položkách. Je dobře, že tyto stránky jsou, hodně se člověk dozví. Navíc se mi líbí, že tam mohou senioři posílat své příspěvky, které se otiskují. Pak oceňuji různé rady pro seniory, různé poradny atd. Líbí se mi různé diskuse, kde si všichni vyměňují názory a informace o nějakém problému anebo zkušenosti se sociálními službami, terénními službami, o bolístkách na těle, které nás trápí“ (Milena).

Podle grafu 8 nejvíce se senioři na internetu zaměřují na problematiku sociální politiky cílenou na seniory (44 %), na životní styl a zdraví (36 %), na nákup zboží a služeb (8 %).

Graf 8 Co senioři nejčastěji vyhledávají na Internetu v %



Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Sedmá otázka – „Pomáhají Vám informace z oblasti zábavy a využívání volného času k orientaci, jak trávit vlastní volný čas např. s přáteli, známými, ke zjištění, jak se co nejefektivněji vyhnout možnosti sociálního odloučení od ostatních skupin občanů?“ Předmětem zájmu bylo čtení novin a časopisů na Internetu, sledování a stahování filmů, poslouchání radia a sledování televize z Internetu.

„Pravidelně každý den si vyhražuji hodinu, někdy i více, zejména v zimě, čtení tisku. Kouknu na Seznam, na iDnes, lidovky, týden, Blesk a Ahaonline (u něj až po dvanácté hodině, tam dávají čerstvé informace). To je můj každodenní rituál. Nemusím čekat, až by mi pošta přinesla noviny ve čtyři odpoledne, nemusím chodit dvacet minut cesty do trafiky. Je to neuvěřitelná výhoda mít vše na Internetu a ještě si k tomu přečíst diskusi lidí. Informace z internetu mi určitě pomáhají“ (Zita).

„Jsem pět let v důchodu, stále mám zájem o obor, ve kterém jsem pracoval. Takže se pravidelně dívám, co je v něm nového a říkám si, že to takhle nebylo možné dříve. Aktuální informace, přehledy, analýzy, to je skutečně vynikající. Jsem spokojený a jsem rád, že Internet mám. Uměl jsem s ním pracovat ještě před odchodem do důchodu, ale teď je to lepší, je více informací. Takže mi pomáhají.“ (Kamil).

„Pro mne byl úplný šok, když mi vnuk řekl, že si mohu legálně stahovat filmy z Internetu do počítače a řekl mi, co musím udělat, aby bylo vše v pořádku a neměl jsem problém se zákonem. Přece jen se tak dobře v tom neorientuji, tak mi sleduje nabídku vnuk a vždy mi to

připraví k natáčení a já jen zmáčknou „čudlík“. To je tedy věda. Do kina nechodím, dělá se mi v něm špatně, tak se dívám doma. Jsou to filmy, které mám ráda, takže si je mohu pustit vícekrát. Jsem spokojená“ (Marie).

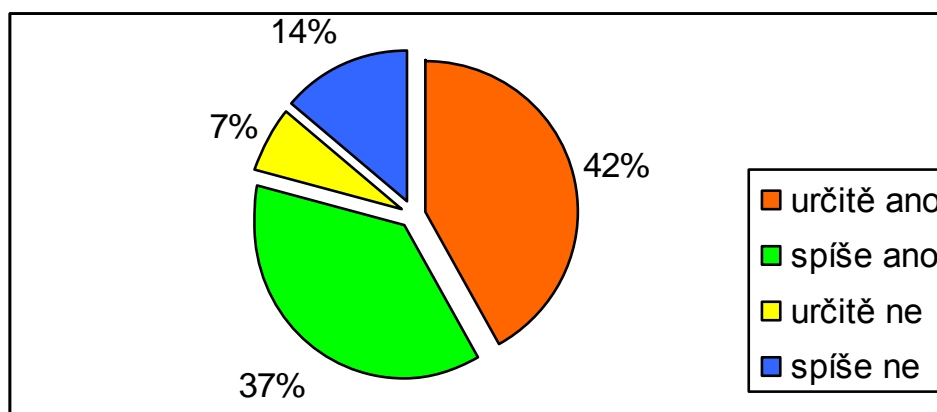
„Zaměřuji se na denní aktuální informace. Rád čtu nové zprávy. To je výhoda Internetu, že člověk se hlavně velmi důležité informace dozvídá téměř okamžitě. Je mi přes sedmdesát, v životě jsem nepředpokládal, že se toho v životě dožiju. Před mnoha lety jsem se díval rád na sci-fi filmy a vždy jsem obdivoval v nich prezentované způsoby komunikace na dálku. Koho by napadlo, že i já budu jednou takto komunikovat ve vesmíru. Ted' zase jen lituji, že se nedožiju toho, až se jednou lidi ze země neusadí na některé planety. Každopádně informace skutečně pomáhají, řekl bych, že mě drží při životě, protože mě motivují k aktivnímu životu“ (Mirek).

„Z nabídky dávám jedničku možnosti číst noviny a časopisy na Internetu. Kdybych si měla kupovat všechny v trafice, tak mi na to nestačí důchod, jak je dnes tisk drahý. Přitom je to samá reklama. Tuhle jsem to spočítala. V jednom ženském časopisu z 60 stran je 39 stran celostránková reklama. No, co s tím. Takže nedám dopustit na Internet. A to jsem kdysi prohlásila, že k počítači mě nikdo na stará kolena nedostane. Informace dostávají, znovu opakují, jedničku“ (Milena).

„Když ráno vstanu, uvařím si kávu, zasednu k počítači a čtu zprávy z různých webů. Dnes, už například vím, že některé mají nové zprávy velmi brzy, některé až v poledne apod., o víkendu se nepřetrhne s novými zprávami nikdo. Ale jsem spokojená. Také navštěvuji různé stránky pro seniory“ (Květa).

Graf 9 shrnuje názory respondentů na to, jak na ně působí informace, které na Internetu čtou v elektronické podobě a jak oceňují jejich kvalitu. Z grafu je patrné, že celkem 42 % respondentů určitě oceňuje kvalitu informací na internetu pro jejich zachování vztahů s veřejností, 37 % potvrdilo, že spíše na ně tyto informace působí. Dalších 14 % si je jisto, že spíše na ně nepůsobí a 7 % že určitě na ně nepůsobí. Bez zajímavosti není ani uváděná skutečnost, že přístup k informacím v elektronické podobě pro seniory znamená nemalou úsporu finančních prostředků, které by jinak byli nuceni vynakládat na nákup denního tisku.

Graf 9 Působení informací na internetu na seniory



Zdroj: vlastní průzkum, 2013

Osmá otázka zjišťovala, jak Internet změnil život seniorů. Jejich odpovědi jsou obširnější, o to větší vypovídací hodnotu ve více aspektech mají.

„Nemusím ani dlouho přemýšlet, abych řekla, že mi Internet skutečně změnil život. Když jsem s ním neuměla pracovat, tak jsem se ptala sama sebe, co vlastně ty mladé na Internetu tolik zajímá, že u něj tolik hodin vysedávají a dívají se upřeně na monitor. Dnes už to chápu. Také sedím, zvláště v zimě dlouho u počítače a vyhledávám informace, které potřebuji. Změnil mi ho natolik, že jsem dokonce přestala kupovat všechny noviny a časopisy, protože to najdu na Internetu“ (Kamila).

„Změnil, ale zase ne tolik. Nejsem na Internetu tolik závislá, abych seděla na židli několik hodin denně, jak to už tady v diskusi zaznělo. Takže s odpovědí asi zklamu, ale takový je život“ (Jarmila).

„Internet mi sice život změnil, ale zase ne tak razantně. Faktem je, že si nepřipadám tak sám, protože jsem navázal nová přátelství, i když většinou na dálku. Jsem tomu rád, hned je pro mne život hezčí“ (Mirek).

„Nejsem schopna to posoudit, jestli se mi život změnil jen zásluhou toho, že jsem se naučila pracovat na počítači a využívat také Internet. Spíše bych řekla, že je Internet novým doplňkem mého života. Ráda si na něm přečtu aktuální zprávy, projedu webové stránky, které jsou určené pro seniory, přečti si na nich sem tam diskusi, ale to je vše. Že jsme se naučila s počítačem pracovat a už se ho nebojím, tomu jsem ráda“ (Zita).

„Když řeknu, že se mi život změnil, tak změnil. Dokonce se mi podařil husarský kousek, i když s přispěním vnučky. Přes Facebook se nám podařilo vyhledat několik kamarádů, s kterými jsem prožil vojenskou základní službu. Už jsme se sešli – no, prostě staří dědkové. Tři z naší čety už nežijí, ale my, zbývající, jsme si měli tři dny co povídat. Tak to vše díky komunikaci na Internetu“ (Zdeněk).

Já si našla na Internetu novou kamarádku. Obě mám stejný zájem o cestování, takže teď cestujeme společně. Každá vždy něco vyhledáme, co by se líbilo, pošleme druhé, přes Skype projednáme a jede se. Internet mi život změnil“ (Marie).

„Život mi změnil počítač a to, že jsem se na něm naučila pracovat. Byla jsem husa, že jsem se to nenaučila dříve. Teď vidím, o co jsem se připravila. Ale nevádí. Vše se dá dohnat. Jsem moc ráda, že jsem se mohla přes klub seniorů do výuky zapojit. Jsem vdova, takže večer mi bylo vždy smutno. Vlastně jsem se stále dívala na televizi, co jiného jsem měla dělat. Je mi hned lépe na světě. Necítím se tak osamocená“ (Helena).

„Počítač a Internet, to jsou dvě věci, které se staly součástí mého života. Nikdy jsem toho moc nenamluvil, patřím k lidem, kteří raději naslouchají, takže vypadám na první pohled jako morous, což na Internetu nikdo nepozná. To mi vyhovuje. Mám hodně koníčků a zálib, takže moje komunikace přes Internet se odehrává tímto směrem. Také díky Internetu jsem si mohl doplnit některé své sbírky. Kdybych tohle býval věděl dříve, jaké možnosti Internet dává, sbírky jsem měl mnohem lepší a větší. Takhle jsem musel sledovat, kde je jaká burza a objíždět je, což mě stálo hodně času. Teď to vyřídím přímo z pokoje. Takže vítám „ať žije Internet“ (Mirek).

„Nevím, jak hodně mi Internet život změnil, ale změnil. Když to řeknu trochu vznešeně, otevřel se mi zcela nový a zcela jiný svět. Škoda, že to takhle nemohlo být tak před třiceti lety. Možná, že i můj osobní život by býval úplně jiný. Jenže vracet se, to nemá smysl. Jsem ráda, že jsem se naučila v tomto věku s počítačem pracovat a umět se orientovat na Internetu. To pro život stačí“ (Marie).

„Když mladí koupili vnukům, kterým bylo deset let každému notebook, docela jsem se na ně zlobil, že na tohle mají kluci ještě čas. Při každé návštěvě mi potom ukazovali, co se naučili, co je na Internetu nového a já je poslouchal tzv. jedním uchem, protože mě to tehdy moc nezajímalo. Jenže pak začalo hokejové mistrovství světa a nám se doma jako na potvoru rozbil televizor a co honem. Kluci poradili – dědo, jdeme se dívat do notebooku, jak to naši

hrajou. Sice dostali nakládačku, ale mně se rozsvítilo v hlavě, že člověk nemá nikdy říkat nikdy. Dnes je počítač můj kamarád, a když někam jedu na více dní, tak ho vozím sebou“ (Jirka).

„Můj život se změnil určitě. Ne nějak výrazně, ale přece jen jsem taková veselejší, protože vím, že když se mi bude chtít, tak si sednu k počítači a budu si s některými přáteli psát. Je dobré vědět, že na druhé straně je někdo, kdo je také sám nebo sama a chce si popovídat“ (Květa).

4.5 Shrnutí a doporučení

Zaznamenané výpovědi respondentů byly poměrně obsáhlé, otevřené a s jistou mírou sebereflexe a životního nadhledu, což je u seniorské generace obvyklé. Je ovšem potřebné podotknout, že vzhledem k předmětu empirického šetření se jednalo o seniory s aktivním přístupem k životu, kteří se i v pozdním věku nebáli nových poznatků, informací a osvojení si nových dovedností a kteří patřili ke kategorii seniorů, kteří už s moderními informačními technologiemi přišli do styku a naučili se je využívat.

Pro obě diskuzní skupiny byla charakteristická otevřená atmosféra, někdy i místy impulsivní, kdy si respondenti občas skákali do řeči. Zajímavým poznatkem bylo, že věkově nejstarší respondent patřil k nejaktivnějším diskutujícím.

V souvislosti se zkoumaným jevem – ohrožením seniorů digitální propastí jako jednoho z faktorů sociálního vyloučení - z pohledu velikosti vzorku respondentů je obtížné tvrdit, že vzorek respondentů naplňoval reprezentativní charakteristiky. Ostatně to u kvalitativních metod ani není možné předpokládat. Ambicí empirického šetření především bylo zjistit, jak se senioři v určité nové životní situaci chovají, jaké měli důvody si osvojovat nové dovednosti a jak počítače a Internet změnily jejich život, případně se pokusit zobecnit určitý model chování pro novou situaci.

Empirickým šetřením bylo zjištěno, že většina ze čtrnácti respondentů bez rozdílů muži – ženy, se k počítačům dostala až s odchodem do důchodu, přesněji v prvních letech důchodu. Důvody byly různé: snaha naučit se nové věci, být „in“ v porovnání s celkovými trendy společnosti, získávat nové informace, překonat pocitu osamění a ztrátu dřívějších sociálních „živých“ kontaktů. Jak vyplývá z výpovědí několika respondentů, nezanedbatelným důvodem byla snaha komunikovat s vnoučaty. Vnoučata také byla v řadě uváděných případů těmi, kdo seniory provedl přes první úskalí práce s počítačem a pomohl

jim překonat první psychické bariéry a obavy z práce s počítačem. Od nich a blízkých příbuzných také největšinou pocházel impuls, který urychlil rozhodnutí naučit se pracovat s počítačem a Internetem.

Empirické šetření také prokázalo, že hlavní bariéra v prvních krocích práce s počítačem byla především psychická: co když něco pokazím, budu schopen/a se i ve svém věku naučit ovládat počítač?, jak budu vypadat v kurzu před lektorem i ostatními, když něco hned nepochopím nebo nezvládnou? Poměrně zajímavé bylo i zjištění, kterému se v kurzech pro seniory příliš nevěnuje pozornost: mnozí senioři ve věkové kategorii 65+ ve svých předdůchodových zaměstnáních nevyužívali psací stroj a tak jim chyběla určitá predispozice pro rychlou orientaci na klávesnici, fakticky zkušenost z psaní na stroji. Tato psychomotorická dovednost je v prvních hodinách učení se nespornou výhodou.

Po překonání psychických bariér a s prvními úspěchy v učení se senioři ztráceli původní obavy a získávali větší chuť do dalšího učení. U sledované skupiny je možné identifikovat postupnou proměnu forem získávání nových dovedností: informální v okruhu svých nejbližších příbuzných nebo vrstevníků, přes formální v základních nebo zdokonalovacích počítačových kurzech pro seniory, aby ve třetí etapě převládlo sebezdokonalování samostatným studiem. Mállokterý z respondentů uvedl, že se učil ovládat počítač cestou pokusů a omylů podle příručky.

Tak jak se respondenti postupně zdokalovali v práci s počítačem a Internetem, postupně narůstal objem času, který týdně u počítače tráví. U sledované skupiny převládaly dva časové údaje: více jako dvacet hodin týdně a deset až dvacet hodin týdně. Pokud bydlí na vesnici, intenzita práce na počítači klesá v letních měsících a denních hodinách, kdy se věnují jiným aktivitám a proto se práce s počítačem přesouvá se do večerních hodin. V ranních hodinách se senioři podle svých každodenních návyků obvykle krátce věnují sledování zpráv a e-mailové korespondenci. K běžným aktivitám patří komunikace přes ICQ a Skype, sledování televize, poslouchání rozhlasu, sledování a stahování filmů a řada dalších, svým charakterem odpočinkových aktivit. Zajímavé je i zjištění, že senioři na Internetu oceňují, kolik na něm při získávání informací v elektronické podobě ušetří v porovnání s tím, kdy by si museli kupovat denní tisk, filmy nebo knihy. Nehovoře o tom, že se na vlastní zkušenosti naučili oceňovat rychlost získání informace v elektronických médiích.

V zimním období pracují na počítači a komunikují na Internetu i v denních hodinách, kdy se doba strávená na Internetu prodlužuje a senioři se věnují vyhledávání nových informací a určitým oblastem svého zájmu. Hlavní oblasti zájmu je možné podle četnosti odpovědí uspořádat podle pořadí sociální problematika zaměřená na seniory, zdravý a zdravý životní styl, cestování, kultura, vlastní koníčky. Nakupování přes Internet má sice rostoucí tendenci, ale v porovnání s předchozími oblastmi zájmu je až na posledním místě.

Nakupování v e-shopech je totiž jednou z oblastí, ve kterých si rizika a hrozby využívání Internetu respondenti nejvíce uvědomují (50%) a dokonce byly ve skupinové diskusi uváděny i osobní negativní zkušenosti, kdy, jak je ve výpovědích zaznamenáno, respondenti naletěli podvodníkům. To je první riziko, které si respondenti uvědomují. Druhou hrozbu vnímají jako možné zneužití osobních údajů na sociálních sítích, spojená i s obavou seznamovat se s někým, koho v životě neviděli a hned si s ním vyměňovat osobní informace. Respondenti vyjadřovali i obavu ze „zavirování počítače a vniknutí někoho cizího do jejich počítače.“ Tuto hrozbu sice vnímají jako reálnou, ale spoléhají na to, že je ochrání antivirový program anebo poskytovatel internetového připojení.

Samostatným výzkumným cílem bylo zjistit, jaké jsou vnější projevy seniorů při práci s počítačem, jejich formy jednání a reakce při navazování společenských kontaktů prostřednictvím internetu a jak jim Internet a počítač změnil život. Záměrně v diskusi se seniory nebyly v této souvislosti používány odborné pojmy digitální propast, digital divide nebo digitální exkluze, které by mohly vzbuzovat negativní nebo ageistické asociace.

Respondenti ve svých výpovědích uvádějí, že jim počítač a Internet zcela určitě pomohly překonat komunikační bariéry (43 % respondentů), spíše pomohly 36 %, spíše nepomohly 14 % a určitě nepomohly 7 % respondentů. Pro seniory byla možnost naučit se pracovat s počítačem a orientovat se na Internetu příležitostí pro zkvalitnění jejich života a odstranění sociálních bariér. Sami vlastně svým postojem prokázali, že si určitou hrozbu sociálního vyloučení spojenou s odchodem do důchodu uvědomovali a aktivně ji eliminovali. V konkrétní životní situaci tak ani neřešili problém sociálního vyloučení v důchodovém věku v nejširším slova smyslu, ale především problém integrace do nového sociálního společenství a aktivního prožití postproduktivního věku.

Na první dojem by se mohlo zdát, že prezentovaná zjištění zcela nekorespondují s tématem práce „ Digitální propast jako faktor sociálního vyloučení seniorů.“ Zkoumaná skupina seniorů prokázala, že pro překonání digitální propasti existuje tři „mosty“: most aktivního přístupu seniorů k postproduktivní životní etapě, edukativní most digitální integrace a mezigenerační digitální most. Otázkou je, jaké projekty by mohly tyto tři mosty vystavět.

Z analýzy různých forem a projektů digitálního začleňování nebo digitální integrace seniorů jako v současné době nejčastěji praktikované a pro budoucnost funkční, vystupují:

- Formální a informální vzdělávání seniorů v oblasti počítačové gramotnosti
- Podpora digitální integrace seniorů na vládní úrovni a v operačních programech na podporu lidských zdrojů z unijních strukturálních fondů
- Rozšiřování sítě veřejně přístupných internetových připojení v organizační struktuře orgánů veřejné správy a územní samosprávy
- Rozšiřování veřejného Internetu v síti knihoven.

Formální a neformální vzdělávání seniorů v oblasti počítačové gramotnosti se v současné době těší podpoře nejen národním programem na podporu stárnutí, ale i stále rostoucímu zájmu seniorů. Společnost na jeho podporu uvolňuje prostředky a vzdělávací kapacity, odpovídající současným zdrojovým možnostem. Vzhledem k současné ekonomické situaci je pro budoucnost na místě spíše pesimistický odhad, kdy některé z nastartovaných projektů může čekat omezení zdrojů, zkrácení doby realizace anebo v nejhorším případě zastavení. Účelem rigorózní práce ale není ekonomická analýza.

Vzhledem k oborovému zaměření práce je na místě jiná otázka: kde, kdo a jak počítačové gramotnosti seniory učí. Analýza nabídky kurzů počítačové gramotnosti pro seniory na komerčním trhu vzdělávání signalizuje, že počítačové kurzy pro seniory pořádají základní školy, střední školy, vysoké školy, komerční vzdělávací subjekty, neziskové organizace a další. Některé za minimální, jiné za komerční úhradu, jiné zdarma. Lektory jsou ti, kteří se setkávají s běžnou klientelou v rámci své pracovní náplně. Těžko najít specializovaný vzdělávací subjekt, který by se úzce specializoval na seniory. Přinejmenším by bylo k prospěchu věci, kdyby lektoři počítačové gramotnosti, vyučující v kurzech pro seniory, absolvovali alespoň minimum z gerontagogiky.

Druhá otázka je, co se mají senioři v kurzech ovládnání počítačů naučit. V odpovědi na tuto otázku bylo analyzováno patnáct náhodně vybraných nabídek počítačových kurzů pro seniory na Internetu. Přes rozdílnost názvosloví a marketingového ztvárnění nabídky (včetně značného cenového rozptylu), je obsah kurzů velmi podobný. Fakticky odpovídá základům práce na PC a práce s Internetem, který pak doplňují nadstavbové výběrové moduly. Možná by byla v tomto kontextu vhodná určitá obsahová unifikace, pro kterou mohou být inspirací tzv. kompetenční modely, běžně používané v personálním managementu a podávající plastický obraz znalostí a dovedností, kterými musí člověk v určité pozici pro úspěšný výkon práce disponovat. Zatím jde spíše o intuitivní nápad, než o propracovaný návrh.

Obecný model počítačového kurzu pro seniory by mohl obsahovat při uvažované dotaci 30 hodin v 10 – 15 lekcích po 2 – 3 hodinách tato témata:

- Základy práce s počítačem - seznámení s počítačem, jeho základními vlastnostmi a ovládnutím, spouštění programů; vytváření a organizování složek a dat v počítači, práce s Internetem, psaní emailů, komunikace po Internetu pomocí programu Skype, nakupování v e-shopech na Internetu.
- Základy ovládnutí programů Microsoft Word, Excel, PowerPoint:
- Mobilní telefon a práce s ním.
- Používání platebních karet a kontrola bankovního účtu na dálku
- Bezpečnost při práci s počítačem a elektronickými daty (Internet, e-maily, Skype, dokumenty, bankovníctví, zálohování souborů).

U mnoha seniorů ve věkové kategorii 65+ je pro překonání digitální propasti hlavní překážkou nemožnost přístupu k počítači, pokud jej přímo nevlastní. Cestou k překonání této bariéry jsou veřejně přístupné počítače a internetová připojení na obecních úřadech anebo ve veřejných knihovnách. Zatímco na obecních úřadech je v úředních hodinách obvykle vyčleněna jedna až dvě pracovní stanice pro potřeby veřejnosti, kdy hlavním důvodem je elektronizace veřejné správy, na druhém veřejně přístupném místě - veřejných knihovnách projekt internetizace knihoven v poslední době naráží na finanční limity pro zajištění provozu. Právě veřejné knihovny jsou místem, které umožňuje sociálně slabším občanům přístup k elektronické veřejné správě a Internetu. Okamžitá úspora, resp. okamžitý ekonomický efekt ale na druhé straně může přinést nárůst budoucích nákladů na programy sociální soudržnosti.

Závěr

Dnešní společnost se ve složité sociálně ekonomické situaci musí vypořádat s mnoha sociálními problémy, které přinesly nechtěné nebo nezamýšlené důsledky informační společnosti. K nim bezesporu patří riziko i realita sociálního vyloučení různých skupin populace, které má řadu konkrétních příčin a také mnoho forem. Omezení přístupu ke společenským zdrojům má své kořeny v příslušnosti lidí k určité genderové, příjmové, etnické nebo jiné skupině anebo vychází z geografické definice. V realitě sociálního vyloučení se často tyto příčiny prolínají a vyvolávají negativní synergii. Jednou z forem sociální exkluze je digitální vyloučení, digitální propast, na jejíž okraj se mohou dostat různé sociální skupiny.

Digitální propast odráží rozdíly mezi lidmi s faktickým přístupem k informačním a komunikačním technologiím a lidmi bez přístupu k nim. Jde v první řadě o užívání počítačů, prostředků mobilní komunikace a Internetu. (tzv. globální digitální propast). Rozdíly v přístupu a používání informačních a komunikačních technologií se stávají zdrojem sociální nerovnosti a sociální exkluze. Překonávání digitální propasti by proto mělo být vnímáno jako předpoklad a podmínka efektivního rozvoje společnosti a také jako nová perspektiva pro znevýhodněné skupiny. Nezbytnou podmínkou překonání digitální propasti jsou programy společenské podpory zvyšování digitální gramotnosti populace a především aktivní účast osob z různých sociálních skupin, které se potenciálně nachází v rizikovém pásmu ohrožení digitálním vyloučením, pokud už situace exkluze nenastala.

Pro dnešní společnost je nejen v národním, ale i evropském a celosvětovém měřítku charakteristický trend demografického stárnutí. Společnost stárne – to je skutečnost, na níž se těžko dá něco změnit. Nic na tom nezmění ani různé koncepty demografické paniky. Demografické stárnutí společnosti a digitalizace společnosti jsou procesy, které od osmdesátých let minulého století probíhají téměř současně nebo jen v minimálním fázovém posunu. Rychlý nástup moderních informačních a komunikačních technologií je orientován strategicky na budoucnost společnosti. Přinesl ale i situaci, kdy stárnoucí část populace z mnoha důvodů nebyla schopna tento prudký rozvoj zachytit a vyrovnat se s jeho nároky na nové dovednosti.

Základním cílem rigorózní práce byla teoretická analýza digitální propasti jako jednoho s možných faktorů sociálního vyloučení seniorů a kvalitativní výzkumné šetření, které mělo odpovědět na otázku, jaký je vztah seniorů k informačním a komunikačním technologiím a jak je případný kompetenční deficit v jejich využívání omezuje

v plnohodnotných sociálních kontaktech a životních situacích a jak se vlastním aktivním přístupem s rizikem sociální exluze vyrovnávají.

V posledních letech se stala otázka sociální exluze seniorů v souvislosti s digitální nerovností ve společnosti předmětem širokého odborného diskurzu řady domácích i zahraničních odborníků z různých vědních oborů. Rešerše odborné literatury v teoretické části práce ukázala, že v posledních letech tento problém našel svou reflexi ve velkém množství titulů monografické a periodické literatury a v odborném diskurzu v elektronických médiích. Na druhou stranu je ale potřebné konstatovat, že i přes velké množství titulů odborné literatury se řešenému problému dlouhodobě a systematicky v průběhu své vědecké kariéry věnuje relativně úzký okruh odborníků, na něž se autoři dalších publikací odkazují. Fenomén digitální propasti je v odborné literatuře analyzován v optice odborného pohledu obecné a aplikované psychologie, sociologie, pedagogiky. Velké množství titulů prezentuje odborný informaticko-technologický úhel pohledu, který je doplněn o reflexi sociálně psychologických souvislostí a důsledků. V menší míře odborná literatura řeší právní a ekonomické souvislosti.

V odborné literatuře se objevuje převažující názor, že v informační společnosti je přístup k moderním informačním a komunikačním technologiím právem a ne výsadou pro ty, kteří moderní informační a komunikační technologie vlastní a mají k nim přístup. V tomto kontextu není problém digitální propasti ani tak v materiální bariéře, jako spíš v přístupu k informačním technologiím a kompetencích (počítačové gramotnosti) populace. Proto také na národní i unijní úrovni existuje řada programů a projektů, které mají populaci (a nejen seniorům) umožnit digitální integraci. Ve vztahu k seniorům na tyto skutečnosti reagují národní i unijní programy přípravy na stárnutí, které jsou v teoretické části práce stručně charakterizovány. V práci prezentované výsledky rozsáhlých výzkumů Saka a Kolesárové ukazují, že česká společnost i přes řadu národních programů přípravy na stárnutí není, podle názorů respondentů, na stárnutí připravena. Mimo jiné je možné toto zjištění spojit i s identifikací rostoucích projevů ageismu, mezigeneračního nepřátelství, k němuž nemalou měrou přispívají masmédiá; pravděpodobně ne zcela úmyslně a programově, ale zčásti kvůli nekompetenci a zčásti kvůli snaze o maximální úspěšnost a prodejnost na mediálním trhu.

Empirická část rigorózní práce je zaměřena na hledání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku: Jak ovlivňuje neznalost anebo špatná znalost práce s počítačem a s Internetem sociální vyloučení seniorů?

Objektem kvalitativního výzkumného šetření metodou focus group byla skupina 14 seniorů, rozdělených do dvou diskuzních skupin. Výběr respondentů vycházel z identifikace nejvíce ohrožené věkové skupiny seniorů podle zveřejňovaných statistik.

Články v českých médiích v poslední době obsahují rostoucí počet titulků typu „Stále více seniorů chce ovládat počítač a Internet“, „Seniory z Vysočiny láká stále více internet - kvůli kontaktům s dětmi“, „Stále více seniorů míří na univerzity třetího věku kvůli informacím a společenskému kontaktu“, „Pětašedesátníci a sedmdesátníci se učí zacházet s počítačem“.... Rozšiřování sociálních kontaktů a sociální komunikace s nejbližšími příbuznými se pro seniory ve vyšším věku stává důležitým motivačním faktorem pro překonání řady bariér v užívání informačních a komunikačních technologií a vede je k aktivnímu osvojování nových dovedností. Řečeno jinými slovy: rozšiřuje se sociální jev, který je nazýván vzdělávacím transferem (mostem) přes digitální propast. Nově se v něm neangažují jen vzdělávací instituce různého typu, ale i „amatérští lektori počítačových dovedností.“ Pro seniory to jsou nejbližší rodinní příslušníci a velmi často i jejich vnoučata, se kterými chtějí komunikovat. Z výpovědí respondentů jsou zaznamenány situace, kdy desetiletý, dvanáctiletý učí na počítači sedmdesátiletého.

V rigorózní práci prezentované statistické údaje signalizují, že seniorskou věkovou skupinou, kteří jsou v české společnosti potenciálně nebo bezprostředně ohroženi rizikem digitální exkluze, která spolupůsobí jako jeden z faktorů sociální exkluze, jsou muži a ženy od věkové kategorie 65+. U nich je tato situace výsledkem předchozí produktivní životní etapy: v posledních zaměstnáních před odchodem do důchodu mnohdy neměli možnost se s moderními informačními technologiemi seznámit a osvojit si jejich užívání, a pokud ano, tak jen v omezených možnostech; mimo jiné i proto, že zaměstnavatelé nasazení informačních technologií automaticky spojovali s mladšími věkovými kategoriemi zaměstnanců, u nichž předpokládali návratnost investice do rozvoje jejich digitálních kompetencí. Dnešní věková skupina 55+ je ve využívání nových informačních a komunikačních technologií mnohem kompetentnější a riziko digitální exkluze jí aktuálně nehrozí, i když se z různých důvodů vyloučit nedá. Dá se ale logicky předpokládat, že mladší věkové kategorie, které budou v příštích desetiletích vstupovat do důchodového věku, budou informační a komunikační technologie považovat za běžnou součást svého každodenního života a sám o sobě tak fenomén digitální propasti s rozšiřující se digitální populací postupem času odezní.

Přesto ale bude ještě několik let v přirozeném demografickém vývoji existovat věková skupina seniorů, kterým sociální exkluze v kauzální souvislosti s digitální propastí hrozí. Proto je také empirická část rigorózní práce zaměřena na muže a ženy v seniorské věkové kategorii 65 +.

Empirické šetřením přineslo několik zajímavých zjištění:

- většina ze čtrnácti respondentů se k počítačům dostala až s odchodem do důchodu, přesněji v prvních letech důchodu. Důvody byly různé: od snahy naučit se nové věci, být „in“, získávat nové informace a překonat ztrátu dřívějších sociálních „živých“ kontaktů z produktivní životní etapy;
- hlavní bariéra v prvních krocích práce s počítačem byla především psychická: co když něco pokazím, budu schopen/a se i ve svém věku naučit ovládat počítač?;
- cesta osvojování si nových dovedností v práci s počítačem u respondentů podle jejich výpovědí vedla od informálního učení se v okruhu nejbližších příbuzných a blízkých k formálnímu učení se v počítačových kurzech pro seniory a ve třetí etapě převládlo sebezdokonalování samostatným studiem;
- se zdokonalováním dovedností se postupně prodlužoval čas, trávený prací u počítače a na Internetu; respondenti uvádějí více jako dvacet hodin týdně anebo deset až dvacet hodin týdně;
- hlavní oblasti zájmu, které na Internetu respondenti sledují, jsou sociální problematika zaměřená na seniory, zdraví a zdravý životní styl, cestování, kultura, vlastní koníčky;
- komunikace emaily, ISQ, Skype se odehrává převážně v ranních nebo večerních hodinách;
- senioři se uvědomují hrozby a rizika, které jim v kyberprostoru hrozí – nejvíce intenzivní je obava z podvodníků při nakupování na Internetu a dalších forem počítačové kriminality; respondenti jsou ostražití vůči sociálním sítím; u rizika „zavirování počítače“ spoléhají na antivirový program anebo na to, že je ochrání poskytovatel internetového připojení;
- respondenti shodně uvádějí, že jim počítač a Internet pomohly překonat komunikační bariéry, obohatit dosavadní život o nový informační, poznávací a komunikační rozměr a překonat osamění a odloučení.

Výpovědi zkoumané skupiny respondentů přinesly důležitý poznatek, který koresponduje se zjištěními jiných výzkumů, které byly v rigorózní práci odkazovány: pro překonání digitální propasti je možné přejít přes tři „mosty“: most aktivního přístupu seniorů k postproduktivní životní etapě, most edukativní digitální integrace a most mezigenerační

digitální spolupráce. Respondenti v obou diskuzních skupinách, obrazně řečeno, volili cestu přes první a třetí most a až pak prošli přes druhý most.

Rigorózní práce je příspěvkem k teoretické reflexi zkoumaného problému. Výsledky empirického šetření potvrzují předpoklad, že sociální exkluze v souvislosti s digitální propastí seniorům nehrozí, pokud zvolí aktivní přístup k postproduktivní životní etapě. V teoretické rovině je možné formulovat hypotézu, že problém digitální propasti s přirozenou generační obměnou populace bude v průběhu dvou, tří desetiletí odeznívat tak, jak se budou formovat nové „digitální generace“. Přesto ale i v budoucnosti bude existovat určitá skupina osob (marginální „nepřipojená subpopulace“), která z různých osobních nebo jiných důvodů bude programově zaujímat negativní postoj k moderním komunikačním a informačním technologiím.

Seznam použité literatury

Primární zdroje

Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017.[online]
Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14540>

Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 (Kvalita života ve stáří.[online]. Dostupný z: <http://www.mpsv.cz/cs/5045>

Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004 – 2006. MPSV. [online]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/1102/NAPSI_cz.pdf

Národní akční plán sociálního začleňování 2006 – 2008. MPSV. [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9115>

Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování na léta 2008–2010. MPSV. [online]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5829/zprava_cj.pdf

Operační program lidské zdroje a zaměstnanost 2007-2013. Praha: MPSV, 2007, 184 s.

Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015. Návrh. Praha: Úřad vlády ČR, srpen 2011

Madridský mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí 2002 [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/2856>

Podkladová studie. Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017. Praha: MPSV, 2003. 100 s. Dostupné také z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14540/Podkladova_studie.pdf

SAK, P., KOLESÁROVÁ-SAKOVÁ, K. *Názory a postoje české populace k seniorům.* Zpráva z výzkumu. 2008.105 s. Dostupné z: http://www.blisty.cz/files/2009/07/24/4_kvantitativni_vyzkum_populace_fin_2008.pdf

Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015. Návrh. Praha: Úřad vlády ČR, srpen 2011

Zásady OSN pro seniory. [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/1111>

Knihy

BRADNOVÁ, H. et al. *Encyklopedický slovník.* Praha: Odeon, 1993, 1253 s., ISBN 80-207-0438-8 3.

BERGER, Peter L. a LUCKMANN, Thomas. *Sociální konstrukce reality: pojednání o sociologii vědění.* 1. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 1999. ISBN 80-85959-46-1.

- BOURDIEU, Pierre. *Teorie jednání*. Praha: Karolinum, 1998. 179 s. ISBN 80-7184-518-3.
- BURCIN, Boris, KUČERA, Tomáš. *Prognóza populačního vývoje České republiky na období 2008-2070*. Textová část. Praha: MPSV, 2010. S. 24 [online]. [cit.2013-08-04]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/8842/Prognóza_2010.
- ČÍŽKOVÁ, J. et al. *Přehled vývojové psychologie*. 1.vyd. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1999, 175 s., ISBN 80-7067-953-0
- ČSÚ. *Informační společnost v číslech 2012. Česká republika a EU*. Praha: ČSÚ, 2012. ISBN 978-80-250-2171-2.
- ČSÚ. *Informační společnost v číslech 2013. Česká republika a EU*. Praha: ČSÚ, 2013. ISBN 978-80-250-2350-1.
- DISMAN, Miroslav, 1993. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 978-80-246-0139-7.
- FROMM, Erich. *Mít nebo být?* Praha: Aurora, 2001. ISBN 80-7299-036-5.
- GRUSS, Peter, ed. *Perspektivy stárnutí: z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-605-6.
- HAMILTON, Stuart. *Psychologie stárnutí*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-274-2.
- HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Praha: Panorama, 1990. ISBN 80-7038-158-2.
- HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.
- HAŠKOVCOVÁ, H. *Manuálek sociální gerontologie*. České ošetřovatelství. Praktická příručka pro sestry. Brno: České ošetřovatelství, 2002. 72 s. ISBN 80-7013-363-5.
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum v pedagogice. *Současné metodologické přístupy a strategie pedagogického výzkumu*. Sborník 14. konference České asociace pedagogického výzkumu 5.-7. září 2006
- KLEVETOVÁ, Dana, DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky pro práci se seniory*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2169-9.
- KOTÝNKOVÁ, Magdalena, ČERVENKOVÁ, Anna. *Začlenění seniorů v sociální struktuře soudobé společnosti*. Praha: VÚPSV, 2001. ISBN 80-7079-450-X.
- KOZEL, Roman, 2006. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 8-0247-0966-X
- KUBÁTOVÁ, Helena. *Sociologie životního způsobu*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2456-0.
- KUBEŠOVÁ, L. *Zdraví pro třetí věk*. 1.vyd. Čestlice: Rebo, 2006. ISBN 80- 7234-536-2

- KUTNOHORSKÁ, Jana. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2713-4.
- LALÍK, Michal. *Práce s počítačem pro seniory*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4136-9.
- LANGMEIER, Jan, KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada, 2000. ISBN 80-7169-195-X.
- LIŠKOVÁ, Irena. *Transformace sociálních služeb pro seniory a její inspirace z Evropské unie*. Praha: Karlova univerzita, Fakulta sociálních věd, 2007.
- MACHOVÁ, Jitka, KUBÁTOVÁ, Dagmar a kol. *Výchova ke zdraví*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2715-8.
- MAJEROVÁ, Věra, MAJER, Emerich. *Empirický výzkum v sociologii venkova a zemědělství*. 2007.
- MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2006. ISBN 80-87007-15-8.
- MATĚJŮ, Petr, ed. et al. *(Ne)rovné šance na vzdělání: vzdělanostní nerovnosti v České republice*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2006. ISBN 80-200-1400-4
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd.1. Praha: Portál 2003, ISBN 80-7178-549-0
- MINIBERGEROVÁ, L, DUŠEK, J. *Vybrané kapitoly z psychologie a medicíny pro zdravotníky pracující se seniory*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006, ISBN 80-7013-436-4.
- MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4
- MORGAN, David L. *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Vyd. 1. Tišnov: Sdružení SCAN, 2001. ISBN 80-85834-77-4.
- MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3345-2
- MÜHLPACHR, Pavel. *Základy gerontologie*. Brno: MSD, s.r.o., 2008. ISBN: 978-80-7392-072-2 20.
- MÜHLPACHR, Pavel. *Schola gerontologica*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. ISBN: 80-210-3838-183 21.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0577-X.
- NOVÝ, Ivan, SURYNEK, Alois a kol. *Sociologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing. 2006. ISBN 80-247-1705-0.

ORT, J. *Kapitoly ze sociologie stáří* (Společenské a sociální aspekty stárnutí). Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, Přírodovědecká fakulta, 2004, 56 s. ISBN: 80-7044-636-6.

PRAŠKO, Ján. *Jak zvládnout generalizovanou úzkostnou poruchu*. Praha: Galén, 2009. ISBN 978-80-7262-631-1.

RYGLOVÁ, Kateřina, BURIAN, Michal, VAJČNEROVÁ, Ida. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.

SAK, Petr, KOLESÁŘIVÁ-SAKOVÁ, Kateřina. *Reflexe postavení seniorů ve společnosti*. Projekt Proměna sociálního obsahu kategorie generace seniorů. Příspěvek k sociologii třetího věku. Praha, 2008.

SAK, Petr, KOLESÁROVÁ, Karolína. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3850-5.

SAK, Petr a kol. *Člověk a vzdělání v informační společnosti*. Praha: Portal, 2007. ISBN 978-80-7367-230-0.

SEDLÁKOVÁ, Renata. *Obraz seniorů a stáří v českých médiích aneb přispívají mediální obsahy k vytváření věkově inkluzivní společnosti?* BOČÁK, Michal, RUSNÁK, Juraj (eds.): *Média a text II*. Prešov: Prešovská univerzita, 2008. ISBN 978-0-444-52833-9.

SILVERMAN, David. *Ako robiť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Pegas, 2005. ISBN 80-5510-904-4.

SIROVÁTKA, T, ed. *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2004. 237 s. Rubikon; sv. 9. ISBN 80-210-3455-6

SMÉKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti. Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister & Principal, 2002. ISBN: 978-80-87029-62-6.

SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-559-8.

SOKOLOVSKÝ, Tomáš. *Základní informace o projektu Výměna znalostí o vzdělávání seniorů v ČR, Rakousku, Španělsku a Švédsku*. Ostrava: Centrum vizualizace a interaktivity vzdělávání, 2010.

STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. 1.vyd. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-274-2

SÝKOROVÁ, D., CHYTIL, O. *Autonomie ve stáří*. Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 2004. ISBN 80-7326-026-3.

SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. Studie; sv. 45. ISBN 978-80-86429-62-5.

ŠIPR, K. *Jak zdravě stárnout*. Rosice u Brna: Gloria Rosice, 1997. ISBN 80-901834-1-7.

ŠUBRT, Jiří, BALON, Jan. *Soudobá sociologická teorie*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2457-7.

TOŠNEROVA, T. *Ageismus. Průvodce stereotypy a mýty o stáří*. 1. vyd. Praha: Ambulance pro poruchy paměti, 2002. ISBN 80-238-9506-0.

TUČEK, Milan a kol. *Dynamika české společnosti a osudy lidí na přelomu tisíciletí*. Praha: Slon, 2003. ISBN 80-7330-011-7.

Van DIJK, Jan. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks CA: Sage Publications, 2005. ISBN 1-4129-0402-1.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie. Dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.

VIDOVIČOVÁ, Lucie. *Stárnutí, věk a diskriminace - nové souvislosti*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2008. ISBN 978-80-210-4627-6.

VOHRALÍKOVÁ, Lenka, RABUŠIC, Ladislav. *Senioři, včera, dnes a zítra*. Brno: VÚPSV, 2004. ISBN 80-210-3325-8.

WALKER, A., A. GUILLEMARD, J. Aber 1993. „Older People in Europe: Social and Economic Problems.“ *Report of the European Community Observatory*. Strasbourg: EU.

WOLF, J. et al. *Umění žít a stárnout*. Praha: Nakladatelství Svoboda, 1982.

ZAVÁZALOVÁ, Helena a kol. *Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie*. Praha: Karolinum, 2001. ISBN 80-86541-18-5.

Články z odborných časopisů

BENÁČANOVÁ, Helena, VALENTA, Milan. Možnosti infromatické výuky seniorů v ČR a EU. In *Systémová integrace*, 2009. Roč. 18, č. 4, s, 84. ISSN 1210-9479.

FERN, E. F. (1982). The use of focus groups for idea generation: The effects of group size, acquaintanceship, and moderator on response quantity and quality. *Journal of Marketing Research*, 19, 1–13.

GUNKEL, D., J. Second Thoughts: Toward a Critique of the Digital Divide. *New Media & Society*. 2003. Vol 5. No. 4. Pp. 499-522.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum v pedagogice. *Současné metodologické přístupy a strategie pedagogického výzkumu*. Sborník 14. konference České asociace pedagogického výzkumu 5.-7. září 2006

MAREŠ, Petr, SIROVÁTKA, Tomáš. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze) – koncepty, diskurs, agenda. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*, 2008. Roč. 44, č. 2, s. 271–294. ISSN 0038-0288

PRŮCHA, Jan, ŠVARŤÍČEK, Roman, 2009. Etický kodex české pedagogické vědy a výzkumu. *Pedagogická orientace*, 2009. Roč. 19, č. 2, s. 89–105. ISSN 1211-4669.

RABUŠIC, Ladislav. Jsou čeští senioři chudí? *Sociologický časopis*, 1998. Roč. XXXIV, č. 3. s. 304 ISSN 0038-0288.

Van DIJK, Jan. HACKER, Kenneth., The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon. *The Information Society*. 2003, Vol. 19. Pp. 315-326.

Van DIJK, Jan. Van DEURSEN, Alexander. 2010. Internet Skills and the Digital Divide. *New Media & Society*. Vol. 13. No. 6. Pp. 893-911

VALADEZ, James, R., DURAN, Richard. Redefining the Digital Divide: Beyond Access to the Computer and the Internet. *High School Journal*. 2007, Vol. 90. No. 3. Pp.31-44.

WEIL, David N. The Economics of Population Aging. In: Rosenzweig, M. R. – Start, O. (eds.): *Handbook of Population and Family Economics*, vol. 14: Amsterdam – New York – Oxford, Elsevier Science, North-Holland 1997, s. 967 - 1014.

Internetové zdroje

KUČERA, Tomáš, BURCIN, Boris *Demografický výhled České republiky a očekávané trendy populačního vývoje*. [online]. 23. 2. 2012. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z http://www.ivd.cz/download/Tomas_Kucera.pdf

BUGNER, Martin. *Senior na sociální (celospolečenské síti)*. [online]. 23. 11. 2011. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z <http://www.internetprovsechny.cz/senior-na-socialni-spolecenske-siti/>

BOCKOVÁ, Irena. *Návrh aktivit k zajištění realizace Evropského roku aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity (2012) v České republice*. [online]. 2011.[cit. 2013-04-04]. Dostupné z europa.eu/ey2012/ajax/BlobServlet?docId=7273&langId=cs

MAŠKOVÁ, Martina. *K internetu jsou připojeny tři čtvrtiny českých domácností*. [online]. 4. 12. 2012. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z http://www.rozhlas.cz/zpravy/technika/_zprava/k-internetu-jsou-pripojeny-tri-ctvrtiny-ceskych-domacnosti--1145303

POKORNÝ, Jakub. *V roce 2050 bude „mláď“ končit ve 48 letech, předpokládá studie*. [online]. 26. 8. 2008. [cit. 2013-04-24]. Dostupné z http://zpravy.idnes.cz/v-roce-2050-bude-mladi-koncit-ve-48-letech-predpovida-studie-pjv-/zahranicni.asp?c=A080831_214019_zahranicni_ab

Příprava na stárnutí v České republice. [online]. [cit.2013-08-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/2856>

ROŽÁNEK, Filip. *Bezpečný internet? Dejte pozor na děti i seniory*. 22.10.2012. Digitální média. [online]. [cit.2013-10-20]. Dostupné z : http://www.rozhlas.cz/digital/novamedia/_zprava/bezpecny-internet-dejte-pozor-na-deti-i-seniory—1126774

SVOBODOVÁ, Kamila. *ANALÝZA: Demografické stárnutí ČR podle výsledků projekce*. [online]. 23. 3. 2012. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=824.

TOUŠEK, L. *Sociální vyloučení o prostorová segregace*[online]. Přehledová studie 07/11, CAAT, 2007 . Dostupné z: http://www.antropologie.org/attachments/143_143_Ladislav_Tousek_Socialni_vyloucení_a_prostorova_segregace.pdf

TRACHTOVÁ, Zdenka. *Seniorů závratnou rychlostí přibývá. Téměř třetina z nich je týrána*. [online]. 10 10. 2012. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z http://zpravy.idnes.cz/ceskych-senioru-pribyva-08i-/domaci.aspx?c=A121001_150506_domaci_

TRUSINOVÁ, R. *Stáří mladýma očima: Zdroje nevráživosti mladých k seniorům*. [online].[cit.2013-08-03]. Dostupné z:<http://antropologie.zcu.cz/stari-mladyma-ocima-zdroje-nevrzivosti-mladych-k-seniorum>

VAVROŇ, Jiří. *V roce 2014 bude v ČR více důchodců než dětí*. [online]. 19. 1. 2010. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/domaci/189659-v-roce-2014-bude-v-cr-vice-duchodcu-nez-deti.html>

VAVŘÍN, Petr. *Historie a současnost univerzitního vzdělávání pro seniory*. In: *Sborník z mezinárodní konference Současnost perspektivy seniorského vzdělávání na vysokých školách v České republice a v Evropě*. Jihlava – Rančířov, 4 – 6. června 2007. [online]. 16. 8. 2007. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z http://au3v.vutbr.cz/soubory/Rancirov_2007/prispevky/vavrin.pdf