

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Senioři a informační a komunikační technologie

Bakalářská práce

Autor: Ernest Kúr
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě
Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Hradec Králové

2015

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ

Ústav sociální práce

Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ernest Kúr**
Osobní číslo: **U1283**
Studijní program: **B6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce ve veřejné správě**
Název tématu: **Senioři a informační a komunikační technologie**
Zadávací katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Obsahem této práce je zjistit, jaké jsou schopnosti seniorů a jejich dovednosti při práci s informačními a komunikačními technologiemi. V teoretické části jsou definovány hlavní pojmy senior a komunikační a informační technologie. Výzkum je proveden formou dotazníku a rozhovorů, se zaměřením na využívání komunikačních a informačních technologií. Na závěr je provedeno shrnutí dosažených poznatků z teoretické i praktické části.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Vedoucí bakalářské práce:

PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání bakalářské práce:

5. února 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

31. března 2015

L.S.

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.
ředitel

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.
vedoucí katedry

dne

Prohlášení

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

V Koscích dne.....

Ernest Kúr.....

Poděkování

Rád bych poděkoval PaedDr. Karlu Myškovi, Ph.D. za jeho odborné vedení, trpělivost a ochotu při konzultacích nad tvorbou této bakalářské práce.

Abstrakt

Kúr, Ernest. *Senioři a informační a komunikační technologie*. Hradec Králové, 2015. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Tato práce se zabývá vztahem seniorů k informačním a komunikačním technologiím. Konkrétně se zabývá otázkou, jaké vědomí má o těchto moderních technologiích starší generace, která zůstala ochuzena o možnost osvojit si tyto moderní technologie v průběhu svého mládí, nebo alespoň ve středním věku.

Práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V teoretické části je charakterizován proces stárnutí, zamýšlí se nad úlohou celoživotního učení i informačními a komunikačními technologiemi v rukách seniorů. Empirická část se skládá z popisu metodologie a interpretace výzkumu. Jsou zde kombinovány dvě výzkumné strategie, kvantitativní pomocí dotazníku a kvalitativní prostřednictvím rozhovorů, což nebývá obvyklé. Ve výzkumné části je prostřednictvím dílčích cílů hledána odpověď na hlavní cíl práce stanovený v úvodu.

Vyhodnocením odpovědí z dotazníku i rozborem rozhovorů je odpovězeno na hlavní cíl výzkumu a v závěru je provedeno celkové shrnutí všech dosažených zjištění a poznatků.

Klíčová slova: stáří, senior, vzdělávání, ICT, mobilní telefon, počítač.

Abstract

Kúr, Ernest. *Seniors and Information and Communication Technologies*. Hradec Králové, 2015. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work. Leader of the Bachelor Degree Thesis: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

This thesis explores the relationship of seniors and information and communication technologies. Bachelor thesis addresses the question of what knowledge the older generation has about modern technologies, as they had not the opportunity to acquire these technologies at an early age, or even in their middle-age.

Thesis divided into theoretical and empirical part. In the theoretical part, the aging process is characterized and the role of lifelong learning and also information and communication technologies in hands of seniors. The empirical part consists of a description of a methodology and an interpretation of the research. Two research strategies are combined here, quantitative and qualitative - it's a questionnaire and an interview, which is not usual. In the empirical part finds an answer to the main goal of thesis, the question posed in the introduction.

The evaluation of questionnaire responses and analysis of interviews proves the response to the main research objective. In conclusion, there is the summary of findings and knowledge achieved.

Keywords: age, senior, education, ICT, mobile phone, computer.

Obsah

Seznam použitých zkratek.....	11
Úvod	12
1 Charakteristika procesu stárnutí a stáří	15
1.1 Proces stárnutí	15
1.2 Stáří	16
1.3 Senioři a společnost, ageismus	18
1.4 Úspěšné stáří.....	21
1.5 Demografie - čeká nás stárnutí	22
1.6 Shrnutí.....	24
2 Celoživotní učení - vzdělávání i v seniorském věku.....	25
2.1 Období stáří.....	25
2.2 Celoživotní učení	26
2.3 Národní akční plán 2013 až 2017	27
2.4 Zájmové vzdělávání seniorů	28
2.5 Shrnutí.....	29
3 Informační technologie v rukách starší generace	30
3.1 Informační společnost.....	30
3.2 Fenomén ICT ve společnosti	31
3.3 Senior a ICT.....	32
3.4 Přínos moderních technologií pro seniory	34
3.5 Shrnutí.....	35
4 Metodická část	37
4.1 Cíl výzkumu, dílčí cíle, transformační tabulka	38
4.2 Metody výzkumného šetření	40
4.3 Techniky výzkumného šetření.....	42
4.4 Výzkumný soubor, postup organizace a průběh výzkumu.....	43
4.5 Způsob analýzy získaných dat	46
4.6 Reflexe etických rizik výzkumu a zvolené strategie	47
5 Výsledky výzkumu a interpretace dat	48
5.1 DC1 : Provést průzkum základních znalostí oslovených seniorů v oblasti ICT.	48
5.1.1. Shrnutí dílčího cíle DC1	50
5.2 DC2 : Zjistit vztah mezi pozdním věkem člověka a znalostí a schopností ovládat ICT.	50

5.2.1. Shrnutí dílčího cíle DC2	52
5.3 DC3 : Zjistit, jaká je motivace seniorů se vzdělávat v oblasti ICT, případně prohlubovat dál své znalosti v ICT.....	52
5.3.1. Shrnutí dílčího cíle DC3	54
5.4 DC4 : Zjistit, jak senioři využívají ICT a jak jim usnadňují nebo znesnadňují život. .	54
5.4.1. Shrnutí dílčího cíle DC4	57
5.5 Hlavní cíl, odpověď na hlavní výzkumnou otázku	57
Závěr.....	60
Seznam použité literatury	63
Seznam tabulek.....	65
Seznam grafů.....	65
Seznam příloh.....	65

Seznam použitých zkratk

ICT	informační a komunikační technologie
U3V	Univerzita třetího věku
Akademie 3V	Akademie třetího věku
1. LF UK	1. lékařská fakulta Univerzity Karlovy
ČSU	Český statistický úřad
IT	informační technologie
IQ	intelligenční kvocient
DC	dílčí cíl
P1-P8	anonymní označení informantů
65+	věk 65 a více let

Úvod

„ Každý stárne. I ten, kdo si myslí, že se ho stáří netýká, se pomalu a jistě blíží k obávané hranici, kdy „oficiálně“ začíná stáří“. (H. Haškovcová)

Záměrem této práce je snaha zjistit a popsat, jaké jsou schopnosti seniorů a jejich dovednosti při obsluze informačních a komunikačních technologií. Jak umí ovládat moderní technologie generace lidí, která se s touto lidskou vymožeností setkala až v pozdějším věku, která nebyla těmito technologiemi obklopena od narození a neměla tudíž možnost od mládí zvládat krůček po krůčku její ovládnutí a která i přes tyto okolnosti je skoro denně konfrontována s moderními technologiemi a musí se s nimi "chtě, nechtě" vypořádávat.

Jak tedy umí ovládat moderní technologie generace lidí, která se s touto lidskou vymožeností setkala až ve fázi života zvané stáří? Na to se pokusím odpovědět v následující práci. Pracovat s moderními informačními technologiemi se naše děti učí již v mateřské školce. Již tam jsou dle učebních osnov, pod dohledem pedagoga a zábavnou formou, pokládány první kroky základní obsluhy výpočetní techniky. Současní senioři ale tuto možnost neměli. Pro mnoho z nich je to "velká neznámá". Aby tedy nezůstali vyčleněni z naší informační společnosti, musí se s těmito technologiemi naučit zacházet. Stárnutí společnosti je mimořádně aktuální jev. Starší lidé jsou v české společnosti nepřehlédnutelnou skupinou. Díky zdravému způsobu života a dobré zdravotní péči se výrazně zvýšila průměrná délka života a seniorská populace početně dramaticky narostla. Demografické údaje každý rok ukazují, že se lidé dožívají stále větší délky života.

Volba tématu závěrečné práce pro mne nebyla na první pohled vůbec jednoduchá. Protože se nepohybují v oboru sociální práce, rád jsem využil nabídky témat zveřejněných na stránkách Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové. Konkrétně mne oslovilo: „Senioři a informační a komunikační technologie“ (dále jen ICT). Zaměřit svou práci na seniory bylo z hlediska mých zkušeností se sociální prací nejvhodnější, protože jsem se v rámci své praxe s touto cílovou skupinou nejvíce setkával, v prvním, ve druhém i třetím ročníku. Dalším faktorem, který ovlivnil můj výběr, byla opravdu velmi zajímavá kniha Heleny Haškovcové Fenomén stáří, kterou jsem v rámci jednoho z předmětů v prvním ročníku četl. Autorka ohromně poutavým způsobem popsala snad úplně vše, co souvisí se stářím.

Na toto období lidského života nahlíží ze všech možných úhlů pohledu, a to takovým způsobem, že to musí přinutit každého čtenáře se nad procesem stárnutí opravdu zamyslet. Ještě jeden důvod mne vedl k výběru této problematiky. Jako člověk, pro kterého jsou moderní technologie koníčkem, jsem svým rodičům, příbuzným a známým několikrát zajišťoval nákup výpočetní techniky. Současně jsem byl vždy požádán i o základní servis a zaučení. Tato zkušenost u mne vzbudila zájem zjistit, jak jsou na tom i ostatní senioři v používání ICT.

Hlavním cílem práce je zjistit, jaké povědomí mají senioři a lidé v předseniorském věku o moderních informačních technologiích, se kterými přicházejí do styku v jejich běžném životě, a jak je případně umí nebo neumí ovládat. S tímto cílem úzce souvisí otázka, v čem senioři vidí výhody, případně nevýhody používání moderních informačních a komunikačních technologií pro svůj život. Zajímá mne jejich názor na možnost vzdělávání a získání zkušeností v této oblasti. Jak jim tyto technologie zpříjemňují nebo znesnadňují život a k jakému účelu je využívají. Jestli znalost ICT zvyšuje kvalitu jejich života.

Symbolickým cílem práce je zjistit, jaký je význam zpracování dané tematiky pro společnost z hlediska vzdělávání. Myslím, že informační gramotnost naší společnosti je velmi důležitá. Jako autora mě zajímá, zda jsou možnosti vzdělávání seniorů v oblasti ICT dostatečné. Jestli je starší generace dostatečně připravena na zavádění těchto technologií na úřadech, v soukromých i státních institucích. Zda je o takové instituce, jako univerzita třetího věku a podobné aktivity zájem.

Aplikační cíl práce poukazuje na využití získaných poznatků v praxi. Jde především o seniory samotné. Průzkumem zjistíme úroveň jejich znalostí, na základě kterých můžeme navrhnout případné směry dalšího zdokonalování práce se seniory a ICT. Případně upozornit soukromé i státní instituce na nutnost hlubšího působení v této oblasti. Na mnohem lepší počítačové gramotnosti může profitovat celá společnost. Zavádění ICT podporuje nejen snižování nákladů ale i větší možnosti neverbální komunikace s různými státními i soukromými organizacemi.

Teoretická část je rozdělena na tři hlavní kapitoly, které jsou vždy ukončeny shrnutím. V této části práce jsou definovány hlavní pojmy senior, vzdělávání v dospělém věku a komunikační a informační technologie. Pak následuje kapitola popisující metody výzkumu, výzkum a interpretaci výsledků. Nakonec je vše, k čemu jsem dospěl, shrnuto v závěru.

Praktická část je zaměřena na zjištění informací o využívání informačních a komunikačních teorií seniory, kteří již mají s ICT určité zkušenosti.

Výzkum je řešen formou jednoduchého dotazníku, který má za úkol vytříbit ty seniory, kteří mají alespoň nějakou zkušenost s moderními technologiemi. Z těch co mají určitou zkušenost, je vybráno několik jedinců, se kterými provedu polostrukturovaný rozhovor, kdy zjišťuji rozsah a hloubku jejich znalostí ICT. V rámci šetření budou osloveni senioři z regionu okresu Hradec Králové žijící na vesnici. Na závěr je provedeno vyhodnocení získaných dat a shrnutí dosažených poznatků z teoretické i praktické části.

1 Charakteristika procesu stárnutí a stáří

Sociální rozvoj, lepší životní a pracovní podmínky, pokroky v medicíně a prosazování sociálních práv vedou k tomu, že stále více lidí prožívá delší život, než bývalo zvykem v minulosti. Starší lidé tak tvoří významnější část populace než kdykoliv dříve. Stáří se tak stává přímou zkušeností rostoucího počtu lidí. Pro společnost je to nová situace. Je velmi důležité, aby tato generace nezůstala na okraji společnosti z důvodu nedostatků v ovládní moderních technologií, které stále více prorůstají naším každodenním životem. Především sociální politika se musí začít ještě hlouběji zabývat tímto trendem.

V první kapitole teoretické části se zabývám obdobím v životě člověka, zvaném stáří. Snažím se ho charakterizovat, popsat procesy a vlivy působící v tomto období. Na populaci v postproduktivním věku jsem zaměřil svůj výzkum a praktickou část práce a je objektem mého zkoumání.

1.1 Proces stárnutí

„Stárnutí (involuce) je univerzální proces postihující živou hmotu. Probíhá kontinuálně od početí, ale za jeho skutečný projev je považován teprve pokles funkcí, který nastává po dosažení sexuální dospělosti“ (Kalvach, 2004, s. 67).

Jak píše Petřková (2004), stárnutí je charakterizováno jako posloupnost nezvratných změn, ke kterým dochází v živém organismu a které postupně omezují a oslabují jeho funkce. Tento proces postupuje fázemi v životě jedince s určitou dynamikou průběhu, souvisí s genetickými dispozicemi a je ovlivněn prostředím, ve kterém žije.

Odborníci se shodují v názoru, že délka života každého jedince je určena především geneticky. Někdy bývá používán i srozumitelnější pojem "hodiny života". Názorně si to lze představit tak, že v genech je uložen program života, který, „doběhne-li“, má za následek smrt člověka. Člověk jako biologický druh nemá na víc než na 120 až 130 let (Haškovcová, 2010). Těmto metám se zatím lidské pokolení nepřiblížilo. Opravdu jen výjimečně se člověk dožije hranice 110 let. Kromě ideálních genetických dispozic se na dlouhověkosti podílí i příznivé klima, zdravý způsob života zastoupený vyváženou zdravou stravou a dostatek pohybu.

Z hlediska vývoje člověka je stárnutí přirozenou a v pořadí poslední etapou životní cesty. I tato etapa, stejně jako jiné vývojové etapy, má své specifické

biologické znaky. Strukturální i funkční změny, ke kterým dochází při normálním, fyziologickém stárnutí, mají především regresivní¹ charakter.

Nejvíce patrné jsou změny v oblasti biologické, ty se projevují nejmarkantněji. Vystihují změny, které jsou vidět na první pohled - vzhled, kvalita kůže a vlasů, držení těla. Projevy fyziologických změn mohou mít za následek zhoršení kvality sluchu a zraku, snížení hybnosti, úbytek svalů, hmoty a energie a zmenšování odolnosti organismu vůči nepříznivým vlivům.

Stárnutí se tedy projevuje změnami v pohybovém aparátu: svalová vlákna atrofují, ubývá svalové síly. Mění se stav kostry: u mladého člověka tvořila kostra 20 % jeho celkové váhy, zatímco ve stáří tvoří pouze 10 %. V průběhu stáří dochází ke snížení, respektive ke zpomalení smyslových funkcí, ke zhoršení souhry sensoriky a motoriky. Je přijímáno méně podnětů, jejich zpracování je pomalejší. V oblasti vidění se zhoršuje schopnost zaostřovat na různé vzdálenosti, především do blízka, proto jsou při čtení nedílnou součástí brýle na čtení. Sluch je v pozdním věku vystaven ztrátě schopnosti slyšet zvuky na vyšších kmitočtech (Petřková, Čornaničová, 2004).

Lidé nestárnou stejně, u každého jsou změny individuální, každý má plán svého stárnutí jiný - to je také jeden ze znaků stárnutí. Tento proces probíhá u každého člověka rozdílně, a proto dochází k obtížnému vymezení definice toho, kdy je člověk starý. Mnohdy jsme svědky "přírodních úkazů", kdy na první pohled zjevem a vizáží zcela mladý a svěží člověk už dávno překročil hranici středního věku. Často se mu pak dostává obdivných vyjádření, jak vypadá mladě a hlavně dotazů „*Jak to děláš, že tak dobře vypadáš*“? Naopak někdy zase mladý člověk vypadá o mnoho starší, než na to, kolik mu je let.

Proces stárnutí je zákonitý a je třeba ho respektovat. Být starý, ale zároveň zdravý a spokojený, je ideální koncept života seniorů. Především o udržení zdraví jde seniorům nejvíce. Je proto důležité si uvědomit, že nejde o to život jen prodlužovat, ale i kvalitně prožívat a naplňovat.

1.2 Stáří

Konkrétní věk, kdy je člověk už starý, oficiálně neexistuje, ale někteří experti mluví o 75 letech. Kdysi se za neoficiální bránu stáří považovalo datum odchodu do penze. To však už dávno neplatí. Průzkumy hovoří jasně - pro teenagery jsou starci a

¹ neopakují se

stařeny všichni, komu bylo již třicet. Pro některé zaměstnavatele to jsou čtyřicátníci. Podle třicátníků začíná stáří v 65 letech, pro pětadesátníky v pětasedmdesáti. Ale oficiální datum, odkdy začíná v životě lidí období stáří - jak již bylo výše zmíněno - neexistuje. Ani v Česku, ani ve světě.

„Stáří je životní fáze člověka ohraničená dvěma časovými body. Horní věková hranice stáří je ostře vymezena smrtí. Spodní věková hranice je rozmazána tím, že jevy a procesy, které tvoří stáří, do života člověka vstupují postupně. Teprve úhrn těchto jevů a procesů tvoří stáří“ (Sak, Kolesárová, 2012, s. 14).

Ze všech termínů, které vymezují počátek stáří a období života po čtyřicátém roce života se nejčastěji používá označení střední délka života. S rostoucí délkou života obyvatelstva roste i střední délka života. Plné stáří vyjadřuje označení třetí úsek života nebo třetí a čtvrtý věk. Třetí věk charakterizuje období mezi 60-75 lety, čtvrtý věk koresponduje s vyzrálým stářím od 75 let výše. Někdy se také můžeme setkat s kategoriemi označující seniory jako 50+, 60+, 70+ atd. (Haškovcová, 2010).

To, že se střední doba života u nás v současné době prodlužuje, a to dosti výrazně, je možno chápat různě. Na jedné straně se můžeme děsit toho, že budeme déle staršími lidmi. Na druhé straně se můžeme radovat z toho, že nám bude dovoleno delší dobu prožívat život v kontaktu s širší rodinou a s druhými lidmi.

Kdy nastává to období, ve kterém si člověk začne uvědomovat své stáří? Kdy si vlastně člověk prvně začíná uvědomovat tuto svou životní etapu? Začátek se poměrně těžko vymezuje, především nástup skutečných projevů stárnutí člověka. Haškovcová (2010) uvažuje o začátku stárnutí v období čtyřicátého roku života. Popisuje první myšlenkové pochody člověka o dosavadním průběhu života o dosažení životních úspěchů a prvním bilancování. Člověk si začíná uvědomovat, že je v půlce života. Zbývá mu přibližně stejně tolik do konce. Nastupují první zdravotní neduhy, hlásí se první symptomy únavy. Především při pohledu na své děti si člověk začíná uvědomovat, že je život opravdu krátký a jak velmi rychle utekl. Děti postupně dospívají a začínají se osamostatňovat. I rodiče zestárli a potřebují pomoc. To je další připomínka vlastního budoucího stáří. Takže čtyřicátník má před sebou stále ještě dva nosné programy, musí své skoro dospělé děti "postavit" do života a měl by, zatím jen občas, pomoci vlastním rodičům.

Podle Kalvacha (2004) rozlišujeme tyto tři typy stáří:

Kalendářní stáří je jednoznačně vymežitelné. Dnes je za počátek považován věk 65 let, i když o vlastním stáří se hovoří od věku 75 let. Takto vymezený věk však neoznačoval stáří vždycky. V minulosti byl věk, kterého se lidé dožívali podstatně kratší, takže o stáří se mluvilo podstatně dřív. Určitě to nebyli lidé ve věku dnešních seniorů. S ohledem na střední délku života býval běžně takovým starým člověkem padesátiletý občan.

Sociální stáří vyjadřuje proměnu sociálních rolí a potřeb, životního stylu i ekonomického zajištění. Začíná odchodem do starobního důchodu. Člověk opouští pracoviště, nastává změna životního programu a společenské prestiže, přichází osamělost, přechodem na důchodové dávky se mění jeho finanční situace.

Biologické stáří je označení pro konkrétní míru involučních změn jedince. Přesné vymezení tohoto pojmu ale zatím nebylo stanoveno. Procesy stárnutí jsou u každého člověka individuální. Tento pojem zahrnuje souhrn stavu involuce konkrétního organismu, kondice i patologie vyjádřený stavem buněk či molekul organismu.

Každý člověk stárne, ale v mládí a ve středním věku si to neuvědomuje. O svém vlastním stárnutí a stáří většinou neuvažujeme až do doby, než se nás začne osobně nebo zprostředkovaně, ale blízce týkat. Pak nastává situace, kdy jsme postaveni před nový úkol, novou výzvu. Je důležité zůstat co nejdéle aktivní s pozitivním postojem k životu. Pro starší občany je pak klíčová skutečnost, zda se člověk dokáže o sebe postarat, následována zdravotním stavem. Schopnost postarat se sám o sebe a být soběstačný je nejen podle laických názorů, ale i podle expertů rozhodující pro "úspěšné prožití" období života zvaného stáří.

1.3 Senioři a společnost, ageismus

Senium - stáří, z tohoto latinského slova vznikl výraz senior. Pojem "senior" není právní ani statistickou kategorií, ale kategorií spíše "sociologickou". Senior je člověk v završující životní fázi se specifickým postavením ve společnosti. Jen v seniorském věku dochází k souběhu i protínání skutečností, které mohou nastat jen ve stáří. Senior má největší zásobu životních zkušeností, zažil společnost v různých krizových situacích, získal nadhled nad společenským děním, mnoho zkušeností vyhodnotil a zobecnil. Vytvořil si vlastní návody, jak řešit kritické situace (Sak, Kolesárová, 2012).

Starší lidé patří mezi nejvíce zranitelné skupiny společnosti. Přestože se stáří týká stále většího počtu lidí, často musí čelit množství falešných mýtů, představ a stereotypů. Většina lidí je hluboce přesvědčena, že starý člověk nárokuje výhradně nebo hlavně ekonomické a materiální zajištění své existence, s tím, že vyhovující materiální zajištění starých lidí je základním předpokladem jeho osobní spokojenosti a tato spokojenost je na tomto komfortu založena. Haškovcová (2004) uvádí několik mýtů o stáří, které se šíří mezi lidmi. jedním z nich je "mýtus zjednodušené demografie"- člověk se stává starým dnem odchodu do důchodu. Tímto dnem skončil život a začalo "jen strastiplné stáří". Dalším je "mýtus homogenity"- stáří je homogenní (všichni staří lidé mají stejné potřeby, vypadají stejně). Silně zakořeněný je "mýtus neužitečného času" podpořený názory, že když nechodí do zaměstnání a nepracují, nejsou k ničemu... „Co vlastně dělají“? Populární je "mýtus o lékařích" spočívající v tom, že všechny zdravotní problémy řeší "polykáním pilulek". S tím je spojen častý názor, že čekárny praktických lékařů jsou plné čekajících seniorů, kteří si přišli pro další dávku léků, které už několik let berou a za ta léta už ani neví, na co.

Média a vyspělé technologie jsou "hybnou silou" společnosti. V mnohém ovlivňují názor většiny lidí. Bohužel, často je mediální obraz našich seniorů negativní. Ve zpravodajství a publicistice se zpravidla o seniorech hovoří výhradně nebo převážně v souvislosti s potřebou důchodové reformy. Současný důchodový systém je založen na průběžném financování, ale v situaci, kdy dlouhodobě klesá porodnost, začínají odborníci upozorňovat na nedostatky plynoucí z tohoto systému. Existuje nebezpečí, že střední generace nebude schopná vytvořit dostatečné finanční prostředky, které půjdou na starobní důchody. Současní senioři, kteří pobírají starobní důchod, mohou být vlastně rádi, že jej mají již přiznaný, zatímco mladší generace se dozvídají, že budou muset pracovat déle a výše jejich starobního důchodu bude pravděpodobně nízká. Názory, že senioři mají včas odejít do penze, aby uvolnili potřebná pracovní místa mladším zájemcům, zaznívají poměrně často. Bohužel v době, kdy se neustále prodlužuje doba odchodu do penze, jsou tyto výzvy logicky nevyslyšeny.

Je smutné, že současné stáří je modelováno společností, která "zbožňuje" kult mládí a jeho atributy. Krása člověka se redukuje na krásu vzhledu a těla. Estetickou normou se stává mladé tělo, jeho "obal" (styl oblékání) a v chování být neustále „in“. O co náročnější je společnost v požadavcích na vzhled člověka, o to nižší má požadavky na vnitřní kvalitu člověka. V takto zdeformovaném světě působí

stáří a senior jako něco nepatřičného, téměř neslušného. Pokud juvenilní² až infantilní³ společnost toleruje nebo dokonce akceptuje seniora, je to senior, kterého až k bizarnosti charakterizují znaky současného hédonismu, včetně mravního nihilismu (Sak, Kolesárová, 2012).

V posledních několika desetiletích došlo odmítání stáří a starých lidí tak daleko, že nepřátelské postoje ve společnosti přerostly v někdy skrývaný, jindy dokonce otevřený boj proti starým lidem. Nepřátelství a agresivní chování vůči starým lidem označuje pojem ageismus (age = věk). Odborná definice ageismu zní takto: „*Ageismus je ideologie založená v sdíleném přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského životního cyklu manifestovaná skrze proces systematické, symbolické i reálné stereotypizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku nebo na jejich příslušnosti k určité generaci*“ (Vidovičová, 2005, s. 6).

Staří lidé jsou zařazeni do kategorie senilních, rigidních a staromódních lidí. Ageismus dovoluje mladším generacím vidět starší lidi jako odlišné od nich samých, to jim brání, aby se s nimi identifikovali jako s lidskými bytostmi. Tento negativní postoj je konkrétně manifestován: stereotypy, mýty, otevřeným opovržením a averzí, vtipy, vyhýbání se kontaktu, diskriminací v bydlení, v zaměstnání a službách.

Ke zmírnění projevů ageismu, i jako prevence proti tomuto jevu, by mohl pomoci "age mainstreaming", neboli mainstreaming⁴ stárnutí. Tato technika, citlivá na variabilní potřeby osob v různých fázích životního cyklu, může přispět k vytvoření spravedlivější společnosti přátelské ke každému věku. Velmi důležité je splnění základní podmínky pro využití této metody, a tou je politická vůle prostupující všemi úrovněmi veřejné správy. Veřejná reprezentace i veřejnost sama musí dojít k přesvědčení, že investovat úsilí, čas a peníze do inkluze a spolupráce nejen starších lidí se vyplatí. Dále je nutné, aby se age mainstreaming stal součástí tvorby komunitních plánů a strategií obcí, měst a krajů a nezůstával pouze na úrovni národních a nadnárodních prohlášení a nařízení (Vidovičová, 2007).

² mladistvý, vyskytující se v mládí, vztahující se k mladému

³ nevypělý, dětinský, zaostalý

⁴ Mainstream (hlavní/střední proud, linie názoru) je obecné označení většinově přijatelných názorů. Toto slovo označuje: co je normální a běžné, známé široké osobnosti, přístupné všem.

1.4 Úspěšné stáří

Proti stereotypům o stáří se dá "bojovat" aktivním přístupem k životu i ve zralejším věku a mnoho seniorů takovýto přístup k životu uplatňuje. Aby byl pohled na stáří vyvážený, nejen pesimistický mluví odborníci na gerontologii⁵ o konceptu úspěšného a zdravého stárnutí. Haškovcová (2010) uvádí, že psycholog Josef Švancara popsal pět předpokladů pro úspěšné zvládnutí stáří. Je to životní perspektiva, usilování o pružnost, pěstování prozíravosti, porozumění pro druhé a nezapomenout na potěšení. Posilování pružnosti souvisí s tělesnou aktivitou, prozíravostí je myšleno využívání životních zkušeností. Pro úspěšné prožití stáří je také nutné porozumění pro druhé. Souvisí s chápáním okolí seniora. Ten očekává, že mu okolí bude rozumět, neméně důležité je, aby i senioři chápali a rozuměli okolí. Někdy je tento jev formulován jako "mezigenerační porozumění". Posledním předpokladem spokojenosti ve stáří je schopnost těšit se z drobností - mít radost a nacházet radost i z drobností.

Mezi nejdůležitější podmínky úspěšného stárnutí patří tedy perspektiva života pro nějaký cíl. Jinak řečeno každý by měl žít pro někoho nebo pro něco. Mít životní perspektivu znamená radovat se z drobných úspěchů, najít si méně náročného koníčka, který vyplní volný čas, setkávat se s přáteli a kamarády. Najít si nové přátele se společnými zájmy. Vhodná je péče o domácího mazlíčka. Stručně řečeno orientace na budoucnost, plánování i v krátkodobé perspektivě.

Úspěšné stáří úzce souvisí i s cílem, který by si měl senior vytyčit pro toto období života. Co tedy může být - a co je cílem třetí fáze života?

„Úkolem třetího úseku životní cesty je kulturně i osobnostně zrát a dozrát plně rozvinutou, ucelenou a úctyhodnou harmonickou osobnost, která se stále ještě snaží podílet se na kulturním dědictví a předávat je dále“ (Křivohlavý, 2011, s. 84).

Tento cíl je možno formulovat v lidové řeči jako „být někým“ či „být charakterem“, neboli být úctyhodným člověkem, který svým životem a skutky přispívá dobrem do "pokladnice lidstva". K prožívání úspěšného stáří patří určitý charakter chování, morální kvality a mravní jednání. Obecně se tomu říká ctnosti. Mezi nejrozšířenější ctnosti seniorů patří moudrost, znalosti, nadhled, zkušenosti a lidskost. Především moudrost. Stárnutí a moudrost mají něco společného. Ukazuje

⁵ Nauka zabývající se stárnutím a stářím lidí. Zabývá se souhrnem poznatků o stárnutí a stáří z pohledu biologického, demografického a psychosociálního.

se, že se s moudrostí nerodíme. Těžko můžeme říci o dítěti, že je moudré. Moudrost je něco, co se začíná projevovat v době, kdy již máme kus života za sebou - když jsme již museli řešit různé těžké životní situace, problémy, spory a konflikty. Právě během řešení těžkých životních situací se moudrost rodí i objevuje.

„Řada různých studií prokázala, že existuje určitý vztah mezi moudrostí a věkem, že lidé starší jsou obvykle moudřejší než lidé mladší, i když toto zjištění neznamena automaticky, že již tím, že někdo je starší, má automaticky vyšší úroveň moudrosti“ (Křivohlavý, 2011, s. 89).

„Dosaženou určitou duchovní zralost, obsaženou v názorech, postojích, hodnotách a sociální kompetenci, promítající se do reálných dějů každodenního života v přirozeném světě, chápeme jako tradiční moudrost. Moudrost není automatickým atributem stáří, ale je to výběrová vlastnost, k níž se dopracovává jen malá část lidí, odměnou za autentický život, prožitý v jednotě mezi sférou intelektu, mravnosti, citu a jednání“ (Sak, Kolesárová, 2012, s. 24-25).

Moudrost znamená něco vědět, mít vědomosti, ale neznamena nahromadění knižních znalostí. Moudrost nesouvisí s IQ. Jednoduše řečeno - využití životních zkušeností při řešení aktuálních problémů života. Skoro každý zná ze svého okolí nějakého seniora s bohatými celoživotními zkušenostmi, o kterém s uznáním může říci, že je moudrý. Vždyť i v pohádkách, které často čerpají z lidských příběhů a osudů, vystupuje moudrý "stařešina" jako nositel životních zkušeností majících platnost i pro současnost. Na těchto základech mohou senioři stavět, když uvažujeme o vzdělávání ve stáří. Moudrost by měla být základním stavebním kamenem jejich vzdělávání.

1.5 Demografie - čeká nás stárnutí

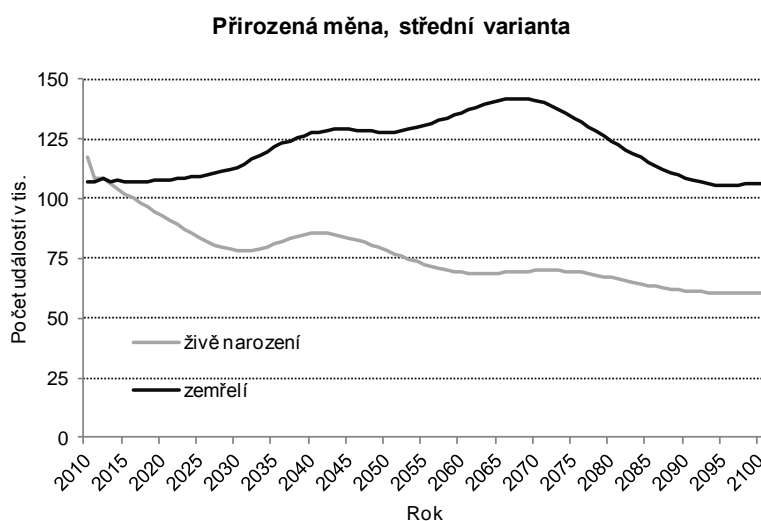
Populace České republiky, stejně jako populace ostatních vyspělých zemí, stárne a podle dlouhodobých prognóz budoucího vývoje věkové struktury obyvatelstva bude podíl starších osob v populaci stále narůstat. K tomuto demografickému stárnutí dochází v důsledku změn v charakteru demografické reprodukce, především v důsledku dlouhodobého zlepšování úmrtnostních poměrů, které je v moderních společnostech doprovázeno poklesem intenzity porodnosti. Ruku v ruce s trendem stárnutí jde i proces úbytku počtu obyvatel České republiky. *„Podle nejpravděpodobnější varianty bude počet obyvatel České republiky růst pouze do roku 2018, kdy dosáhne 10,54 milionu osob. V následujících letech už*

zahraniční migrace nebude schopna kompenzovat zvyšující se rozdíl mezi počtem zemřelých a narozených. V roce 2101 se tak sníží počet obyvatel ČR na 7,68 milionu osob.... Téměř třetinu z tohoto počtu budou tvořit osoby starší 65 let, děti do 15 let bude 12 %. Průměrný věk se přiblíží hranici 50 let, naděje dožití při narození se zvýší na 91 let u žen a necelých 87 let u mužů. Takové jsou výsledky střední varianty *Projekce obyvatelstva České republiky 2013*“ (Projekce, 2013).

Druhá polovina tohoto století bude patřit seniorům. „*Prodlužování délky života a současně nižší počet narozených dětí bude mít za následek výrazné zvýšení podílu osob starších 65 let v populaci. V roce 2060 vystoupá jejich podíl až na 34 % ze všech obyvatel České republiky. V absolutním vyjádření se bude jednat o 3,2 milionu seniorů... Naproti tomu děti do 15 let věku budou na konci šedesátých let tvořit pouhých 12 % českého obyvatelstva. Výrazný nárůst počtu seniorů však nebude automaticky znamenat výrazný nárůst počtu starobních důchodců. V současné době tvoří osoby s nárokem na starobní důchod zhruba pětinu všech obyvatel. Tento podíl se bude i přes prodlužující věk nároku na důchod postupně zvyšovat a na počátku padesátých let bude tvořit až 28 %. Poté se však bude opět snižovat a koncem století se téměř vrátí na současnou hodnotu*“ (Projekce, 2013).

Z výše uvedených demografických dat a statistik vyplývá, že počet seniorů starších 65 let bude stále růst oproti počtu dětí do 15 let, které budou ubývat. Tomuto poměru se říká "index stáří". Kolem roku 2060 budou podle výše uvedených prognóz připadat na jedno dítě přibližně tři senioři.

Graf č. 1: Projekce obyvatelstva; Vývoj počtu narozených a zemřelých do roku 2100 (střední varianta)



Zdroj: [http://www.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/t/A6003061EE/\\$File/402013u.pdf](http://www.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/t/A6003061EE/$File/402013u.pdf)

1.6 Shrnutí

V úvodu práce se snažím popsat a charakterizovat tu část populace, která se stala předmětem mé práce, skupinu lidí zvanou senioři. Procesy související se stárnutím a probíhající ve stáří, i jejich situaci ve společnosti. V této části práce pracuji s obecnějšími informacemi. V dalších kapitolách se k tématu práce vyjádřím konkrétněji. Z poznatků vycházejí některé otázky pro dotazníkové šetření i pro následný rozhovor.

Prvním dílčím cílem této práce je provést průzkum základních znalostí seniorů v oblasti ICT podložených na základě vlastnictví těchto zařízení. S druhým dílčím cílem souvisí otázky vztažené k věku a k možným omezením v souvislosti s věkem a zdravotním stavem.

Přestože je období stáří v současné době vnímáno v povědomí lidí spíše negativně, je nutné ho brát jako nezbytnou realitu lidského života a začít se o něm bavit již v produktivním věku. Demografické propočty mluví jasně, lidstvo se dožívá stále delšího věku, tím že staří lidé umírají později a zároveň se rodí stále méně dětí. Proto poměr seniorů ve společnosti stále poroste. Involuce je proces "zatím" nezastavitelný projevující se poklesem tělesné výkonnosti. Průvodní znaky se objevují u každého jedince jinak a v různé době života. Podle vnímání seniorů společností se dá usuzovat na její vyspělost, bohužel ageismu z té naší ještě nevymizel. Nelze než začít tyto stereotypy vyvracet a odstraňovat ukázkami příkladů aktivních a společnosti platných seniorů. Začít více a více poukazovat na pozitiva stáří a ne stále dokola ukazovat pouze negativa. Jako jedno z východisek pro kvalitní život v pozdějším věku je zde nastíněn koncept úspěšného stárnutí.

2 Celoživotní učení - vzdělávání i v seniorském věku

Vzdělávání dospělých představuje celoživotní proces, umožňující člověku „držet krok“ se změnami v oblasti kulturního, ekonomického a společenského života. Propojuje zájmy jedince se zájmy společnosti. Toto vzdělávání se samozřejmě dotýká i seniorů, pro něž je žádoucí aktivitou postproduktivní generace, převážně kulturně společenského rázu (Barták, 2008).

Vzdělávací aktivity přispívají v seniorském věku k pocitu důstojnosti, ke spokojenosti a naplnění sociálních potřeb, k integraci jedince do společnosti, ke snazšímu zvládnutí nových úkolů a činností, a především k vyšší kvalitě života. Této aktivitě se někdy také říká "aktivizace seniorů". Jedná se o podněcování vnitřních předpokladů seniorů přispívajících k jejich lepšímu psychickému i fyzickému zdraví, tudíž i celkové lepší kvalitě života. Vhodně zvolené edukační postupy jsou možností návratu seniora do aktivního života. Aktivizační programy jsou zaměřeny na oblast udržování dovedností, vědomostí, schopností či na prevenci poruch paměti, koncentrace a myšlení seniorů. Důležitým úkolem programů aktivizace je také jejich sociální hledisko ve smyslu potlačení sociální izolace osob v seniorském věku. Z hlediska významu socializační funkce aktivizace jsou preferovány společné aktivity seniorů (Průcha, Veteška, 2014).

2.1 Období stáří

Období stáří tvoří z hlediska délky lidského života jeho významnou, část a to i přesto, že je nazýváno věkem postproduktivním. I ve zralém období pokračuje osobnostní vývoj, člověk je vystaven mnoha novým situacím, je ovlivňován svým okolím a společností. Dnešní velmi hektická a uspěchaná doba, často charakterizovaná překotným vědeckotechnickým pokrokem, vyžaduje, aby se i senioři orientovali v nových pojmech, nových technologiích a informačních médiích. Tyto technologie je obklopují prakticky všude, doma i na veřejných místech. Dnešní mladá a střední generace se orientuje v tomto prostředí velmi dobře. K ovládnutí se dostala jejich postupným zaváděním v pracovních procesech nebo obrovským rozvojem využití ve sféře volného času a zábavy, prostě postupným rozvojem v průběhu života. Nebyla "vhozena do vody" jako většina seniorů, kteří se technologiemi setkali jen okrajově nebo vůbec. Kdo se nezačal zabývat moderními technologiemi v seniorském věku jako svou zálibou, byl velmi znevýhodněn. Takže zvládnutí aspoň základních kroků je nezbytně důležitá podmínka pro jejich začlenění

do společnosti, pro dobrou mezigenerační komunikaci a vzájemné vztahy. Někdy se naší době říká "společnost znalostí" a ani starší lidé nechtějí být z této společnosti vyloučení. Mezi mnoha potřebami dominuje i potřeba rozumět dnešku, to znamená rozumět dospělým dětem a svým vnukům. Východiskem ze stavu izolace a začlenění do společnosti je systém celoživotního vzdělávání.

2.2 Celoživotní učení

Celoživotní učení představuje kontinuální proces získávání a rozvoje vědomostí, intelektových schopností a praktických dovedností v průběhu celého života. Rozlišujeme tři formy tohoto učení. **Formální** vzdělávání, které je realizováno ve vzdělávacích institucích - ve školách. Je vymezeno zákony a právními předpisy. **Neformální** vzdělávání, které je obvykle poskytováno v zařízeních zaměstnavatelů a vzdělávacích institucích. **Informální** učení, jako třetí forma je chápáno jako získávání znalostí a dovedností v rámci každodenních profesních i občanských aktivit. Neformální a informální vzdělání je důležitou složkou dalšího vzdělávání. Jde o vzdělávání, které nevede k získání vyšší úrovně, ale k průběžnému doplňování znalostí a dovedností, vzhledem k tomu, že jejich zastarávání je zrychlováno vlivem technologického rozvoje. Nové znalosti a dovednosti, zejména ovládnutí informačních a komunikačních technologií, se stávají nezbytností pro uplatnění jak v profesním, tak občanském životě. Svědčí o tom i vzrůstající vybavenost domácností informační a komunikační technikou. Na možnosti vzdělávání seniorů se zaměřuje i vědní disciplína zvaná gerontagogika, a to jak ve smyslu výchovy a vzdělávání ke stáří a učení se stárnout, tak především aktivizace a vzdělávání ve stáří. Využívá přitom metodické a didaktické postupy, které zohledňují specifické sociální situace, potřeby a zájmy seniorů, ale i psychická a fyzická omezení výkonu daná věkem. Hlavním cílem je zvyšovat kvalitu života jedince. Aktivizace seniorů v oblasti vzdělávání může mít různý charakter a probíhat v podobě výuky formální (intencionální aktivizace prostřednictvím studia na U3V, akademiích 3V apod.), neformální (v různých osvětových, kulturních a jiných institucích včetně rezidenčních zařízení různého typu) a informální (učení se na základě životních zkušeností a prostřednictvím neuvědomělých činností). Využívána je přitom široká škála forem, metod a technik (Průcha, Veteška, 2014).

2.3 Národní akční plán 2013 až 2017

Usnesením vlády České republiky z února 2013 byl schválen „Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017“. Tento dokument navázal na Národní programy přípravy na stárnutí od roku 2003 do roku 2012. Národní akční plán respektuje mezinárodní priority a je v souladu s Regionální implementační strategií Madridského mezinárodního akčního plánu pro problematiku stárnutí. Záměrem je komplexní přístup k řešení problematiky stárnutí populace. Základním rámcem Národního akčního plánu je zajištění dodržování a ochrany lidských práv seniorů. Jedním z hlavních bodů tohoto dokumentu je mimo jiné oblast "Celoživotního učení". Nedílnou součástí Národního akčního plánu je "Podkladová studie", ze které plán vychází a čerpá.

Vize celoživotního učení v rámci Národního akčního plánu podporujícího pozitivní stárnutí by měla zahrnovat tři základní oblasti: přípravu mladé populace na stárnutí, vzdělávání starší populace pro uplatnění na trhu práce, vzdělávání starší populace pro uplatnění v občanském životě. Se vzděláváním a přípravou mladé populace na stárnutí je vhodné začít již od nejútlejšího věku, především pak od zkušeností na primárním a sekundárním stupni vzdělávacího systému. V rámci počátečního vzdělávání je nutné se zaměřit na posilování principu úcty ke stáří a mezigenerační solidarity. Jedná se o podporu pedagogů a dalších pracovníků za použití vhodných metodických pomůcek a materiálů. Žáci musí být motivováni a připravováni na nutnost dále se vzdělávat. Druhá oblast zahrnuje nutnost zapojit na trh práce co největší podíl osob jak v produktivním věku včetně ekonomicky neaktivních (např. ženy v domácnosti), tak i v seniorském věku prodloužením jejich pracovního života. Investice do celoživotního učení za účelem jejich integrace nebo reintegrace na trh práce či prodloužení pracovní kariéry do vyššího věku bude vzhledem k naplnění ekonomických potřeb společnosti zcela zásadní. Zvýšení produktivity země a snižování nezaměstnanosti souvisí s poskytováním rovných příležitostí v přístupu k celoživotnímu učení. Zvláštní pozornost proto musí být věnována odstraňování překážek, které brání v účasti na dalších vzdělávacích aktivitách, a to jak u zaměstnanců, tak i uchazečů o zaměstnání dočasně vyřazených z trhu práce, mladých i věkově starších a jinak znevýhodněných skupin na trhu práce. Třetí oblast zahrnuje podporu vzdělávacích aktivit pro seniory, kteří nacházejí alternativní uplatnění po odchodu z trhu práce. Jedná se především o zájmové

vzdělávání prostřednictvím univerzit třetího věku (dále jen „U3V“) a akademie seniorů. Zapojení seniorů do zájmového vzdělávání významně přispívá k jejich prodlužování plnohodnotného aktivního života, má pozitivní dopad na jejich celkové zdraví, a tím i zvyšování jejich nezávislosti (Národní, 2014).

2.4 Zájmové vzdělávání seniorů

Součástí celoživotního učení je i vzdělávání pro seniory. To nabízejí oficiálně uznávané instituce, které umožňují občanům postproduktivního věku (seniorům) studium vysokoškolské úrovně v různých oborech a oblastech vědy. V České republice je vzdělávání pro seniory velmi dobře zavedené prostřednictvím univerzit třetího věku, prostřednictvím akademie seniorů a dalších vzdělávacích kurzů nabízených především prostřednictvím činnosti nestátních organizací a organizací zřizovaných obcemi, zejména veřejnými knihovnami. Nejnáročnější formu vzdělávání seniorů U3V nabízí více než 20 českých veřejných vysokých škol s více než 700 specializovanými kurzy pro seniory a s přibližně 38 tisíci posluchači. I přes dobře zavedený systém U3V v České republice poptávka stále převyšuje nabídku. Tento typ vzdělávání seniorů se soustřeďuje zejména na zájmové vzdělávání. Hlavní přínos tohoto vzdělávání je především v osobním rozvoji seniorů a zvýšení jejich aktivního zapojení do společnosti. Cílem je seznámit seniory s novými vědeckými poznatky z různých oblastí, prohloubit jejich sebepoznání a pomoci jim získat informace a znalosti, které jim pomohou v orientaci ve stále složitějším měnícím se sociálním a hospodářském prostředí. Vzdělávání má charakter osobnostního rozvoje.

První univerzita třetího věku vznikla ve francouzském městě Toulouse v roce 1973 z podnětu prof. P.Vellase. Základní myšlenkou bylo vytvořit další životní program pro ty, kteří se nechtějí spokojit s pěstováním svých koníčků v ústraní života většinové společnosti. V Československu vznikla první univerzita v roce 1986 v Olomouci z podnětu Československého červeného kříže a v roce 1987 byla založena U3V při 1. LF UK v Praze (Haškovcová, 2010).

Jak uvádí Kotíková (2014), v souvislosti se vzdělávání seniorů se objevil i nový pojem - "e-inkluzie". Týká se specifické skupiny osob starších 50 let a představuje přístup zaměřený na podporu jejich začleňování do společnosti prostřednictvím nových informačních a komunikačních technologií. Začlenění starších občanů do informační společnosti ČR je klíčové i z hlediska uplatnění osob 50+ na pracovním trhu. Další významné cíle jsou: zvýšení orientace a schopností

občanů 50+ na trhu práce, zvýšení povědomí o problematice e-inkluze, zlepšení přístupnosti elektronických technologií pro občany 50+, zřízení tematického webového portálu a podpora vzniku tzv. dobrovolnických tréninkových center zacílených na vzdělávání v ICT osob 50+.

Současná společnost postavená na službách a aktivitách založených na ICT prohlubuje propast mezi těmi, kteří tyto technologie používají a těmi, kteří je neznají, ať z důvodu obav, že by to nezvládli, tak z důvodů finanční nedostupnosti (Kotíková, 2014).

2.5 Shrnutí

Stárnutí populace je výzva i potenciál pro společnost. Je tedy velmi důležité, aby se lidé nebránili vzdělání a procházeli systémem celoživotního učení, včetně seniorů. Pak budou lépe informováni a dosáhnou lepší kvality života a především toho co se jich týká nejvíce - zdravého stárnutí. Zdraví senioři se pak mohou účastnit trhu práce a angažovat v rozvoji občanské společnosti jako zdroj moudrosti, vysoké odbornosti a know-how. Zapojení této generace do pracovního procesu a zdůraznění její důležitosti a platnosti pro společnost podpoří ekonomický růst a současně sociální soudržnost. Bude to mít i významný ekonomický efekt pro seniory v podobě adekvátní péče a kvalitního prostředí pro jejich život.

Je zřejmé, že pojem celoživotní učení vyjadřuje skutečnost, že nejde pouze o samotné učení, ale i o to, že člověk je připraven a ochoten se učit po celý svůj život, na různých místech a v různých situacích. Celoživotní učení předpokládá vzájemné doplňování a prolínání všech uvedených forem (formální, neformální, informální), kdy vstup do těchto jednotlivých forem by měl být umožněn bez ohledu na věk zájemce. Z této kapitoly vychází další dílčí cíl zjistit motivaci seniorů začínat ve stáří se vzděláváním v oblasti ICT, případně prohlubovat dál své znalosti v ICT.

3 Informační technologie v rukách starší generace

Moderní komunikační prostředky - mobilní telefon, počítač, internet ale i další technologie zásadním způsobem ovlivňují náš život. Setkáváme se s nimi doslova na každém kroku - doma, v práci i ve veřejném prostoru. Vyjmenovaná zařízení patří do velké skupiny označované jako "Informační a komunikační technologie" (ICT). Jejich vliv na náš život je značný a je vysoce pravděpodobné, že v budoucnu bude nadále růst. Všechny generace jsou jimi ovlivněny včetně té předseniorské a seniorské. Umět tyto technologie ovládat je důležitou podmínkou začlenění do společnosti. V této kapitole popíšeme vztah seniorů a ICT. Vymezení základní pojmy týkající se ICT a nastíníme zjištěné teoretické poznatky týkající se uvedené problematiky.

3.1 Informační společnost

Abychom si vysvětlili výše uvedené tvrzení o ICT "Setkáváme se s nimi na každém kroku", pojďme si vyjmenovat, co vše si pod tímto pojmem můžeme představit. Nejprve odborná definice ze slovníku: *„Zahrnují veškeré technologie, nástroje a postupy umožňující komunikaci a práci s informacemi. Pojem označuje hardwarové (servery, počítače, komunikační a síťová zařízení, kamera, myš apod.) a softwarové (operační systém, textové editory, grafické programy, síťové protokoly apod.) prostředky pro sběr, přenos, ukládání, zpracování a distribuci dat. Dříve známé pod IT - informační technologie, jež zahrnuje veškerá elektronická zařízení, která jsou schopna nějakým způsobem zpracovávat informace... Nový vývoj a technologický pokrok umožnil vzájemnou komunikaci a termín informační technologie byl postupem času doplněn o prvek komunikace, tzv. ICT technologie“.* (Průcha, Veteška, 2014, s. 138). Pod ICT spadá, jak již bylo uvedeno velké množství programů a zařízení. Konkrétně mezi nejčastější patří: počítače, notebooky, tablety a chytré mobilní telefony (smartphony). Aby byl výčet úplný, patří sem ještě veškeré programové vybavení výše uvedených zařízení a samozřejmě celosvětová síť umožňující propojení těchto zařízení - internet.

Vzhledem ke stále se zvyšujícímu podílu nových technologií ve společnosti a jejich stále většímu pronikání do života lidí mluvíme o novém jevu - o informační společnosti. Například jeden ze slovníků uvádí: *„Pokrok v informačních a komunikačních technologiích změnil styl života ve všech zemích, a to zejména práci,*

obchod, výzkum, výchovu, vzdělání i využití volného času. Tvorba, šíření, využití i manipulace s informacemi představuje významnou ekonomickou, politickou a kulturní aktivitu. V nejobecnějším smyslu je informační společnost takovou společností, ve které se informace stává hlavním produktem nebo základem (nezbytností) pro ostatní produkty... Pracovní výkon a kvalita života většiny lidí závisí na toku informací a jejich zvládnutí“ (Průcha, Veteška, 2014, str. 139). Od poznatku, že žijeme v informační společnosti, je jen krok ke konstatování, že žijeme v kyberprostoru. To je jeden z dalších důležitých termínů vztahující se k ICT. „Kyberprostor je nehmotný svět informací, který vzniká vzájemným propojením informačních a komunikačních systémů. Toto prostředí umožňuje vytvářet, uchovávat, využívat a vzájemně si vyměňovat informace. Zahrnuje počítače a databáze propojené komunikačními systémy, jako například celosvětovou síť internet. Kyberprostor využívá nové možnosti komunikace, jako jsou například emaily, webové stránky, počítačové sítě, telefony, faxy a videokonference“ (Kyberprostor, 2015).

Pojmy ICT, informační společnost a kyberprostor nám ukazují, kam spěje, či spíše kam dospěl raketový rozvoj technologií ovlivňujících náš život od dětství až do konce života - k obrovské závislosti na těchto technologiích, k masivnímu propojení s běžným životem (viz závislost na mobilním telefonu nebo závislost na internetu).

3.2 Fenomén ICT ve společnosti

Proniknutí nových technologií do života společnosti a celé lidské civilizace, jinými slovy jejich socializace, proběhla neuvěřitelně rychle. Tempo začlenění technologií kyberkultury do běžného života nemá v historii lidské civilizace obdoby. Dříve trvalo více než jednu celou generaci, než proběhl cyklus socializace po zavedení nebo objevení něčeho nového, jako jsou kupříkladu informační technologie a všeho co s nimi souvisí. Komputerizace společnosti se však odehrála v rozpětí sociálního věku jedné generace. Například u mobilního telefonu se jedná jen o pár let, kdy se ze zcela neznámé technologie zrodil fenomén dnešní doby (Sak, Kolesárová, 2012).

Pro zajímavost uvádím informaci ze stránek Českého statistického úřadu o tom, jak rychle jde komputerizace naší společnosti dopředu. „V roce 2014 mělo osobní počítač a připojení k internetu 72 % českých domácností, zatímco v roce 2005 mělo v ČR počítač pouze 30 % domácností. Stále více roste obliba přenosných

počítačů oproti stolním počítačům, doma je měla každá druhá rodina. Polovina Čechů, kteří používají internet, je registrována na sociálních sítích“ (Téměř, 2014).

Existuje ale generace, která má malé nebo velmi minimální povědomí o tomto jevu oproti ostatním. Jedná se o seniory a seniorky. V důsledku neuvěřitelné rychlosti zavedení ICT došlo k tomu, že někteří zůstali ve světě vlády informací zcela izolováni. V mládí neměli šanci si tyto technologie osvojit a ani v průběhu jejich aktivního života nebyla možnost seznámení s ICT - technika byla ještě "v plenkách". Největší rozmach a masivní nástup ICT nastal, až když už byli v důchodu nebo těsně před odchodem do starobního důchodu. Na základě výše uvedených skutečností zde hrozí reálné nebezpečí, že tato v ICT "nevzdělaná" část populace může mít problém s postupným zaváděním moderních technologií do běžného života. Mobilní telefon, osobní počítač, platební karta do bankomatu stále častěji a častěji zjišťujeme, že nám zpříjemňují a ulehčují život. V mnohém nejenže zpříjemňují, ale stávají se i životně důležité. Příkladem může být problém s rušením veřejných telefonních stanic. Když pak dojde k ohrožení života, je člověk, který nevlastní mobilní telefon více ohrožen na životě, protože si nemá jak zavolat zdravotní záchranou službu. Dalším příkladem může být, že objednání návštěvy některých úřadů je dnes možné jen elektronicky přes internet. Uvedené příklady dokazují nutnost alespoň základního povědomí o ovládání moderních technologií. Tomu, pro koho jsou tyto technologie zcela neznámé hrozí, že se může dostat do sociální izolace, kterou sám, bez pomoci ostatních nedokáže překonat. Z toho může plynout vyčlenění na okraj současné informační společnosti, mimo celospolečenské dění.

3.3 Senior a ICT

Moderní technologie ovlivňují celou naši společnost, včetně seniorů. Také oni se s nimi setkávají denně ve svém soukromí i na veřejnosti. Také oni se musí s jejich zvládnutím vyrovnat, někdy i "poprat". Mnohdy jim ale nic jiného nezbývá, protože svět jde dopředu a vývoj uplatňování moderních technologií nejde zastavit. Senioři jsou první a poslední generací, která se učila ovládat nové technologie mimo vzdělávací systém individuálně a ze zájmu.

„Současná generace seniorů je poslední generací gramotné kultury⁶ a první generací, která mění kvalitu svého stáří a životního stylu ve stáří pomocí počítače, internetu a mobilu. Tato generace byla součástí mezigenerační propasti, která byla nejen propastí mezi generacemi, ale také propastí mezi věkem gramotné kultury a kyberkultury. Tato generace také tuto propast překonávala. Ze současných seniorů ve věku šedesát až sedmdesát let jich již ke 40 % využívá počítač a internet. Současná generace seniorů je mimořádná tím, že v sobě již slučuje aktivity gramotné kultury i kyberkultury“ (Sak, Kolesárová, 2012, s. 164-165).

Spektrum ICT, se kterými můžou senioři přijít do styku, je široké. Nejčastěji asi mobilní telefon. Další nástrojem ICT je samozřejmě počítač, v ideálním případě s připojením na internet. Dále sem patří aplikace, programy, odborně řečeno software. Programové vybavení počítačů jsou například kancelářské aplikace na práci s textem, tabulkami a prezentacemi, grafické programy, multimediální programy, internetové prohlížeče, poštovní klienti, komunikační programy a podobné.

Přestože společnost chápe mírný hendikep seniorů v oblasti ICT, jsou stále více a častěji tyto technologie zaváděny i tam, kde je musí umět ovládat bez ohledu na to, jestli je umí ovládat nebo ne. Narážím zde na jeden případ z nedávné minulosti, který "naštěstí" nebyl vysokými státními úředníky dotažen do konce, ale velmi rychle se začal prosazovat především kvůli masívní podpoře ministra práce a sociálních věcí pana Jaromíra Drábka a jmenuje se sKarta. Tento produkt, který měl být původně určen jen pro určitou část výplaty sociálních dávek, nakonec směřoval k tomu, že přes něj půjde 98 procent dávek včetně penzí. Tak masívní zavedení této moderní technologie by bylo pro část seniorů absolutně nepřijatelné, protože by nezvládali obsluhu peněžních bankomatů. Na vesnici je běžné, že seniorům doručí výplatu důchodu pracovnice České pošty do vlastních rukou. Někteří občané nikdy žádné bankovní účty nevedli, když nepočítám klasické spořitelní knížky. Představa pro mnohé z těch, kteří peněžní bankomat nikdy ani neviděli, že jej budou nuceni používat, byla hrozivá. Naštěstí došlo ke změně vlády a ta nová zastavila rozjezd tohoto systému výplat penzí. To je jeden z příkladů, kam mohlo dospět necitlivé rozhodnutí vysokého úředníka bez vyslechnutí názorů veřejnosti.

⁶ Gramotná kultura tištěného slova nastoupila s vynálezem knihtisku. Kniha jako informační konzerva a síť knihoven stála na počátku vědecko-technické revoluce a moderní společnosti. (Sak, Kolesárová, 2012, s. 116)

„Již téměř tři čtvrtiny Čechů v roce 2014 uvedly, že používají počítač a internet. Přesto se téměř 1,9 milionů obyvatel ČR k internetu nikdy nepřipojilo. Jedná se zejména o osoby ve věku nad 65 let“ (Téměš, 2014).

Myslím, že ovládat moderní technologie nebo ICT je pro starší generaci složité především ze dvou hledisek. Prvním, z hlediska ovládnutí přístrojů, je takzvané "technické" hledisko. Jak bylo řečeno v úvodu, lidské tělo stárne a pružnost a cit především v prstech je s narůstajícím věkem omezena. Naprostá většina moderních technologií se ovládá dotykem prstů, klikáním myši apod. Zde je cit a pružnost prstů velmi nutný a v tom mají senioři hendikep.

Druhé hledisko je hledisko problematiky zaučení a vzdělání v obsluze ICT. Mnoho seniorů nemá v podstatě žádnou možnost vzdělání a vůbec seznámení s moderními technologiemi. Pověštinou je to příležitost pro potomky, případně vnoučata, kteří jim se současně s pořízením pomohou i se základním zaučením. Skoro každý „laický“ uživatel dále potřebuje určitý servis - možnost na koho se obrátit v případě nestandardního chování přístroje nebo programů, a to je další problém seniorů. Ne vždy po zaučení mají možnost vznést dotaz na někoho, kdo jim pomůže s technickým problémem.

3.4 Přínos moderních technologií pro seniory

Ze statistiky za rok 2014 vyplývá, že skoro 30 % populace ve věku 65 a více let používá internet a zatímco v roce 2007 užívala mobilní telefon pouze zhruba třetina osob ve věku 65+, v roce 2014 to bylo již téměř 9 z deseti seniorů (Informační, 2014). To jsou pozitivní informace dokládající postupné zlepšování gramotnosti seniorů v oblasti ICT. Jistě zná každý z nás ve svém okolí někoho, kdo patří do generace dříve narozených a používá s přehledem mobilní telefon, komu práce i zábava na počítači připojeném k internetu nedělá žádný problém.

Je toho mnoho, co "zvědavý" senior na internetu najde. Především mnoho zajímavých zpráv z domova i ze světa. Vždyť jakákoliv událost regionálního či světového významu se tam objeví jen za několik málo minut. Velmi rozšířená je mezi seniory četba elektronických časopisů a elektronických verzí tištěných periodik. Je zde také možnost prohlížení mnoha, takzvaných "on-line časopisů", což dovoluje možnost určité komunikace, diskuze, anket apod.

Komunikace patří k nejčastějším aktivitám člověka, a je proto přirozené, že elektronická pošta, posílání a přijímání e-mailů, patří mezi nejčastější činnosti

seniorů na internetu. Do komunikace patří i fenomén sociálních sítí, který postupně objevuje i generace dříve narozených. Svůj profil zde má i mnoho seniorů, kteří využívají možnost komunikace především se vzdálenějšími rodinnými příslušníky a přáteli. Další možnosti nabízejí komunikační programy na přenos obrazu i zvuku. Mezi nejrozšířenější patří Skype. V případě práce v zahraničí je nejčastější kontakt mezi rodiči a dětmi právě pomocí této technologie. Pomocí webové kamery vidí obě komunikující strany svého partnera, takže jsou si i přes velkou vzdálenost poměrně blízcí.

Vyhledávání informací, to je další z častých aktivit, které na internetu provozuje, mimo jiné starší generace. Zaměřuje se především na informace o zdraví a související se zdravím. Zdravotní stav seniorů bývá častým tématem diskuzí a rozhovorů s vrstevníky. Na internetu se dozívají mnoho nových trendů v léčení civilizačních chorob i návodů, jak dodržovat správnou životosprávu a zdravý životní styl. To úzce souvisí s další sledovanou oblastí převážně žen. Jedná se o vaření a různé kulinářské výrobky, kdy zde existuje obrovské množství stránek s recepty. Pánové s oblibou shánějí informace o kutilství, zahrádkaření a nákupu různých nových i použitých věcí, které by se jim mohly "hodit".

Poslední oblast aktivit je internetové bankovníctví a nákup zboží. V posledních letech zaznamenal prodej výrobků přes e-shop obrovský rozmach. Ti největší obchodníci pomocí výstižné seriózní reklamy seznamují v hlavním televizním čase širokou veřejnost s jednoduchostí nákupu a jednotlivými kroky. Upozorňují na výhody, ale i úskalí tohoto nákupu, na nebezpečí, které může hrozit u neseriózních obchodníků. Možnost vybrat si z pohodlí domova s možností dopravy až do domu je lákavá pro nejednoho seniora. Oblast internetového bankovníctví je určena především pro ty nejprogresivnější seniory a ty, kteří rádi ušetří. Peněžní transakce pomocí této služby jsou zpravidla zadarmo nebo za velmi nízkou cenu, oproti bankovním službám na pobočce. Obsluha takového internetového bankovníctví však vyžaduje zručnější obsluhu počítače.

3.5 Shrnutí

V závěrečné části popisují, co znamená informační společnost a moderní technologie - co konkrétního tyto pojmy znamenají a co si pod těmito pojmy můžeme představit. Popisují technologie, které prostoupily skoro všemi činnostmi lidského života a nám všem včetně seniorů značně ovlivňují život. Obsluha a

zvládnutí ICT není pro starší generaci vůbec jednoduchá. K rozvoji těchto technologií došlo tak rychle, že v jejich produktivním věku, kdy by osvojení zvládali nejlépe, ještě neexistovaly, a masivní zapojení do života lidí nastalo v předseniorském a seniorském období, kdy jsou jejich možnosti zvládnutí omezeny. Převážná část mladé a střední generace si již ICT osvojila, i ta seniorská si začíná osvojovat tyto technologie, které přinášejí užitek všem, bez rozdílu věku. Většina této generace chápe, že není jiné cesty, že je to realita současného světa. V závěru teoretické části zmiňuji příklady využívání moderních technologií seniory. Na základě těchto poznatků stanovuji otázky pro zjištění čtvrtého dílčího cíle, jak senioři využívají ICT a jak jim usnadňují nebo znesnadňují život.

4 Metodická část

V teoretické části jsem pracoval s pojmy senior, vzdělání, informační a komunikační technologie. Tato slova charakterizovala tři hlavní okruhy, které tvořily podklad pro výzkumnou část a pomohou nám s hledáním odpovědi na hlavní výzkumnou otázku, formulovanou jako hlavní cíl.

V této části zopakují cíl práce a dílčí cíle. Popíší výzkumné metody, techniky zjišťování, zpracování a sběr dat a seznámím s respondenty.

Téma bakalářské práce, jak vyplývá z nadpisu, je velmi široké. Týká se prakticky celé jedné generace lidí. Na takto široké téma samozřejmě existuje značné množství pohledů a názorů, jakou použít strategii výzkumu. Sám jsem měl s tímto trochu problém, jak na téma nahlížet, aby výzkum nebyl moc rozsáhlý a bylo ho možné zvládnout v rámci bakalářské práce. Z tohoto důvodu jsem ve výzkumné části přistoupil k zúžení rozsahu výzkumu na seniory v regionu okresu Hradec Králové žijících na vesnici. Vzorek respondentů tvořily osoby z mého okolí, známí spadající do kategorie 65 a více let (dále jen 65+), ale i neznámí náhodní oslovení. Záměrně jsem oslovil vzorek lidí žijících na vesnici, protože mě zajímá, jak si povedou v porovnání s celou populací seniorů ČR ve věkové kategorii 65+. 2/3 populace ČR žije ve městech, tudíž předpokládám, že i v kategorii 65 + je větší zastoupení respondentů z měst než z vesnic. Důvodů, proč předpokládám nižší vědomosti v oblasti ICT seniorů žijících na vesnici, je několik. Především dostupnost vzdělávání a kurzů je na vesnici oproti městu prakticky nulová. Tam bývají možnosti sice omezené, ale jsou. Dále tyto aktivity souvisí se vzdělaností strukturu obyvatelstva. Na vesnici předpokládám přece jen menší zastoupení osob s vyšším vzděláním než ve městě vzhledem k zaměření zaměstnanosti obyvatelstva.

Prvotní myšlenkou výzkumu bylo použít pouze kvantitativní metodu formou dotazníků a ověření nebo vyvrácení některých hypotéz. Po konzultacích s kolegy a nastudování několika bakalářských prací na podobné téma jsem se rozhodl pro částečně kvantitativní a větší část kvalitativního výzkum, tedy přesněji mix neboli smíšený výzkum. Myslím, že kombinací těchto dvou strategií provedu komplexnější výzkum. Při úvahách o zpracování výzkumu na toto téma jsem dospěl k názoru, že vytvořím jednoduchý dotazník, který předložím seniorům žijícím na vesnici v regionu okresu Hradec Králové a na základě převážné většiny kladných odpovědí těch respondentů, kteří mají alespoň nějaké zkušenosti s informačními a

komunikačními technologiemi, provedu výběr osmi osob, které podrobím polostrukturovanému rozhovoru. Pro rozhovory pak budou vybráni jen jedinci s určitou mírou znalostí a zkušeností s používáním ICT. Dále tedy pracuji jen s informanty, jež mají o těchto technologiích určité povědomí.

4.1 Cíl výzkumu, dílčí cíle, transformační tabulka

Hlavním výzkumným cílem bude zjistit, jaké povědomí mají lidé v seniorském věku o moderních informačních technologiích, se kterými přicházejí do styku ve svém běžném životě a jak je případně umí nebo neumí ovládat. V rámci hlavního výzkumného cíle jsem stanovil čtyři dílčí cíle:

- **DC1: Provést průzkum základních znalostí oslovených seniorů v oblasti ICT.**

Hypotéza: Vzhledem k oslovení seniorů žijících na vesnici regionu okresu Hradec Králové předpokládám, že znalosti ICT (zastoupené mimo jiné i používáním mobilního telefonu a počítače s připojením na internet) budou nižší, než je statisticky doloženo v kategorii 65+ v roce 2014 v celé České republice. V roce 2014 dle statistik ČSU, používalo v kategorii 65+, 87 % mobilní telefon a 26 % počítač s připojením na internet z celkového počtu všech jednotlivců v dané socio-demografické skupině. Viz Příloha č. 1.

- **DC 2: Zjistit vztah mezi pozdním věkem člověka a znalostí a schopností ovládat ICT.**

- **DC3: Zjistit, jaká je motivace seniorů se vzdělávat v oblasti ICT, případně prohlubovat dál své znalosti v ICT.**

- **DC4: Zjistit, jak senioři využívají ICT a jak jim usnadňují nebo znesnadňují život.**

Tabulka 1: Transformační tabulka dílčích cílů

Cíl: Zjistit, jaké povědomí mají senioři o moderních informačních technologiích, se kterými přicházejí do styku v jejich běžném životě, a jak je případně umí nebo neumí ovládat.			
Dílčí cíle	Způsob zjišťování	Zdroj zjišťování	Otázka/kriterium
DC1	Dotazník	Náhodní senioři	1) Kolik je vám let? 2) Co si představujete pod pojmem moderní technologie (ICT)? 3) Vlastníte, znáte, používáte vybrané ICT? 4) Přivítal/a byste pomoc, chtěl byste umět lépe ovládat ICT? 5) Setkal/a jste se ve veřejném prostoru s ICT? 6) K čemu využíváte internet? 7) Myslíte, že bude v budoucnu nutné ovládat ICT?
DC2	Polostrukturovaný rozhovor	Vybraní senioři	1) V kolika letech (přibližně) jste začal/a používat počítač a mobilní telefon? A proč? 2) Co vás přivedlo k používání moderních technologií? Motivoval Vás někdo, rodina, přátelé? Jak? 3) Cítíte nějaká omezení při používání moderních technologií z důvodu věku nebo zdravotního stavu? 4) Myslíte, že je důležité umět ovládat moderní technologie, jako počítač nebo mobilní telefon i v pozdním věku? Proč?

DC3	Polostrukturovaný rozhovor	Vybraní senioři	<p>5) Myslíte, že je potřeba se v životě neustále vzdělávat? Proč? ANO/NE</p> <p>6) Pomohlo Vám, že jste se naučil používat počítač a mobilní telefon?</p> <p>7) Kdo nebo co vám pomáhá se zdokonalovat v práci s PC a telefonem?</p> <p>8) Využil/a byste možnosti zdokonalení práce na PC v nějakém krátkém jednoduchém kurzu?</p>
DC4	Polostrukturovaný rozhovor	Vybraní senioři	<p>9) Kolik používáte zařízení a jaké? Jak často?</p> <p>10) Vyjmenujte a popište důvody, pro které používáte počítač a mobilní telefon. V čem ulehčují život?</p> <p>11) K čemu používáte počítač?</p> <p>12) Setkal/a jste se moderními technologiemi (ICT) veřejně - úřady, banky, obchody apod. (platební terminály, vyvolávací systémy, objednávací systémy)?</p>

4.2 Metody výzkumného šetření

„Smíšený výzkum kombinuje určitým způsobem kvalitativní i kvantitativní postupy. Jde o to, v jedné výzkumné akci využít oba typy výzkumných strategií a příslušné metody tak, abychom mohli řešit komplexnější výzkumné otázky nebo získávat na položené otázky spolehlivější a relevantnější odpovědi, protože se eliminovaly slabé a využily silné stránky obou výzkumných strategií... Týká se to i případu, kdy v některých fázích výzkumu - při vzorkování, získávání dat nebo analýze - použijeme kroky, jež učebnicově patří k rozdílným strategiím“ (Hendl, 2005, str. 271).

Kombinace kvantitativního a kvalitativního výzkumu, to znamená použití dotazníku a následně provedení výzkumu v podobě několika polostrukturovaných rozhovorů není příliš často používaná metoda, ale mně v případě zpracovávání tohoto tématu přišla nejpříhodnější. Při hledání odpovědi na hlavní cíl mi přišel

vhodný mix těchto dvou výzkumných strategií. V odborných publikacích jsou zpravidla tyto dvě hlavní strategie používány samostatně, buď jedna, nebo druhá. Po dlouhých úvahách jsem se ale rozhodl použít obě. Použití smíšených metod se vyznačuje několika přednostmi, které si objasníme níže.

Jak již bylo uvedeno, nejprve jsem použil kvantitativní strategii výzkumu. *„Podstatou kvantitativního výzkumu je výběr jasně definovaných proměnných, sledování jejich rozložení v populaci a měření vztahů mezi nimi. Logické usuzování je v kvantitativním přístupu deduktivní: na počátku je existující teoretické tvrzení, které je na základě precizní operacionalizace převedeno do hypotéz a následně ověřováno. Výstupem výzkumu je ověření určité hypotézy či teorie“* (Švaříček, 2007, s. 22). Převedeno do srozumitelnější řeči - v mém výzkumu jsem začal tím, že jsem si stanovil vzorek osob, v tomto případě seniory ve věku 65+. Prostřednictvím konkrétních a jasných otázek v dotazníku zjišťuji různé informace týkající se jejich povědomí o ICT. Zjištěné nálezy statisticky zpracuji a graficky vyjádřím. Tato data porovnám s daty Českého statistického úřadu za rok 2014 a potvrdím nebo vyvrátím výše uvedenou hypotézu.

Podle Průchy (2014) je kvantitativní výzkum představován konkrétními zjištěními a jasně formulovanými poznatky v jasných datech. K analýzám jevů a procesů se používají exaktní metody a nástroje měření. Má přesně vymezený předmět zkoumání, na začátku formuluje hypotézy, které mají být ověřeny či zamítnuty na základě kvantitativně vyjádřených zjištění.

Druhou výzkumnou strategií metodické části byl kvalitativní výzkum. *„Kvalitativní výzkum používá induktivní formy vědeckých metod, hloubkové studium jednotlivých případů, nejrůznější formy rozhovorů a kvalitativní pozorování. Cílem je získat popis zvláštností případů, generovat hypotézy a rozvíjet teorie o fenoménech světa. Kvalitativní výzkum je orientován na explorování⁷ a probíhá nejčastěji v přirozených podmínkách sociálního prostředí. Plán výzkumu má pružný charakter. To znamená, že plán výzkumu se z daného základu rozvíjí, proměňuje a přizpůsobuje podle okolností a dosud získaných výsledků“* (Hendl, 2005, s. 63). Tato forma výzkumu představuje jiný způsob zjišťování dat než předchozí strategie. Ne za pomoci dotazníku, ale nejčastěji rozhovorem, pozorováním a zkoumáním dokumentů. Tato metoda se zaměřuje na konkrétní jedince a jejich chování v jejich

⁷ výzkum, terénní průzkum (slovník cizích slov)

přirozeném prostředí. Zkoumáme nikoli rozsáhlé soubory jevů nebo subjektů, ale jednotlivé případy, ovšem velmi podrobně. Pracujeme se slovy, zachycujeme jemné detail ve významech slov. Ti, kteří byli osloveni by, se v závěrech výzkumu "měli poznat", pak je výzkum veden správně.

Důvodem, proč jsem si vybral tuto kombinovanou formu výzkumu, byla snaha o komplexnější řešení zadaného tématu. Přišlo mi nejvhodnější kvantitativní metodou pomocí dotazníku vytříbit ze vzorku populace ty jedince, kteří mají určité povědomí o zkoumané problematice. Toto šetření využiji k předložení hypotézy, kdy předpokládám, že mnou oslovená část seniorů ve věku 65+ bude mít nižší povědomí o ICT, než je celorepublikový průměr v této kategorii. Po shrnutí výsledků dotazníkového šetření potvrdím nebo vyvrátím tuto hypotézu. Vybraným jedincům vešlým z dotazníkového šetření pak pokládám otázky, to znamená, že přecházím na kvalitativní formu výzkumu. Vedl mne k tomu fakt, že touto formou lze odhalit podstatu lidských zkušeností s určitým jevem. Dalším argumentem pro kvalitativní výzkumný přístup je skutečnost, že umožňuje porozumět zkoumanému fenoménu a získat o něm detailní informace. Přestože se kvalitativní výzkum, jak udávají někteří odborníci, zaměřuje jen na určitý vzorek populace a vznikají obtíže se zobecněním výsledků, je přesto velmi důležitý k pochopení konkrétních stavů a interakcí, které kvantitativní výzkum nezkoumá.

4.3 Techniky výzkumného šetření

Jako techniku výzkumného šetření jsem v první řadě vybral dotazník. Jak píše Průcha (2014), dotazník je výzkumný nástroj, kterým zjišťujeme a získáváme data od velkého počtu subjektů. Tato metoda je oblíbená pro relativně snadný způsob sběru dat bez větších nároků na čas. Občas bývá problém s návratností při rozesílání dotazníků mezi neznámé respondenty. Důležitá je konstrukce dotazníku.

Rozhodl jsem se pro uzavřené otázky, kvůli jednoduššímu vyplňování odpovědí. Protože je určen seniorům, snažil jsem se o co největší jednoduchost a přehlednost. Respondenti v připraveném dotazníku zaškrtovali odpovědi z nabídnutých alternativ. Otázky byly položeny jednoduchou formou, přiměřeného rozsahu 11 otázek. Dotazník je součástí přílohy této práce, konkrétně Přílohy č. 2.

Druhá technika, která následovala, byl rozhovor. Rozhovor je nejčastěji používanou metodou v kvalitativním výzkumu. Někdy se pro něj používá označení hloubkový rozhovor. „*Prostřednictvím hloubkového rozhovoru jsou tedy zkoumáni*

členové určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny s cílem získat stejné pochopení jednání, jakým disponují členové dané skupiny“ (Švaříček, 2007, s. 159). Typů rozhovoru je několik, v praxi se poměrně často používá varianta tzv. polostrukturovaného rozhovoru, kdy výzkumník zadává připravené otázky a témata. Respondent na ně odpovídá, ale má možnost širší volby odpovědi oproti striktně strukturovanému rozhovoru (Průcha, 2014). Tento typ rozhovoru nejlépe vyhovoval mému výzkumu. Pro tuto výzkumnou strategii jsem si připravil 12 otázek, které byly pokládány vytipovaným informantům vzešlým z kvantitativního výzkumu. Seznam otázek pro rozhovor je součástí přílohy této práce, konkrétně Přílohy č. 3.

4.4 Výzkumný soubor, postup organizace a průběh výzkumu

Výzkumný soubor je tvořen náhodně vybranými seniory z okruhu mých známých, ale i zcela neznámých, ale ochotných lidí, kteří svolili ke spolupráci se mnou. Výzkum je zaměřen na generaci seniorů, jak vyplývá i ze zadání bakalářské práce. První část výzkumu - dotazník - byl určen pro věkovou kategorii 65+. Snažil jsem se zajistit vysokou různorodost respondentů, nešlo jen o jedince, kteří by byli moji známí a příbuzní. Pohlaví, vzdělání a sociální postavení bylo zastoupeno přibližně stejně. Věk oslovených se pohyboval mezi 61 až 80 lety (bylo možno zaškrtnout věkové rozmezí v kategoriích po 5 letech). Dotazník tedy vyplnilo i pár respondentů ve věku do 65 let. Protože je dotazníkový výzkum zaměřen na seniory 65+, nebyli zahrnuti do výzkumu pro ověření nebo vyvrácení hypotézy. Tiskopis byl vždy vyplňován hned na místě, kde byl předložen, nebo byl zaslán přes prostředníka, (známý, kamarád, kolega) takže návratnost v tomto případě byla 100 procent. Touto formou bylo osloveno 124 respondentů, 11 jich bylo vyřazeno kvůli nižšímu věku než 65 let. Otázky byly záměrně pokládány na znalosti seniorů v oblasti ICT.

Organizace dotazníkového výzkumu s touto cílovou skupinou byla složitější, protože třeba předpoklad, že rozešlu tiskopis elektronicky, pomocí e-mailů nebo přes sociální sítě byl v tomto případě nereálný. To by byl ideální a nejjednodušší způsob dotazníkového výzkumu. Oproti populaci mladých i obyvatel středního věku jsou ale počítače a internet využívány jen asi z 1/4 seniorů, takže by návratnost byla zcela minimální, jestli bych s touto generací, pomocí těchto technologií, vůbec dokázal navázat kontakt. Proto jsem přistoupil na ruční vyplňování tištěných dotazníků oslovenými seniory. Kvůli lepší čitelnosti byly zpracovány velkým písmem, aby

nedělaly problém při čtení, se snahou o maximální jednoduchost a přehlednost. U každé otázky bylo políčko s nejvhodnější variantou odpovědi, tu stačilo proškrtnout.

Nutné proto bylo oslovit každého osobně nebo zprostředkovaně a vysvětlit mu svůj záměr. Asi 2/3 dotazníků jsem rozšířil ve svém okolí přes známé, 1/3 respondentů tvořili náhodní neznámí jedinci, které jsem oslovil před jedním z obchodních řetězců v menším městě. Získat respondenta vždy představovalo důkladné vysvětlení, o co mi jde. Oslovení známého nepředstavovalo tak důkladné vysvětlování, jako oslovení někoho neznámého na veřejnosti. Tato cílová skupina se k podobným akcím chová rezervovaně a trochu i s nedůvěrou. Nejčastější odpověď náhodně oslovených byla, "*O tom nic nevím...*", "*To mi nic neříká...*", "*Nemám chuť odpovídat*"... a podobně. Přesto se našlo dost těch, kteří odpovídali s ochotou. Tyto informace pak byly statisticky zpracovány.

Na základě množství vyplněných dotazníků bylo vybráno 8 osob. Byly to ty, které mi kladně odpověděly na převážnou část otázek týkajících se informačních a komunikačních technologií. Tito vybraní jedinci vzešli z dotazníkového šetření se pak účastnili polostrukturovaného rozhovoru. Všichni, až na jednoho byli ekonomicky neaktivní, pouze jeden z účastníků rozhovoru ještě zastává úlohu ekonomického konzultanta v jedné soukromé firmě.

Celkem tedy bylo uskutečněno 8 rozhovorů v délce asi 35 minut. Dva účastníky výzkumu jsem znal osobně a věděl jsem o jejich zálibě v moderních technologiích. Se zbylými šesti byla zahájena spolupráce na základě kladných odpovědí v dotaznících distribuovaných prostřednictvím mých známých.

Rozhovory byly vedeny v domácím prostředí respondentů, které je pro ně uklidňující a kde se cítí uvolněně. Stejně jako při dotazníkovém šetření jsem důkladně seznámil informanta se smyslem rozhovoru, se záměrem a účelem, za jakým je rozhovor veden. Rozhovor s účastníky výzkumu, které jsem znal, byl veden neformálně a uvolněně, zde nebylo třeba představování. Rozhovor s novými, pro mě cizími lidmi, byl veden vážněji, přesto přátelsky. Osvědčilo se krátké uvedení na začátek, kde jsem se představil a popovídal o sobě, o rodině, zaměstnání a o studiu.

Otázky byly jasně dané, ale jak umožňuje polostrukturovaný rozhovor, docházelo v průběhu rozhovoru i na pár drobných doplňujících, podle situace a vývoje rozhovoru. V průběhu pokládání otázek jsem se snažil případně o rozvinutí některých témat. V případě nejasnosti jsem otázku vysvětlil.

Pro účely následného rozboru odpovědí se mi jako nejlepší způsob záznamu rozhovoru jevílo záznamové zařízení, v mém případě smartphone s funkcí záznamu zvuku. V informantech to někdy budí nedůvěru, ale po vysvětlení, proč tento způsob preferuji a proč je pro mě nejlepší, vždy všichni souhlasili. Záznamník zaznamená i drobné dovětky, poznámky a celkovou atmosféru, což nám například při písemném záznamu může uniknout. Nahrávky pak byly převedeny do písemné formy a začal jsem s nimi pracovat.

Všichni informanti uvedli několik základní informací ke své osobě, kvůli stručné charakteristice dotazovaných osob, vyjma jména a příjmení. Důležitým aspektem výzkumu je anonymita informantů. Dotazníkové šetření probíhalo v rozmezí měsíců září, říjen, listopad roku 2014. Rozhovory byly uskutečněny v lednu 2015.

Seznam účastníků rozhovoru:

P1, žena, 65 let, vdaná, důchodkyně, pracovala manuálně v drůbežárně. Má 3 děti, několik vnoučat, které žijí nedaleko - navštěvují se. Záliby - hospodářství, pletení, zahrádka. Zdravotní stav odpovídá stáří.

P2, muž, 66 let, ženatý, důchodce, pracoval manuálně jako zedník. Má 1 dítě, několik vnoučat, které žijí v okruhu několika kilometrů - navštěvují se. Záliby - myslivost, hospodářství (slepice, králíci). Zdravotní stav odpovídá stáří.

P3, žena, 64 let, vdaná, důchodkyně, pracovala v kanceláři, jako účetní. Má dvě děti, s jedním žije ve společné domácnosti, druhé bydlí nedaleko. Má několik vnoučat. Záliby - zahrádka, čtení knížek, luštění křížovek.

P4, muž, 65 let, ženatý, důchodce, pracoval jako referent. Má dvě děti, několik vnoučat. Často se navštěvují, žijí nedaleko. Záliby - rybář, sportovní přenosy v TV.

P5, žena, 65 let, vdaná, důchodkyně, pracovala v kanceláři jako fakturantka. Má tři děti, několik vnoučat. S jedním s dětí žije v rodinném domku. Záliby vaření, pletení, zahrádka.

P6, muž, 67 let, ženatý, důchodce. Pracoval v JZD jako traktorista. Má dvě děti, několik vnoučat. Děti žijí nedaleko, takže se často navštěvují. Záliby - hospodářství (slepice, králíci).

P7, muž, 75 let, ženatý, důchodce, pracoval v kanceláři na Ministerstvu zemědělství. Nyní jako externí pracovník, ekonomický konzultant v jedné soukromé firmě. Má dvě děti a několik vnoučat. Záliby - čtení, vaření.

P8, muž, 68 let, vdovec, důchodce, pracoval jako skladník. Má dvě děti, několik vnoučat. Ty žijí poměrně daleko, několikrát do roka se navštěvují. Záliby - sport, turistika.

4.5 Způsob analýzy získaných dat

Na základě dvou rozdílných strategií provedeného výzkumu jsem musel analyzovat dva různé typy dat. Nejprve bylo nutné vyhodnotit dotazníky. Celkem bylo vyplněno 124 tiskopisů, ale z toho 11 bylo vyřazeno, pro nesplnění podmínky věku 65+. Z tiskopisů jsem zjišťoval základní znalosti a používání dvou základních fenoménů ICT - mobilního telefonu a počítače s připojením na internet. Abych mohl potvrdit nebo vyvrátit hypotézu, použil jsem k vyhodnocení statistické metody - absolutní a relativní četnosti. Absolutní četnost nám udává počet výskytu znaku ve statistickém souboru. Relativní četnost nám udává procentuální zastoupení jednotlivých zkoumaných souborů ve 100 %.

Absolutní četnost nám konkrétně zde udává hodnotu, kolikrát se odpověď ANO vyskytla z celkového počtu všech započtených odpovědí a samozřejmě kolikrát se objevila odpověď NE. Relativní četnost nám konkrétně zde udává procentuální zastoupení odpovědí ANO nebo NE z celkového počtu započtených odpovědí.

Četnost byla sledována jak při vyhodnocení zjišťování používání mobilního telefonu, tak počítače s připojením na internet. Získané hodnoty byly porovnány s hodnotami Českého statistického úřadu, který výzkum na toto téma provedl koncem roku 2014.

Druhou používanou metodou byl polostrukturovaný rozhovor. Jak píše Hendl (2005), hlavní metody sběru dat při dotazování tvoří naslouchání vyprávění, kladení otázek lidem a získávání jejich odpovědí. Při kvalitativní analýze a interpretaci jde o systematické nenumerné organizování dat s cílem odhalit témata, pravidelnosti a vztahy (taktéž). V kvalitativním výzkumu jsem se tedy snažil analyzovat získaná data z rozhovorů a nalézt odpověď na položené otázky zastoupené v podobě stanovených dílčích cílů. Ze sebraných dat se snažím vybírat vyskytující se pravidelnosti a významy, pomocí nichž formuluji ve shrnutí jednotlivých dílčích cílů

předběžné závěry. Cituji typické odpovědi oslovených jedinců a poukazuji na společné znaky. Předběžné závěry shrnu v odpovědi na hlavní výzkumný cíl.

4.6 Reflexe etických rizik výzkumu a zvolené strategie

S každým společenskovedním výzkumem úzce souvisí i problematika etiky. V každém je potřeba dodržovat základní etická pravidla, protože při něm často pracujeme s osobními údaji tázaných. Zpravidla více osobních a citlivých údajů uvádí informant při kvalitativní strategii - při rozhovoru, oproti kvantitativnímu dotazníkovému šetření. Hendl (2005) zmiňuje několik důležitých zásad etického jednání při výzkumu. Tyto pokyny jsem samozřejmě také uplatňoval. Jednalo se především o poučení (informovaný) souhlas, kdy dotyčný souhlasí s výzkumem a následným zpracováním údajů. Před tím byl plně seznámen se záměrem a postupem výzkumu.

„Velmi důležitou roli hraje anonymita výzkumu, nebo přesněji přesvědčení zkoumaných osob o tom, že výzkum je skutečně anonymní. Respektování anonymity je základní požadavek výzkumné etiky“ (Disman, 2000, s. 152). Zájem převážné většiny dotazovaných je zachování jejich anonymity. Některé odpovědi jsou osobního rázu a jsou vyřčeny jen pod touto podmínkou. S anonymitou souvisí i neprozrazování informací ze soukromí respondenta. Na základě zveřejněných informací může také dojít k identifikaci odpovídajícího. Proto jsou jednotliví informanti označení pouze zkratkou **P1** až **P8**.

Dalším rizikem, které vidím, je to, že může dojít ke zkreslení informací a nevěrohodnosti výzkumu. Ten musí být vědecky korektní, přesný a reprezentativní. Odborně se tomu říká validita, reliabilita a reprezentativita.

Jak píše Průcha (2004), validita znamená, že zjišťujeme skutečně to, co má být předmětem zkoumání. Reliabilita znamená přesnost a spolehlivost výzkumu. Reprezentativita znamená oslovení a výzkum co největšího počtu respondentů ze všech možných, což bývá velmi časově a finančně náročné. V tomto konkrétním případě kvantitativního výzkumu je reprezentativita poměrně malá - 113 osob. V podmínkách bakalářské práce bylo těžké oslovit větší množství respondentů, jak z časových, finančních, tak i organizačních důvodů. Důležité je též v této souvislosti zmínit úskalí jednotlivých strategií. Kvantitativní výzkumná strategie osloví velké množství respondentů, ale nejde tolik do hloubky, oproti kvalitativní, která neobsáhne takové množství lidí, ale jen několik jedinců, které podrobně "rozebere".

5 Výsledky výzkumu a interpretace dat

Výsledky výzkumu bakalářské práce na téma "Senioři a informační a komunikační technologie" interpretuji v závěrečné kapitole. Pomocí dílčích cílů, které jsem formuloval již v průběhu teoretické části, odpovídám na hlavní cíl. Tato kapitola je dělena na čtyři podkapitoly, čtyři dílčí cíle a závěrečné shrnutí práce.

5.1 DC1 : Provést průzkum základních znalostí oslovených seniorů v oblasti ICT.

Úkolem prvního dílčího cíle bylo zjistit, kolik oslovených seniorů vůbec ví, co znamená ICT. Výzkum provádím na základě zjišťování znalostí o dvou typických zařízeních ICT v podobě mobilního telefonu a počítače s internetem, případně jejich používání. Kvantitativní výzkum byl proveden dotazníkem. Účastnili se ho senioři žijící na vesnici v regionu okresu Hradec Králové. Data vzešlá z tohoto šetření jsem porovnal s daty ČSU (přehledná tabulka s daty kategorie 65+ v Příloze č. 1.), abych potvrdil nebo vyvrátil předloženou hypotézu.

Hypotéza: Vzhledem k oslovení seniorů žijících na vesnici regionu okresu Hradec Králové předpokládám, že znalosti ICT (zastoupené mimo jiné i používáním mobilního telefonu a počítačem s připojením na internet) budou nižší, než je statisticky doloženo v kategorii 65+ v roce 2014 v celé České republice. V roce 2014 dle statistik ČSU, používalo v kategorii 65+, 87 % mobilní telefon a 26 % počítač s připojením na internet z celkového počtu všech jednotlivců v dané socio-demografické skupině. Viz Příloha č.1.

Pro lepší přehlednost výsledků jsem převedl absolutní četnosti jednotlivých odpovědí v dotazníku na četnosti relativní. Výsledky jsou zaokrouhleny na celá %. Ze zkoumaného vzorku 113 lidí používalo mobilní telefon 105 (viz tabulka č. 2) a počítač s připojením k internetu 36 respondentů (viz tabulka č. 3). Tyto údaje byly porovnány s údaji ČSU.

Pomocí dotazníkového šetření pak byli vybráni informanti pro druhou část výzkumu, pro polostrukturovaný rozhovor. Takže z jedinců oslovených v dotazníkovém šetření jsem vybral osm zástupců, které jsem podrobil rozhovoru.

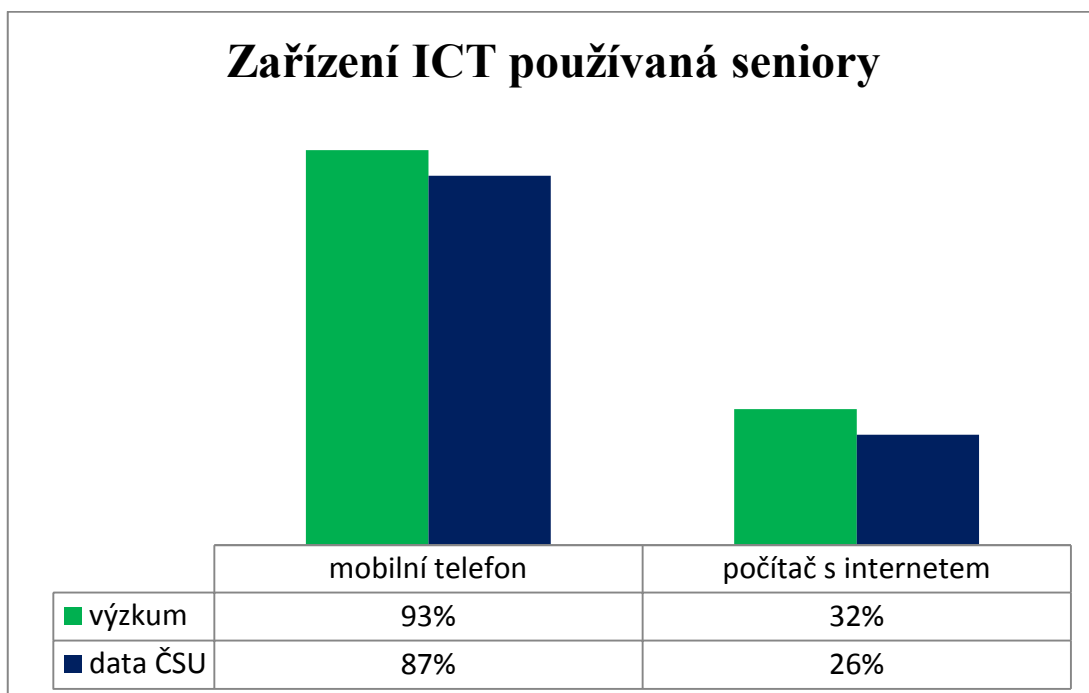
Tabulka 2: Používání mobilního telefonu ve výzkumném vzorku

Mobilní telefon	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	105	0,93 (93%)
Ne	8	0,07 (7%)
Celkem odpovědí	113	1 (100%)

Tabulka 3: Používání počítače s internetem ve výzkumném vzorku

Počítače s internetovým připojením	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	36	0,32 (32%)
Ne	77	0,68 (68%)
Celkem odpovědí	113	1 (100%)

Graf č. 2: Porovnání výzkumu z daty ČSU



5.1.1. Shrnutí dílčího cíle DC1

Zjištěné informace z dotazníkového šetření byly zadány do tabulky číslo 2 a číslo 3. Hodnoty v tabulkách v kolonce absolutní četnost představují počty odpovědí (buď kladných, nebo záporných) na otázku používání jednoho ze dvou typických zástupců zařízení ICT. Hodnoty v tabulkách v kolonce relativní četnost nám udávají, kolik procent respondentů z celkového počtu oslovených odpovědělo kladně a kolik záporně. Pro nás je tedy důležitá hodnota 93 % v tabulce číslo 2 vyjadřující používání mobilního telefonu a 36 % v tabulce číslo 3 vyjadřující používání počítače s internetem. Tyto dvě hodnoty dokumentují procentuální vyjádření kladných odpovědí výzkumu, které porovnáváme se statistickými výsledky ČSU. Graficky je toto porovnání vyjádřeno grafem číslo 2. Přehledně zde vidíme, že výzkum v regionu okresu Hradec Králové potvrdil vyšší procentuální používání uvedených zařízení, než je v celé republice v kategorii seniorů 65+. Na základě uvedených dat o používání mobilního telefonu a počítače s internetovým připojením tedy vyvozují závěr, že znalosti v oblasti ICT ve věkové kategorii 65+ jsou v tomto regionu vyšší, než znalosti stejné věkové skupiny seniorů celé České republiky. Tímto zjištěním jsem tedy vyvrátil hypotézu, kterou jsem předpokládal, a to, že znalosti seniorů v oblasti ICT v uvedeném regionu budou menší, než znalosti seniorů 65+ celé ČR.

Dílčím výzkumem jsem zjistil, kolik mnou oslovených seniorů používá zařízení z oblasti ICT, tudíž mají v tomto směru alespoň základní znalosti. Mobilní telefon používalo 93 % oslovených seniorů a počítač s internetovým připojením 36%. Porovnáním s hodnotami ČSU jsem zjistil, že mnou oslovení senioři z regionu okresu Hradec Králové mají o ICT více znalostí, než jsou znalosti stejné věkové skupiny seniorů celé České republiky.

5.2 DC2 : Zjistit vztah mezi pozdním věkem člověka a znalostí a schopností ovládat ICT.

Druhý dílčí cíl zkoumá otázky týkající se věku a schopností ovládat ICT. Má za úkol zjistit, jestli má pozdní věk, případně zdravotní stav, vliv na schopnosti ovládat tyto technologie. Dále má zjistit, v kolika letech začali používat ICT, a co je přiměřelo je začít používat. A zda "to má ještě v jejich věku smysl".

Připomínám, že podkladem ke všem rozhovorům byl dotazník, který účastníci rozhovoru vyplňovali v rámci dotazníkového šetření o znalostech a

vlastnictví informačních a komunikačních technologií v první fázi výzkumu. Z tohoto šetření pak vzešli účastníci rozhovorů. Samozřejmostí proto bylo, že všichni vlastnili minimálně mobilní telefon a počítač s připojením k internetu.

Na otázky „v kolika letech jste začali používat mobilní telefon a co vás k tomu přivedlo“, uvedla většina respondentů „někdy kolem padesátého roku života“. Věk účastníků rozhovoru se pohybuje v rozmezí 64 až 75 let. Masivní rozvoj používání mobilních telefonů nastal asi tak před 15 lety, takže to zhruba odpovídá věku "něco" po padesáti letech. Důvod k pořízení byl v naprosté většině obrovský rozvoj této technologie a rozšíření ve společnosti, i když zprvu k němu měli nedůvěru. **P6:** „Mobil měl už skoro každý. Se synem jsem občas potřeboval něco zkonzultovat a pevná linka byla nešikovná. Přemlouval mě, ať si koupím mobil. Po nějaké době jsem se odhodlal.“ Zajímavé bylo, že několik informantů dostalo první telefon k Vánocům nebo narozeninám od rodinných příslušníků. Někteří toto zařízení zprvu nechtěli vůbec, **P8:** „řikal jsem si, to je jen pro mladý, mě nikdo volat stejně nebude.“ K používání mobilního telefonu přivedla oslovené nejčastěji rodina, především to, že jej používali jejich synové a dcery.

V kolika letech jste začali s počítačem a co vás k tomu vedlo? Čtyři respondenti se s počítačem setkali na sklonku své profesní kariéry ještě před šedesátým rokem života, v průběhu zaměstnání. Například informant **P3:** „Na stará kolena jsme do kanceláře dostali počítač. Jako vedoucí účetní jsem se na něm měla zaučit a začít ho používat. Dodnes si vzpomínám, jaký to byl stres a jak složité to byly začátky. Ale když jsem odcházela, uměla jsem na něm pracovat ze všech stejně starých kolegů nejlépe. Podobně popisovali první kroky s počítačem všichni, kteří začali počítač používat ještě v zaměstnání. Zbytek oslovených však začal používat počítač až v důchodu, po šedesátém roce života. **P2:** „Pořídil jsem si ho, až na stará kolena. Nikdy jsem na tom nedělal, ale doba jde dopředu“. Ti, kteří se nesetkali s počítačem v zaměstnání, uvedli, že velký vliv na jeho pořízení měla rodina, nebo záliby. **P1:** „Babi, kdy už si pořídíš počítač, já bych k tobě jezdila hrozně ráda na prázdniny, ale já bych se nudila. Neměla bych si na čem hrát hry“. **P2:** „Kamarád mi doporučil internet, jsou tam moc zajímavé informace o myslivosti“.

Omezení většina respondentů necítí - mají pocit, že je vše jak má být, úměrně jejich věku. Takže na otázku vždy v první řadě odpověděli NE. Někteří však nakonec podotkli, že ovládání myši jim někdy dělá trochu problém - především "dvojklik". Občas se prý ozvou i záda, ale to spíš souvisí s jejich celkovým zdravotním stavem.

Pro lepší ovladatelnost vlastní všichni mobilní telefon s tlačítky, ne však ten pro seniory, ale klasický běžný tlačítkový.

Všichni jednohlasně souhlasí s tím, že i v pozdním věku je důležité umět ovládat informační technologie. Zde je několik heslovitých postřehů od všech informantů. **P1 - P8:** „ulehčuje to život, doba to vyžaduje, technologie se prosazují do života, snadnější komunikace s institucemi, člověk je o krok napřed, je to nezbytnost, nutnost“.

5.2.1. Shrnutí dílčího cíle DC2

Na základě výše uvedených odpovědí a poznatků z výzkumu vyplývá, že se všichni seznámili s ICT v období mezi padesátým a šedesátým rokem života. Jak mobilního telefonu, tak počítače se nejdříve obávali. Přišlo jim to moc složité a pro ně zbytečné, netušili, jak rychle a jak mohutně se technologie prosadí do běžného života. Mobilní telefon vstoupil do běžného života starší generace dřív a ve větší míře než počítač. Používat ho zpravidla začali na popud rodinných příslušníků a jejich doporučení. S počítačem se část z nich poprvé seznámila v pracovním procesu na sklonku kariéry, ostatní prostřednictvím rodiny. Často na přání svých vnoučat, které se při návštěvách babiček a dědečků nudily.

Přes pokročilý věk žádná omezení při obsluhování a ovládání ICT necítí, když nepočítáme drobné neduhy, které by je sužovaly i tak. Přestože je stáří někdy spojováno se zdravotními problémy a různými omezeními, v oblasti ICT nikoho netrápily. Překvapilo mě, jak rázně dotazovaní odmítli možnost, že by je věk nějakým způsobem limitoval při obsluze těchto technologií. Nakonec jich několik, v souvislosti s obsluhou počítače, připustilo drobné omezení při klikání myší, ale to jen minimálně. Z výzkumu mi tedy vycházelo, že je pozdní věk v ničem neomezuje. Mnohdy jejich odhodlání ovládat tyto technologie bez pomoci pomáhá překonat i drobné problémy.

5.3 DC3 : Zjistit, jaká je motivace seniorů se vzdělávat v oblasti ICT, případně prohlubovat dál své znalosti v ICT.

Celoživotní vzdělávání informanti považují za velmi důležitou podmínku kvalitního a úspěšného života. Vzdělávání nesouvisí jen s učením v institucích, jako je škola, školicí střediska nebo různé kurzy. Je to i získávání celoživotních zkušeností v průběhu života. Ve svých odpovědích na otázky, jestli je třeba se

neustále vzdělávat, odpovídali všichni důrazně ANO. Všichni se vyjádřili ve smyslu, že prohlubovat si vzdělání, a samozřejmě nejen v oblasti ICT, je nutnost i nezbytnost. Většina však spoléhá na sebe, své schopnosti a znalosti si prohlubuje individuálně. Zde jsou nejčastější odpovědi na potřebu vzdělávání, **P1 - P8:** „*Držet krok s novými trendy, mít přehled a orientaci, poznávat nové technologie, získávat zkušenosti, je to nezbytnost a nutnost*“. Zajímavou odpověď vyslovil informant **P7:** „*Pro udržení svěží mysli i pro zpomalení stárnutí je to nutnost*“.

Naučit se ovládat a používat mobilní telefon a počítač byla jedna z nejpřírodnějších událostí jejich zralého života. Nejvíce jim pak se zdokonalováním v této oblasti pomáhala rodina. Ta část respondentů, která na počítači začala pracovat již v zaměstnání, uvedla, že mnohdy přicházeli domů s hlavou plnou neznámých slov a postupů, kterým zcela nerozuměli. Obraceli se proto na své děti, které mnohé pojmy znaly ze školy a ty jim často pomáhaly. **P5:** „*Počítač jsem uměla ovládat jakž, takž. Naučila jsem se ho pouštět i vypínat, už to byl pro mě úspěch. Někdy však přestal pracovat, nic nedělal, jako by se zasekl. Nevěděla jsem co s tím. Pak mi syn poradil, že stačí na klávesnici zmáčknout několik kláves a vše se rozběhlo*“. Znalosti, které načerpali respondenti v zaměstnání, v současné době mnoho neznamenaají, vývoj jde tak rychle dopředu, že většina znalostí zastarala.

Ti, kteří si počítač pořídili později, pro zábavu a poznání, říkali, že bez rodiny by to zvládli jen těžko. Většinou se obracejí na své děti a vnuky. **P1:** „*Občas mi tam něco naskočí a chce to po mně, abych to spustila, nějaká aktualizace nebo co. Musím počkat, až přijede syn a ten tam něco pomačká, a už se to neobjevuje. Proč to tam furt dávají, když to běhá bez problémů. Furt nějaké aktualizace*“. To je jeden z problémů. Některé programy potřebují neustále aktualizovat a senioři, kteří jsou zvyklí na to "své" ovládání, s tím mají problém. Je to něco nového, co nemají nacvičené. V tom by se měli zdokonalovat, aby si případnou aktualizaci byli schopni nainstalovat sami. Ti, kteří se mohou spolehnout na někoho zdatného z rodiny, nechávají řešení problému na ně.

Zajímavé bylo, že na otázku, jestli by využili možnost zdokonalení se v jednoduchém kurzu ovládání počítače, odpověděla většina dotázaných, že NE. Dvě třetiny dotázaných jsou spokojeny s úrovní svých znalostí, na dalším vzdělávání nemají zájem. **P6:** „*Ve svém věku a znalostech, už NE*“. Nikdo z oslovených ani žádný kurz, nebo školení neabsolvoval. Ti co by měli zájem, o tom uvažují, ale muselo by to probíhat v jejich bydlišti. Protože všichni žijí na vesnici, je to prozatím

dost nepravděpodobné. **P4:** „Dojždět někam na školení na počítač se mi nechce, musel bych to mít tady doma. Obecní úřad by to mohl zorganizovat třeba v hospodě“. Třeba časem, až bude víc zájemců, budou takové kurzy organizovat obecní úřady i na vesnicích.

5.3.1. Shrnutí dílčího cíle DC3

Celoživotní vzdělávání je podle naprosté většiny oslovených velmi důležité. Jak říkají: „Je třeba držet krok s novými trendy“. Institucionálně se však většina respondentů zdokonalovat nechce, spoléhají na získávání znalostí "samostudiem", nebo hledají radu a pomoc v rodině, problémem je také dostupnost. Většina si myslí, že jim znalosti na základní ovládání mobilního telefonu a počítače stačí. Docela mě to překvapilo, čekal jsem větší zájem o získání nových informací. V případě nouze se tedy nejčastěji spoléhají na pomoc rodiny, především dětí a vnoučat. Někteří dostali základní vzdělání v ovládání počítače již v zaměstnání, ale jak jde vývoj techniky mílovými kroky dopředu, jsou tyto informace již zastaralé. Někteří respondenti by uvítali kurzy nebo školení v místě bydliště, na vesnici. Zde je tedy prostor pro státní i nestátní organizace pro nabídku kurzů. Na úrovni vlády České republiky je zpracován strategický dokument "Národní akční plán". Na základě tohoto dokumentu by měl vzejít jasný a zřetelný signál k zakládání společností, které by se na profesionální úrovni zaměřily na vzdělávání seniorů v oblasti ICT. Jedná se především o rozšíření a větší propagaci zájmového vzdělávání prostřednictvím univerzit třetího věku a akademií seniorů. Na nižší úrovni by se daly do těchto aktivit zapojit místní knihovny nebo obecní úřady, které by mohly seniory bydlící na vesnici oslovit.

5.4 DC4 : Zjistit, jak seniori využívají ICT a jak jim usnadňují nebo znesnadňují život.

Důležitou částí výzkumu jsou konkrétní dotazy na používání zařízení ICT seniory. Poměrně významná byla ta, kde zjišťuji, jaká veškerá zařízení respondenti používají a jak často. Zajímaly mě i důvody proč a k čemu využívají mobilní telefon a počítač. Nakonec zjišťuji, jestli se s ICT setkali i ve veřejné a soukromé správě.

Samozřejmostí pro všechny oslovené bylo vlastnictví mobilního telefonu. Vlastní ho několik let. Za ta léta používání se stal nedílnou součástí jejich života. Na otázku k čemu ho používáte, odpověděla většina celkem logicky „Na komunikaci“,

což jsem chtěl více rozvést a vysvětlit. Všichni využívají telefon především v komunikaci s rodinou. Dalším důvodem je možnost zavolat si pomoc, když nastane nějaký problém. Na otázku „Jak často ho používáte a k čemu“, zazněly dva typy odpovědí. **P1:** „Denně volám dcerám, probírám s nimi, co je nového a co děti. Teď když mám ten neomezený tarif, tak se nemusím hlídat“. **P8:** „Telefon mám k tomu, abych mohl zavolat, když budu v nesnázích, jinak nikomu moc nevolám. Kredit mi stačí na dlouhou dobu“. Z rozboru rozhovorů vyšlo, že ženská část dotazovaných (polovina respondentů) využívá mobilní telefon častěji (denně), než mužská. Zbylá část telefon používá méně, obden i méně, spíše k tomu, když jim někdo zavolá. Sami moc často nevolají. Využívání této technologie úzce souvisí se snižující se cenou za volání. Neomezené volání za paušální cenu několika stokorun využívá stále více lidí, včetně seniorů. Všichni respondenti uvedli, že s nástupem "mobilu" zrušili pevnou linku.

Vlastnictví počítače připojeného na internet je druhá z rozšířených moderních technologií, kterou postupem času ovládá stále více seniorů. V současné době jsou k celosvětové síti prostřednictvím svého počítače připojeni všichni oslovení respondenti, takže když píšu o počítači nebo o internetu mám na mysli obě technologie navzájem. Jak často využívají senioři internet, proč a k čemu? Dvě třetiny odpověděli, že ho používají denně. **P5:** „Noviny už nekupujeme tak často, V současné době koukáme na internet. Pustím počítač a tam naběhne Seznam.cz. Tam jsou ty nejzajímavější zprávy“. **P1:** „Aspoň jednou denně se kouknu na můj facebookový profil, mám hodně přátel, tak koukám, co je kde nového“. Zvykli si na něj jako na přirozený prostředek získávání aktuálních informací. Jak z ekonomického hlediska, tak z hlediska aktuálnosti upouští většina oslovených od čtení tiskovin a v získávání aktuálních informací je nahradil internet. Třetina odpověděla, že je počítač "ztláká" k zapnutí tak jednou za týden. Nesledují ho denně, ale občas se podívají na elektronickou poštu. Případně když něco shánějí, používají ho o něco častěji, pak ho třeba několik dnů neotevřou. **P3:** „Vím, že se tam dá sehnat skoro všechno, ale abych u toho denně seděla, to se mi moc nechce. A přes léto je práce venku, na zahradě, to nemám čas. Večer mrknu na televizi a jdu spát“.

Spektrum informací, které senioři na internetu hledají, je široké. Ženy například preferují a shánějí informace o vaření. **P5:** „Často nevím, co budu vařit. Kdo to má pořád vymýšlet. Podívám se na internet a hned mám tip“. Muži preferují třeba koničky. **P2:** „Od kamaráda jsem dostal doporučení na výborné stránky o

myslivosti a včelaření. Můžu si tam koupit plno speciálních věcí a nástrojů, které bych nikde nekoupil“. Internetové nakupování přes e-shop je další z možností, k čemu senioři využívají internet. Takto ho využívá třetina dotázaných. **P3:** *„Ohromnou výhodou je, že když si objednáte nějakou velkou, těžkou věc, nemusíte shánět dopravu. Když jsme kupovali mrazák, dovezli nám ho až na dvůr a ještě si odvezli ten starý“.*

Poslední významnější zmínka v rozhovorech o využívání internetu byla v souvislosti s elektronickou poštou a sociálních sítích. **P7:** *„Elektronickou poštu používám různě často. Když mají ve firmě, kde jsem externě zaměstnán, hodně práce, pošlou mi mailem instrukce a materiál na zpracování“.* **P1:** *„Aspoň jednou denně se kouknu na můj facebookový profil, mám hodně přátel, tak koukám, co je kde nového“.* Většina oslovených využívá tyto aplikace různě často. Byli mezi nimi i dva jedinci, kteří jsou na facebooku skoro denně. Ostatní oslovení sociální sítě nepoužívají. Myslí si, že je to záležitost mladých. E-mail častěji používají dva respondenti, ostatní tak jednou za 14 dní. Většinou si posílají vzkazy s rodinou nebo známými.

Na úplný závěr padla otázka, kde a za jakých okolností se s ICT senioři setkali ve veřejném prostoru ve státních či soukromých institucích. Všichni oslovení potvrdili, že se setkali s možností, či spíše doporučením, rezervace v informačních systémech různých institucí. **P8:** *„Když jsem si dělal novou občanku, řekl mi známý, že se musím objednat přes internet. Jinak že to nejde. Nakonec jsem tam šel osobně, bez registrace, ale počet volných míst na ten den byl hrozně malý. Kdybych neměl štěstí, musel bych přijít jindy a hodně brzo ráno“.* Čím dál častěji slyšíme, že úřady preferují elektronickou komunikaci mnohem raději, než osobní návštěvu. Prý mají lepší přehled o požadavcích a lépe si zorganizují práci.

V soukromé sféře jsou ICT zastoupeny například elektronickou komunikací s bankami, tzv. elektronickým bankovníctvím - internetbankingem. Internetbanking však nikdo z nich nevyužívá, jsou přeci jen opatrní, i když by je lákalo šetřit za poplatky. Bojí se, aby se jim přes internet k uspořeným penězům někdo nedostal. **P4:** *„Toho placení zas není tolik, tak s tou složenkou zaběhnu na poštu. Pořád se mluví o tom, že přes internet někomu "vybílili" účet, tak se toho bojím“.*

5.4.1. Shrnutí dílčího cíle DC4

V závěrečné části rozhovoru popsali informanti konkrétní zkušenosti s informačními a komunikačními technologiemi. Sdělili své názory a postřehy s jejich používáním. Z jejich odpovědí vyznělo, že mobilní telefon a počítač s připojením na internet jako nejtypičtější zástupce, používají poměrně často. Mobilní telefon je stěžejní zařízení komunikace mezi rodinnými příslušníky, kteří žijí zvlášť a přitom se často se chtějí slyšet. Počítač využívají k získávání informací o svých koníčcích a zájmech, sledování zpráv, nákupu zboží, a také ke komunikaci pomocí sociálních sítí a elektronické pošty. Připravují se i na stále více preferovanou komunikaci s úřady a institucemi pomocí internetu.

5.5 Hlavní cíl, odpověď na hlavní výzkumnou otázku

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaké mají senioři a lidé v před seniorským věku znalosti o moderních informačních technologiích, se kterými přicházejí do styku v jejich běžném životě a jak je případně umí nebo neumí ovládat. S tímto cílem úzce souvisela otázka, v čem senioři vidí výhody, případně nevýhody používání moderních informačních a komunikačních technologií pro svůj život. Ke komplexnějšímu zpracování odpovědi jsem si stanovil několik oblastí, ze kterých hlavní cíl vychází, nazval jsem je dílčí cíle.

V první řadě jsem se rozhodl provést dotazníkový výzkum, který jsem provedl mezi seniory žijícími na vesnici v regionu okresu Hradec Králové, kde žiji. Měl za úkol zjistit základní znalosti o dvou typických zařízeních ICT - mobilního telefonu a počítače. Odvodil jsem, že senioři používající tato zařízení je musí umět alespoň v základní míře ovládat, tudíž o nich musí mít alespoň základní vědomosti. Z výzkumu vzešlo, že v porovnání se seniory v celé České republice jsou na tom oslovení v našem regionu o něco lépe, jak v používání mobilního telefonu, tak počítače s připojením na internet. Z dotazníkového šetření vzešlo osm informantů, se kterými byl veden následný výzkum pomocí rozhovorů.

Další oblast výzkumu se týkala vlivu věku na znalosti a obsluhu ICT. Hlavním poznatkem bylo, že respondenti nepocítují žádné omezení plynoucí z jejich pokročilejšího věku. Nikdo z dotázaných nepocítuje zásadní problém v souvislosti s obsluhou zařízení, kterým je mobilní telefon nebo počítač. Přestože měli na počátku rozvoje těchto technologií trochu obavy, že ovládání bude složité, zvykli si a v

současné době s používáním těchto zařízení nemají žádné problémy. S používáním zmíněných technologií pomáhali osloveným jejich mladší rodinní příslušníci, někdy nejen děti, ale i vnoučata.

Oblast vzdělávání považují všichni za velmi důležitou a uznávají, že se člověk musí učit celý život. Přesto se většina oslovených institucionálně dále vzdělávat nechce. Jsou spokojeni s vědomostmi a znalostmi co mají. V případě potřeby oslovují své potomky a vnoučata, kteří jim případně pomáhají s novinkami potřebnými k fungování zařízení. Všichni možnost oslovit někoho z rodiny mají, a proto ji využívají.

Poslední oblast výzkumu se týkala konkrétního používání ICT jednotlivými informanty. Mobilní telefon se stal prostředkem komunikace jak s rodinou, tak s okolním světem. Bez něj si většina oslovených nedokáže svůj život představit. S nástupem mobilů začali pevné linky rušit, takže nikdo z nich již pevnou linku nemá. Tak se stal mobilní telefon prostředkem, jak si v případě potřeby zavolat lékařskou pomoc, jak si zařídit záležitosti na úřadech, kam nemusí chodit osobně, jak si popovídat s přáteli a kamarády, které se nemůžou navštívit osobně apod. Co se týče počítačů a internetu, považují schopnost obsluhy tohoto zařízení za svou obrovskou výhodu. „*Jsmo o krok napřed*“ před ostatními, co tuto technologii nepoužívají, to byla velmi častá odpověď informantů. „*Je to obrovská výhoda, umět obsluhovat*“, tak se také často vyjadřovali. Člověk jejich využíváním uspoří mnoho času i finančních prostředků.

Na otázku hlavního cíle bych tedy na závěr kapitoly odpověděl souhrnem nejpodstatnějších poznatků vzešlých z dílčích cílů asi takto: Ze statistického šetření vzešlo, že vědomosti o ICT mají senioři v našem regionu lepší než ve zbylé části České republiky, omezení v ovládnutí těchto technologií v souvislosti s věkem nepocítují. Přestože souhlasí s nutností celoživotního vzdělávání, jsou většinou se svými znalostmi spokojeni a po dalším vzdělávání netouží. Mobilní telefon i počítač zvládají oslovení senioři obsluhovat poměrně dobře. Telefon nejčastěji používají ke komunikaci s rodinou. Počítač začíná postupně objevovat stále více seniorů a zjišťují, jaké obrovské to pro ně má výhody. Původní obavy opadly a klady, které z jeho používání plynou, potvrdili všichni senioři.

Mobilní telefon je ve zkoumané populaci seniorů zastoupen ve více než 90 % oslovených jedinců. Toto číslo hovoří za vše. I z tohoto moderního zařízení se za

poměrně krátký čas stal běžný prostředek komunikace mezi lidmi, včetně starší generace, která měla zprvu před tímto zařízením respekt.

Stejně důrazně jako mobilní telefon začíná vstupovat do života seniorů i počítač a internet. Stále častěji a více jedinců v pokročilém věku propadá této technické vymoženosti. I oni přichází na obrovské množství výhod, které tyto technologie přináší. Komunikace, obchod, zábava, záliby, to je jen krátký výčet toho, k čemu ho používají.

Počítač a mobilní telefon se staly fenoménem doby, bez kterého si mladá a střední generace skoro nedokáže představit svůj běžný život. Toto konstatování se postupně začíná týkat i seniorů.

Závěr

V této bakalářské práci jsem se snažil zjistit, jaké jsou schopnosti a dovednosti seniorů obsluhovat a používat informační a komunikační technologie. Z tohoto zadání vycházela formulace hlavního cíle práce, a to zjistit, jaké mají senioři zkušenosti se dvěma typickými zástupci ICT - mobilním telefonem a počítačem s připojením na internet. Zaměřil jsem se v ní na zástupce starší generace, která již začala používat tyto moderní technologie v praxi.

Práce se skládá ze tří hlavních částí. Úvodní, teoretická se věnuje popisu a charakteristice stáří. Procesy, které toto období lidského života doprovází. Zabývá se i pohledem společnosti na tuto generaci, jak v kladném, tak i záporném slova smyslu. Dále se zabývá důležitostí procesu celoživotního učení, především formou informálního vzdělávání. Závěr teoretické části se věnuje konkrétním technologiím ICT a jejich používání starší generací.

V další části práce je popsána metodologie výzkumu. Jsou popsány obě strategie výzkumu, které byly použity. První část výzkumu probíhá oslovením seniorů dotazníky. Druhá část probíhá pomocí rozhovorů s vybranými jedinci, kterými je zjišťována míra zkušeností a používání ICT. Výzkum byl zaměřen na seniory bydlící na vesnici v regionu okresu Hradec Králové.

V závěrečné části práce jsou interpretovány získané informace. Byla zpracována data sebraná pomocí dotazníkového šetření i data zjištěná rozhovory.

Výzkum a následné zpracování zjištěných dat, nám dal odpověď na nastolené dílčí cíle a následně i na otázku hlavního cíle práce. Bylo tedy zjištěno, že senioři v kategorii 65+ žijící na vesnici v okresu Hradec Králové mají vyšší povědomí o ICT, než je průměr ve stejné kategorii seniorů v celé České republice. S úrovní svých znalostí jsou spokojeni a většina z nich nemá potřebu dalšího vzdělávání. Výhody v používání ICT spatřují senioři především v možnostech komunikace pomocí těchto zařízení. Počítač ve velké míře využívají k vyhledávání aktuálních informací z domova i ze světa. Dále pak k vyhledávání informací o svých zálibách a koníčcích. Počítač s internetem používá o poznání méně seniorů, než mobilní telefon, vzhledem k náročnosti, dostupnosti i ceně těchto zařízení. Naprostá většina odpovědí a ohlasů na používání byla kladná a vždy s výraznou převahou pozitiv, z čehož plynulo, že znalost ICT zvyšuje kvalitu života a ti co je umí obsluhovat, se stávají plnohodnotnými členy "informační společnosti", jak je někdy celá naše společnost

nazývána. Jak někteří říkali „*Jsme o krok napřed*“ před těmi, co tyto technologie neznají a nepoužívají.

Symbolickým cílem práce je zjistit, jaký má význam zpracování dané tematiky pro společnost. Výzkumem i zpracováváním teoretické části jsem dospěl k názoru, že pro společnost má toto téma svou důležitost. V případě současných seniorů si je potřeba uvědomit, že se jako jediná generace s ovládním a používáním setkala v pokročilém věku, na rozdíl od mladé a střední generace. Ti neznají nových technologií k nim mají respekt a obavu z toho, že to pro ně bude moc složité, a že to nezvládnou. Je potřeba, aby si společnost uvědomila složitost této problematiky a seniorům se vzděláváním v oblasti ICT pomohla. Proto je třeba zvýšit důraz na zájmové vzdělávání této generace. Položit základy systému všech typů vzdělávání dospělých a seniorů. Společnost si musí uvědomit, že všichni budeme jednou staří, že technologie půjdou pořád dopředu, a že i současná mladá a střední generace se bude jednou potřebovat ve stáří vzdělávat.

Aplikační cíl práce poukazuje na využití získaných poznatků v praxi. Jde o předložení získaných výsledků, jak seniorům samotným, tak státním i nestátním institucím zabývajících se prací se seniory, například domovům důchodců, střediskům sociálních služeb starajících se o seniory v rámci terénních či denních pobytových služeb. Poznatky by mohly přispět k zavádění nových postupů v práci se starými lidmi s důrazem na větší informovanost o výhodách znalostí ICT. Zajištěním většího počtu odborníků z oboru ICT věnujících se seniorům by přispělo k jejich lepší počítačové gramotnosti a tím i k jejich lepší kvalitě života.

V této práci jsem si nekladal za cíl vytvořit reprezentativní studii, ale pokusit se nastínit problém znalosti ICT seniory a případně do budoucna se i v této oblasti angažovat. Pro dotazníkový výzkum jsem nezajistil dostatečně velký vzorek, aby se z něj dalo něco zásadního usuzovat. V rámci šetření bakalářské šlo především o vyzkoušení si dvou metod, které se nejčastěji používají. Pro lepší zpracování tématu jsem zvolil smíšenou metodu, která se mi osvědčila.

Současná společnost získává čím dále více charakter společnosti postavené na informacích a jejich výměně. Moderní technologie zasahují do života lidí ve společnosti stále častěji a ve větší míře. Osoby, které nemají přístup k ICT nebo s nimi neumějí zacházet, se tak mohou dostat na okraj této informační společnosti. Se zvyšujícím se věkem se riziko sociálního vyloučení, právě z důvodu nízké

počítačové gramotnosti, zvyšuje. Proto je velmi nutné o tomto problému mluvit a připomínat ho.

Téma "Senioři a informační a komunikační technologie" bylo zpracováno v několika bakalářských pracích, ale v žádné jsem nenarazil na výzkum mezi seniory, kteří jsou neznalí těchto technologií. Většina autorů pracovala s poměrně zdatnými seniory v oblasti ICT a podávala informace o jejich schopnostech. Jako námět pro další výzkum bych tedy doporučil úvahu nad tím, jak se k uvedenému tématu staví senioři, kteří tyto technologie nepoužívají. V populaci existuje velká část starších lidí, která některé technologie vůbec nezná. Zaměřit se na výzkum mezi těmito lidmi by mohlo přinést mnoho zajímavých názorů a námětů, jak tuto problematiku řešit. Zjistit odpověď na otázku, proč s ICT neumějí zacházet, jaké jsou příčiny jejich neznalostí.

Seznam použité literatury

BARTÁK, Jan. *Jak vzdělávat dospělé*. 1. vyd. Praha: Alfa Nakladatelství, 2008, 197 s. ISBN 978-80-87197-12-7.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

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

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

Informační a komunikační technologie v českých domácnostech. In: [Http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/publ/062004-14-r_2014](http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/publ/062004-14-r_2014) [online]. 2014 [cit. 2015-02-15]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/9D0030180E/\\$File/06200414a.pdf](http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/9D0030180E/$File/06200414a.pdf)

KALVACH, Zdeněk. *Geriatric a gerontologie*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 861 s. ISBN 80-247-0548-6.

KOTÍKOVÁ, Jaroslava. *E-inkluze: metodická příručka*. 1. vyd. Český Brod: M'am'alloca, 2014, 66 s. ISBN 978-80-905534-4-6.

Kyberprostor. In: JANSSEN, Cory. *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2015-02-15]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Kyberprostor>

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie: možnosti, které čekají*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 141 s. ISBN 978-80-247-3604-4.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017. *Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky* [online]. 2013 [cit. 2014-12-18]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14540/NAP_2013-2017_070114.pdf

Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2014 [cit. 2015-02-16]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14540/NAP_2013-2017_070114.pdf

PETŘKOVÁ, Anna a Rozália ČORNANIČOVÁ. *Gerontagogika: úvod do teorie a praxe edukace seniorů*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004, 92 s. ISBN 80-244-0879-1.

Projekce obyvatelstva České republiky do roku 2100. In: *Český statistický úřad* [online]. 2013 [cit. 2015-03-19]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/t/A6003061EE/\\$File/402013u.pdf](http://www.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/t/A6003061EE/$File/402013u.pdf)

PRŮCHA, Jan. *Andragogický výzkum*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014, 152 s. ISBN 978-80-247-5232-7.

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 320 s. ISBN 978-80-247-4748-4.

SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 225 s. ISBN 978-80-247-3850-5.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

Téměř tři čtvrtiny Čechů jsou online. In: *Český statistický úřad* [online]. 2014 [cit. 2015-02-15]. Dostupné z:

http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/temer_tri_cvrttiny_cechu_jsou_online_20141202

VIDOVIČOVÁ, Lucie a Eva GREGOROVÁ. *Mainstreaming věku jako strategie managementu populací se stárnoucí demografickou strukturou* [online]. 1. vyd. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2007 [cit. 2015-01-17]. 76 s. ISBN 978-808-7007-570. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_232.pdf

VIDOVIČOVÁ, Lucie a Ladislav RABUŠIC. *Věková diskriminace - ageismus: úvod do teorie a výskyt diskriminačních přístupů ve vybraných oblastech s důrazem na pracovní trh* [online]. 1. vyd. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2005 [cit. 2015-01-17]. 76 s. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_158.pdf

Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci 2014. In: *Český statistický úřad* [online]. 2014 [cit. 2015-03-19].

Dostupné z:

[http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/9D0030180C/\\$File/0620041416.pdf](http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/9D0030180C/$File/0620041416.pdf)

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka dílčích cílů.....	39
Tabulka 2: Používání mobilního telefonu ve výzkumném vzorku	49
Tabulka 3: Používání počítače s internetem ve výzkumném vzorku	49

Seznam grafů

Graf č. 1: Vývoj počtu narozených a zemřelých do roku 2100 (střední varianta)....	23
Graf č. 2: Porovnání výzkumu z daty ČSU	49

Seznam příloh

Příloha č. 1: Jednotlivci v ČR používající vybrané ICT; 2 pololetí 2014	
Příloha č. 2: Dotazník kvantitativní výzkum	
Příloha č. 3: Dotazník kvalitativní výzkum	
Příloha č. 4: Přepis rozhovoru s informantem P	

Příloha č. 1 : Jednotlivci v ČR používající vybrané ICT; 2 pololetí 2014

Tabulka 16: Jednotlivci v České republice používající vybrané informační a komunikační technologie; 2. čtvrtletí 2014

	mobilní telefon		počítač - uživatelé počítače*				internet - uživatelé internetu*					
			celkem		přenosný počítač		tablet		celkem		z toho mobilní internet	
	v tis.	% ¹⁾	v tis.	% ¹⁾	v tis.	% ¹⁾	v tis.	% ¹⁾	v tis.	% ¹⁾	v tis.	% ¹⁾
Celkem 16+	8 479,9	96,8	6 435,6	73,5	4 577,7	52,3	542,2	6,2	6 500,8	74,2	3 052,9	34,9
Celkem 16-74**	7 959,2	98,6	6 367,8	78,9	4 557,0	56,5	538,2	6,7	6 431,6	79,7	3 043,3	37,7
Pohlaví												
muži 16+	4 174,9	97,4	3 298,2	76,9	2 409,8	56,2	281,7	6,6	3 313,5	77,3	1 749,5	40,8
ženy 16+	4 305,1	96,3	3 137,4	70,2	2 167,9	48,5	260,5	5,8	3 187,3	71,3	1 303,4	29,2
Věková skupina												
16-24 let	1 001,9	99,3	981,8	97,3	867,0	85,9	129,7	12,9	988,7	98,0	761,6	75,5
25-34 let	1 451,2	99,6	1 387,5	95,2	1 139,9	78,2	156,6	10,7	1 396,4	95,8	890,8	61,1
35-44 let	1 722,6	99,9	1 567,1	90,9	1 132,2	65,7	133,3	7,7	1 590,1	92,2	709,8	41,2
45-54 let	1 333,7	99,2	1 130,2	84,1	730,9	54,4	70,6	5,2	1 135,1	84,4	399,0	29,7
55-64 let	1 400,2	98,5	900,9	63,4	497,2	35,0	33,9	2,4	910,0	64,0	207,3	14,6
65+	1 570,4	87,2	468,2	26,0	210,4	11,7	18,2	1,0	480,5	26,7	84,3	4,7
Vzdělání (25+)												
základní	650,7	85,8	174,9	23,1	96,0	12,7	16,0	2,1	184,5	24,3	40,5	5,3
střední bez maturity	2 896,2	96,4	1 790,6	59,6	1 023,2	34,1	94,8	3,2	1 828,1	60,8	514,1	17,1
střední s maturitou	2 462,1	98,5	2 074,2	82,9	1 416,0	56,6	145,0	5,8	2 089,6	83,6	875,7	35,0
vysokoškolské	1 313,2	98,9	1 266,0	95,4	1 046,4	78,8	138,5	10,4	1 261,3	95,0	756,2	57,0
Zaměstnanec status												
zaměstnaní	4 907,6	99,8	4 418,2	89,8	3 204,3	65,2	362,6	7,4	4 444,4	90,4	2 143,5	43,6
nezaměstnaní	312,8	99,0	238,2	75,4	162,5	51,5	13,5	4,3	250,8	79,4	108,7	34,4
ženy na RD	364,0	100,0	332,9	91,5	261,9	71,9	36,6	10,1	344,4	94,6	138,8	38,1
studenti	725,2	99,8	725,2	99,8	662,7	91,2	116,5	16,0	724,3	99,7	582,2	80,1
starobní důchodci	2 052,7	89,6	688,5	30,1	306,8	13,4	26,1	1,1	705,8	30,8	104,3	4,6

1) Hodnota je procentem z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině

* Uživatelé počítače/internetu je jednotlivec, který v době šetření uvedl, že použil počítač/internet alespoň jednou v posledních 3 měsících, a to kdekoliv a pro jakýkoliv účel.

[http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/9D0030180C/\\$File/0620041416.pdf](http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/9D0030180C/$File/0620041416.pdf)

Dotazník k bakalářské práci:

“Senioři a informační a komunikační technologie (ICT)”

Nejvhodnější variantu zakřížkujte, v případě možnosti více odpovědí zakřížkujte více.

1. Kolik vám je let?

56-60, 61-65, 66-70, 71-75, 76-80, nad 81

2. Pohlaví? muž žena

3. Co si představujete pod pojmem moderní technologie (ICT)?

osobní počítač (PC) notebook,
 smartphone , internet,
 sociální sítě (Facebook, Twitter apod.) mobilní telefon
 software (programy v PC) wifi,

4. Vlastníte :

osobní počítač (notebook), mobilní telefon, platební kartu
 nic z toho nevlastním

5. Znáte pojem internet? ANO NE

6. Používáte internet? ANO NE

7. Přivítal(a) byste pomoc se vzděláváním s ICT-počítačem, internetem, mobilním telefonem?

ANO NE

8. Chtěli byste umět ovládat moderní technologie?

ANO NE

9. Setkal (a) jste se na úřadech, nebo v soukromých společnostech (banky, pojišťovny apod.) s informačními a komunikačními technologiemi - např. rezervační systém, bankomat.

ANO NE

Máte s nimi spíše pozitivní , nebo spíše negativní zkušenost? (Zaškrtněte variantu.)

10. V případě, že ovládáte práci s počítačem nebo notebookem a používáte internet, jaké internetové stránky navštěvujete:

- aktuální zprávy (Seznam, Centrum, iDNES apod.)
- hobby, zájmy
- inzerce
- e-maily, sociální sítě - Facebook, internetová komunikace - např. Skype
- jiné

11. Myslíte si, že je do budoucna nezbytné umět ovládat moderní technologie (ICT)?

ANO NE

Děkuji za Váš čas strávený vyplněním dotazníku.

Příloha č. 3: Dotazník kvalitativní výzkum

Otázky k rozhovoru pro výzkumnou část bakalářské práce,

"Senioři a informační a komunikační technologie".

U každého napsat věk, jméno nepotřebuji. V rámci možností rozvést, použít doplňovací dotazy.

1. Co si představujete pod pojmem informační a komunikační technologie (obecněji ICT = moderní technologie)? Můžete jmenovat? Popsat co znáte?
2. Kolik používáte zařízení a jaké? Jak často?
3. V kolika letech (přibližně) jste začal/a používat počítač a mobilní telefon? A proč?
4. Co vás přivedlo k používání moderních technologií? Motivoval Vás někdo, rodina, přátelé? Jak?
5. Cítíte nějaká omezení při používání moderních technologií z důvodu věku nebo zdravotního stavu?
6. Myslíte, že je důležité umět ovládat moderní technologie, jako počítač nebo mobilní telefon? Proč?
7. Myslíte, že je potřeba se v životě neustále vzdělávat? Proč? ANO/NE
8. Pomohlo Vám, že jste se naučil používat počítač a mobilní telefon?
9. Kdo nebo co vám pomáhá se zdokonalovat v práci s PC a telefonem?
10. Využil/a byste možnosti zdokonalení práce na PC v nějakém krátkém jednoduchém kurzu?
11. Vyjmenujte a popište důvody, pro které používáte počítač a mobilní telefon. V čem ulehčují život?
12. K čemu používáte počítač?
13. Setkal/a jste se moderními technologiemi (ICT) veřejně - úřady, banky, obchody apod. (platební terminály, vyvolávací systémy, objednání návštěv na úřadech)?

Příloha č. 4: Přepis rozhovoru s informantem P1

1. V kolika letech (přibližně) jste začal/a používat počítač a mobilní telefon? A proč?

TELEFON JSEM DOSTALA K ČI'ROČUM, JE TO UŽ KL'ASU' DOBA, ASI V 55. V PĚCHU' KOCCH UŽ HO MĚLI, TAK DOŠLO I K 'AMĚ'. ŘÍKALA JSEM SI, ŽE JE TO JEN PRO MČADY'. PC JSEM SE ROZHODLA POŘÍDIT ASI PŘED 5 LETY. DĚTI SI ČITĚJ HEN'T. A MĚ DOCELA TYHLE VĚCI ZANÍMAJÍ'.

2. Co vás přivedlo k používání moderních technologií? Motivoval Vás někdo, rodina, přátelé? Jak?

JÓ, KLAVNĚ RODINA. AKOMA PODN'Ů ČITĚLA KA KL'ESCH HEN'T. TO BYLO PODN'Ů BABI, KĚDŮ UŽ SI POŘÍDIT POČITAC, JÁ' BYLI K TOBĚ JEDILA KROZU' BA'DA KA PRA'ZDAM, ALE JÁ' BYCH SE KL'DILA. KL'MĚLA BYCH SI KA ČEN HEN'T HEN'. RODINA MI POŘÍDILA MOBIL, JAKO DA'VEK.

3. Cítíte nějaká omezení při používání moderních technologií z důvodu věku nebo zdravotního stavu?

KL' KL'ITÍM. TO JE DOCELA V POHODĚ. KO KL'EDŮ TROCHU BA'DA OD POČITACĚ. S MOBILEM KL'MAM ŽA'DACI PROBLĚM.

4. Myslíte, že je důležité umět ve vašich letech ovládat moderní technologie, jako počítač nebo mobilní telefon? Proč?

JASUĚ, ŽE TO JE DŮLEŽITÉ. VĚDĚT TO JE JAKO VÍDĚ, TY POČITACĚ. TELEFON BA' KA'D KL'ĚDEJ. KROZUĚ TO OLCBŮJE ŽIVOT.

5. Myslíte, že je potřeba se v životě neustále vzdělávat? Proč? ANO/NE

JAMOZREČNĚ, ŽE JO! FURT JIČU KOLČ A KOLČ TECH-NOLOGIE. JSEM SIČU UŽ ŠPRA', AKČVČ, T SE KOLČ VĚCI MŮJŮ PRA'D.

6. Pomohlo Vám, že jste se naučil používat počítač a mobilní telefon?

ANO POMOHLO. BYLA TO SEDLA Z NEPŘÍMÝCH VĚCÍ, VTEBŮJENÍ SE LE STAVÍ KAUČICA.

KA MOBIL JSEM SI KAKO KEE ZVUKUJAC, ŽE SI LŽE MAM
KEDOLEBU PŘEDSTAVIT, ŽE BYCH MO KEMĚCA.

7. Kdo nebo co vám pomáhá se zdokonalovat v práci s PC a telefonem?

HLAUĚ DĚTI. ORČAS MI TAM KĚLO KATYDŮ ACĚLO TO PO
PĚ, A RYCH TO PŮVITUA, KĚJACA ACTUALIZACE, KERO CO.
MUIA PŮČAT, AŽ PĚNEDE SYN A TER TAM KĚLO POMACIA,
A LŽE SE TO KEROVUJE. PŮC TO TAM FURT DĚJACA, KĚDŽ
TO BĚHA ŽEZ PROČEKA. TELEFON MAM VE DNE DUCHES.

8. Využil/a byste možnosti zdokonalení práce na PC v nějakém krátkém jednoduchém kurzu?

NE, MAM LE. STACÍ CO UČÍM. KOUKAN SE KA SĚ
ORČISACI STRAČE. PŮCETI Ž PRAČY, CO SE KOLČHO.
PŮCAS PŮRU KEE.

9. Kolik používáte zařízení a jaké? Jak často?

DEKNE VOCAŇ DČERAŇ, PŮDIBŇAŠ ŠUKI, CO JE KOLČHO ACO
DĚTI. TĚD KĚDŽ MAM KEROE ZKREI TARIF, TAK SE KEMUSŇ
KLĪDŇ.

ALPŮT JEDŇOU DEKNE SE KOUKAN KA MŮJ FEJFBŮKŮY PROFIL,
MAM KODŇE PĚAŮEL, TAK KOCIAŇ, CO SEKŇOLOČHO.

10. Vyjmenujte a popište důvody, pro které používáte počítač a mobilní telefon.

V čem ulehčují život?

HIAUĚ ĚTU Ž PRAČY, KOUKAN KA "JEZAN" TELEFONŇ
KČAUĚ VOCAŇ. ORČAS KĚLO TAŮTA ŠŮŇŇŇ, TAK
KOUKŇŇŇ KA KĚCŇŇŇ. LO A TER FEJFBŮKŮ.

11. K čemu používáte počítač?

HLAVNĚ PRO ZOBRAZUJENÍ A ZOBRAZOVÁNÍ. NĚKDY KOCKAŤ
I NA BEZCENÝ NA KAPOTU! KOCKAŤ TAKŽE NA ZPRAVY,
CO PÍŠOU.

12. Setkal/a jste se moderními technologiemi (ICT) veřejně - úřady, banky,
obchody apod. (platební terminály, vyvolávací systémy, objednání návštěv
na úřadech)?

ANO SETKALA, ŽE JÁ DOŠL O DŮCHOD, NA ÚŘADU
PRÁCE, V DOČEKÁNÍ. KO SKORO NA KAŽDÉM
ÚŘADĚ JE TĚD KĚSAVÝ SYSTÉM NA VYVOLÁVÁNÍ
Z FRONTY. NĚKDY JE TO DOŠL SLOŽITĚ. INTERNET
BANKY NEJMAŤ. STAŤ MI MOŽEŠKA.