

Česká zemědělská univerzita v Praze

Institut vzdělání a poradenství

Katedra pedagogiky



**Motivace seniorů ke vzdělávání v oblasti
informačně komunikačních technologií**

Bakalářská práce

Autor: Pavla Tartanov

Vedoucí práce: Ing. Kateřina Tomšíková

2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma:

Vzdělávání a motivace seniorů v oblasti informačních technologií

vypracoval/a samostatně a použil/a jen pramenů, které cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

Jsem si vědom/a, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním dle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Jsem si vědom/a, že moje bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitní databázi a bude veřejně přístupná k nahlédnutí.

Jsem si vědom/a že, na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

.....

(podpis autora)

V dne

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala paní Ing. Kateřině Tomšíkové za odborné vedení při zpracovávání této práce, za cenná doporučení a vstřícnost a ochotu při konzultacích. Dále bych ráda poděkovala panu RNDr. Jiřímu Maškovi, řediteli Střediska sociálních služeb Prahy 13, který mi umožnil neomezený kontakt se seniory a motivoval je ke spolupráci.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá využíváním informačně komunikačních technologií (dále ICT) seniory. Hlavním cílem práce je na základě analýzy motivace a bariér ke vzdělávání v oblasti ICT u seniorů účastnících se počítačových kurzů ve vybrané organizaci navrhnout vlastní doporučení ke zlepšení stávající situace. Analýza byla provedena na základě triangulace metod - přímého pozorování účastníků počítačových kurzů pro seniory, expertního rozhovoru s lektorem těchto kurzů a vlastního dotazníkového šetření.

V teoretické části jsou metodou literární rešerše specifikovány obecné pojmy senior a andragogika, pomocí obsahové analýzy popsány obecné souvislosti dané problematiky demografický vývoj populace, vývoj informačně komunikačních technologií a jejich využívání seniory a analyzovány neziskové organizace pomáhající seniorům v této oblasti.

Klíčová slova

Senior, informačně komunikační technologie – ICT, nezisková organizace, motivace, bariéry, andragogika, počítačové kurzy

Abstract

This bachelor thesis describes the use of Information and Communication Technologies (further ICT) by the seniors. The main objective of the thesis is to suggest own recommendations for the improvement of the current situation with the use of the analysis of the motivation and the barriers to education of the seniors participating in workshops within the ICT. The analysis has been conducted based on the bimodal research - direct observation of participants of the computer workshops for seniors, expert interview with the tutor of the workshops and the private survey. The general terms of „Senior citizen" and „Andragogy" have been specified in the theoretical part with the use of the literature search method. The common relations of mentioned problematics: „The demographic evolution of population" and „The development of ICT and their use by seniors" have been described with the use of the content analysis and non-profit organizations helping the seniors in ICT have been analysed.

Key words

Senior, Information and Communication Technologies (ICT), non-profit organization, motivation, barriers, andragogy, computer workshops

Obsah

1	Úvod	10
2	Cíl a metodika práce	11
2.1	Cíl práce	11
2.2	Metodika	11
3	Přehled řešené problematiky	12
3.1	Problematika seniorů ve společnosti obecně	12
3.1.1	Specifikace pojmu senior a dalších používaných pojmů označujících staršího člověka	12
3.1.2	Zastoupení seniorů v populaci v historii a současnosti.....	13
3.1.3	Národní program přípravy na stárnutí obyvatelstva v ČR.....	14
3.2	Andragogika, pojetí vzdělávání a učení u dospělých	15
3.2.1	Specifika ve vzdělávání dospělých	17
3.2.2	Specifika ve vzdělávání seniorů	18
3.2.3	Motivace ve vzdělávání a učení a seniorů	19
3.3	Vývoj gramotnosti seniorů v oblasti ICT	21
3.3.1	Informačně komunikační technologie – ICT a jejich vývoj	21
3.3.2	Vývoj počtu seniorů využívajících mobilní telefon.....	22
3.3.3	Vývoj počtu domácností vybavených počítačem	23
3.3.4	Vývoj počtu domácností s přístupem k internetu	24
3.3.5	Bariéry v používání internetu u seniorů.....	25
3.4	Organizace zaměřené na vzdělávací programy pro seniory v oblasti ICT	26
3.4.1	Federace Rada seniorů České republiky	26
3.4.2	Organizace působící plošně v celé ČR	26
3.4.3	Lokální organizace.....	28
3.4.4	Komerční společnosti	29

3.4.5	Organizace provozující webové stránky pro seniory.....	29
4	Praktická část práce	31
4.1	Charakteristika vybrané neziskové organizace.....	31
4.1.1	Sociální služby SSSP13	31
4.1.2	Volnočasové aktivity	32
4.2	Realizace průzkumné metody	33
4.3	Výsledky dotazníkového šetření a jejich hodnocení.....	34
4.3.1	Profil respondentů.....	34
4.3.2	Motivace respondentů ke vzdělávání v ICT	39
4.3.2.1	Důvody respondentů pro navštěvování počítačových kurzů	39
4.3.2.2	Motivace k využívání informačně komunikačních technologií.....	40
4.3.2.3	Vybavení respondentů vlastním hardwarem.....	43
4.3.3	Bariéry seniorů ve vzdělávání ICT	45
4.3.3.1	Obtíže seniorů při práci s počítačem.....	47
4.3.4	Hodnocení kurzů respondenty a jejich doporučení k vylepšení	48
4.3.4.1	Hodnocení	48
4.3.4.2	Doporučení.....	49
5	Shrnutí a vlastní doporučení	51
6	Závěr.....	53
7	Seznam použitých zdrojů:	54
8	Přílohy	57
8.1	Příloha č. 1	57
8.2	Příloha č. 2	61

Seznam grafů a obrázků

Obrázek 1: Národní strategie podporující pozitivní stárnutí.	15
Obrázek 2: Znázornění potřeb seniorů dle Hušinové	20
Graf 1: Očekávaná věková struktura obyvatelstva v roce 2070 v porovnání s výchozí věkovou strukturou z roku 2008	13
Graf 2: Senioři užívající mobilní telefon	23
Graf 3: Domácnosti vybavené počítačem	23
Graf 4: Domácnosti s přístupem k internetu	24
Graf 5: Bariéry v používání internetu v domácnostech.	25
Graf 6: Otázka č. 1: Jaký je Váš věk?	34
Graf 7: Otázka č. 2: Pracujete v současné době?	35
Graf 8: Otázka č. 3: Jaká byla Vaše povolání v minulosti?	36
Graf 9: Otázka č. 4: Co považujete za svou silnou stránku - co dobře znáte, dovedete, umíte?.....	37
Graf 10: Otázka č. 9: Kdo z blízkých Vám pomáhá při práci na PC?	38
Graf 11: Komparace otázek:13, 17 a 22	39
Graf 12 Otázka č. 6: Co konkrétně v mobilním telefonu využíváte?	40
Graf 13: Otázka č. 8: Co konkrétně na počítači v současné době využíváte?	41
Graf 14: Otázka č. 23: Navštěvujete ještě jiné kurzy?	43
Graf 15: Otázka č. 7: „Jaký typ počítače vlastníte nebo využíváte doma?“	44
Graf 16: Otázka č. 7: „Jaký typ počítače vlastníte nebo využíváte doma?“ vyhodnocená vzhledem k věku.....	44
Graf 17: Otázka č. 19: „Kde jste se o kurzu dozvěděl/a?“	45
Graf 18: Otázka č. 15: Jak dlouho kurz navštěvujete?	47
Graf 19: Otázka č. 16: „Splnil kurz Vaše očekávání?“	48
Graf 20: Otázka č. 18: Návrhy na vylepšení kurzu.....	49

1 Úvod

Důvodem pro výběr tématu práce je aktuálnost problému. V současné době prožívá naše společnost vztahovou komunikační krizi, která je způsobena rychlým tempem života, zejména ve velkoměstech. Lidé v produktivním věku jsou zahlceni svými problémy, pracovním tempem a „nemají čas“ na své rodiče v poproduktivním věku. Už tento samotný trend je velmi palčivý, v současné době je ale ještě umocněn rychlým vývojem a nástupem informačních technologií, které se staly nutnou a naprosto samozřejmou součástí každého člena společnosti v běžném sociálním kontaktu. Ne každého člena společnosti zasáhl tento nástup technologií v průběhu pracovního procesu – produktivního věku. Senioři, kterých se tento problém týká, tak bojují se dvěma stranami problému. Hlavním problémem je neznalost informačních technologií, která ovlivňuje jejich komunikaci a každodenní sociální kontakt v kontextu s nedostatkem podpory ze strany rodiny. Život, ve kterém byli senioři dříve oceňováni jako zástupci starší a zkušenější generace, se najednou stává nepřehledným a zatěžujícím.

Osobně tento problém vnímám jako nežádoucí a pro seniory velmi stresující. Inspirující je tak každý člověk nebo organizace, která pomáhá problém účinně řešit, podává pomocnou ruku, ať již v osobním životě nebo v životě profesním. Velmi významně k vylepšování situace seniorů přispívají neziskové organizace, podporují je v jejich úsilí a pomáhají se vyrovnat se stárnutím a s narůstajícími nároky moderní doby. Jednou z takových organizací je Středisko sociálních služeb Prahy 13 s denním stacionářem „Lukáš“. Tato organizace poskytuje seniorům nejen sociální služby, ale také připravuje pro seniory aktivizační a vzdělávací činnosti včetně dlouhodobých počítačových kurzů. Zaměstnanci se seniorům věnují nad rámec svých povinností, poskytují jim individuální konzultace a respektují specifika seniorského věku. Práce by měla přispět k jejich většímu komfortu při vykonávání této potřebné práce, poskytnout zaměstnancům přehled o vnímání a situaci seniorů, kteří se účastní jejich kurzů a zároveň pomoci seniorům k efektivnějšímu vzdělávání.

2 Cíl a metodika práce

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem práce bylo vyhodnotit potřeby a motivace seniorů ke vzdělávání v oblasti ICT v počítačových kurzech poskytovaných Střediskem sociálních služeb Prahy 13. Na základě výstupů byla navržena doporučení, která by měla přispět k efektivnější výuce seniorů v počítačových kurzech a podpořit úsilí zaměstnanců SSSP13.

Cílem teoretické části – literární rešerše a obsahové analýzy bylo získat celkový přehled o problematice, životě seniorů a vývoji gramotnosti seniorů v oblasti počítačových technologií a zmapování příležitostí seniorů ke vzdělávání v oblasti ICT.

2.2 Metodika

Teoretická část byla vypracována metodou literární rešerše a obsahové analýzy, v praktické části byla využita triangulace. Pomocí tří metod byla zajištěna validita výstupů. První realizovanou metodou byl expertní rozhovor s lektorem počítačových kurzů pro seniory, který poskytl základní vstupní informace o profilu respondentů - seniorů navštěvujících kurzy Střediska sociálních služeb Prahy 13. Další metodou bylo přímé pozorování na 16 vyučovacích hodinách. Dílčím úkolem pozorování bylo navázat vztahy se seniory, nutné pro budoucí spolupráci v pro ně náročném dotazníkovém šetření. Dotazníkové šetření proběhlo s 15 seniory, dotazníky obsahovaly 23 otázek. Odpovědi byly zpracovány a vyhodnoceny, následně pak interpretovány s ohledem na zjištění vyplývající z expertního rozhovoru, pozorování a východisek z teoretické části.

3 Přehled řešené problematiky

3.1 Problematika seniorů ve společnosti obecně

3.1.1 Specifikace pojmu senior a dalších používaných pojmů označujících staršího člověka

Pojem senior nemá přesné určení věku a je specifikován ve slovníku pouze obecně - senior jako příslušník starší věkové generace, mění se také jeho význam dle aktuální doby. V komerční sféře je často akceptován jako senior již člověk od věku 55 let. Příkladem jsou seniorské slevy na kulturní představení nebo zájezdy, které jsou specificky konstruované a mnohdy i cenově zvýhodněné. V 18. století byl jako starší vnímán člověk, který dosáhl čtyřicátý rok, dnes je v rozvinutých zemích za staršího člověka považován člověk na spodní hranici 65 let s ohledem na zvyšující se věk dožití a posunující se hranici odchodu do starobního důchodu. (Příbyl, 2015). Aktuálně tedy může tento pojem označovat člověka v různých stádiích stáří – od člověka v období raného stáří - aktivního, soběstačného a nezávislého až po člověka na sklonku života v terminálním stadiu, odkázaného na pomoc druhých.

Pro označení nesoběstačných starých lidí je používán spíše výraz geront. Reálně však pojem geront a senior mají stejný blíže nespecifikovaný význam s ohledem na věk. Z pojmu geront jsou pak odvozeny další odborné výrazy, zejména medicínské – jako např. gerontologie nebo v andragogice gerontagogika.

Označení senescent je používán převážně v odborných kruzích, zní pro většinu populace archaicky a v běžné sociální komunikaci se ním nesetkáme.

Nejběžnější, používaný v široké populaci je výraz „důchodce“. Slovo důchod vyjadřuje finanční sociální podporu státu pro občany různě znevýhodněné – např. vdovský důchod, sirotčí, invalidní a v neposlední řadě starobní. Označovat tímto výrazem staršího člověka obecně je nepřesné a zavádějící, může být vnímáno jím samotným i negativně, jelikož vyjadřuje fakt, že dotyčný pobírá starobní důchod. Tento výraz by tedy měl být používán v souvislosti s ekonomickou situací jednotlivce nebo domácnosti.

V současné době je slovo senior velmi populární, téma seniorů oblíbené, často zmiňované v médiích, politice i ve společnosti v rámci běžné sociální komunikace. Organizace spojených národů vyhlásila rok 1999 „Mezinárodním rokem seniorů“, což bylo impulsem pro otevření tohoto tématu veřejností (Dudová, 2015). Jedním z důvodů, proč si senioři zaslouží zvýšenou pozornost, je nárůst populace seniorů v rozvinutém světě způsobené vyšším věkem dožití a zároveň nízkou porodností.

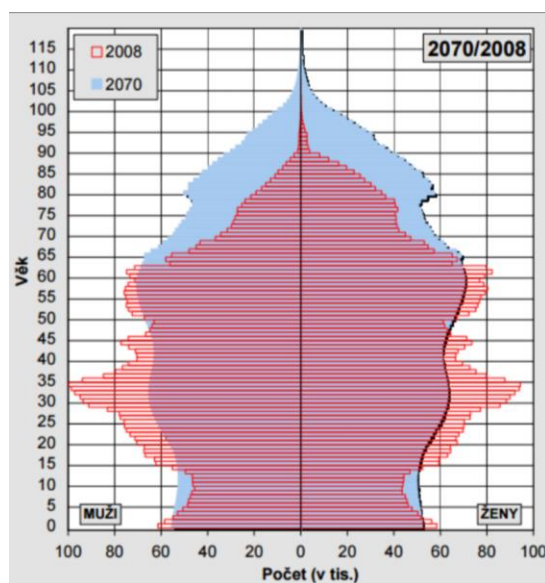
3.1.2 Zastoupení seniorů v populaci v historii a současnosti

Kategorie seniorů v poproduktivním věku je na vzestupu. Podle střední varianty prognózy Českého statistického úřadu by se její počet měl za 4 roky navýšit o 280 tisíc osob. Tato populace bude stoupat i nadále, vrchol vzestupu se očekává v roce 2060.

Současný podíl seniorů v poproduktivním věku by se měl zvýšit ze současných 21,4 % na 30,5 % v roce 2058. Díky nižší porodnosti a zvyšujícímu se věku dožití, se tedy předpokládá kolem roku 2060 na 5 seniorů jen necelé dvě děti do 15 let věku.

Zatímco v roce 2008 byli nejpočetnější populací lidé v produktivním věku cca 35 let, v roce 2070 by to měla být populace na spodní hranici 60 let. Vývoj populace od roku 2008 znázorňuje Graf 1 (Burcin, Kučera, 2010).

Graf 1: Očekávaná věková struktura obyvatelstva v roce 2070 v porovnání s výchozí věkovou strukturou z roku 2008



Zdroj: Burcin, Kučera, 2010

Tyto údaje, jsou nepříznivé zejména pro společnost, která vnímá seniory spíše negativně - jako přítěž. Nepřijímá seniory v celkovém kontextu jako potřebnou populaci, která dotváří kulturu a historii společnosti s jeho „prameny moudrosti“, které je nutno ocenit a využít. Rychlý nástup technologií navíc vytváří pro seniory komunikační bariéru, díky které nemohou být plně zapojeni v sociálním kontaktu a snižuje se tak jejich možnost zůstat déle aktivní v pracovním životě.

Senioři se stávají silnou skupinou, která je na jedné straně pro komerční sféru vnímána jako významná klientská skupina s vysokou kupní silou, na druhé straně jako poproduktivní stoupající skupina, která bude do budoucna stále více zatěžovat společnost a její ekonomiku, pokud stát neučiní adekvátní opatření.

Pro stát je prognóza Českého statistického úřadu - narůstající populace seniorů v neproduktivním věku – alarmující a velmi cenná. Na základě prognózy je připravována strategie státu – „Národní program přípravy na stárnutí obyvatelstva v ČR“.

3.1.3 Národní program přípravy na stárnutí obyvatelstva v ČR

Stát se díky prognóze ČSÚ začal zabývat problematikou stárnutí populace a možnými opatřeními ke zvládnutí ekonomické situace. Konkrétní koncepce „Národní program přípravy na stárnutí obyvatelstva v ČR“, která se stala závazným celonárodním programem poprvé pro období 2003 – 2012, vznikla na základě závěrů a zásad konferencí a summitů Organizace spojených národů a Evropské unie (Benešová, 2013).

V aktuální situaci nestačí jen strategie zaměřená na zdraví - prodlužování produktivity seniorů do vyššího věku. Problém je umocněn rychlým nástupem technologií, globalizací a rychlostí doby. Technologie by nám měly být pomocníkem a urychlovat naši práci, paradoxně jsme díky nim ve větším tlaku jak v pracovním procesu, tak v soukromí. Udržet si v době technologického pokroku své soukromí a klidné životní tempo je velmi náročné. Díky nástupu technologií komunikujeme rychleji – probíhá rychleji výměna informací a s více lidmi. Jsme schopni koordinovat svůj čas a přidávat si aktivity do harmonogramu i během dne. Toto je pro seniory, kteří se měli možnost setkat s technologiemi během produktivního věku velmi omezeně, na konci

pracovního období svého života nebo vůbec velmi těžce zdatelný problém. Jejich zapojení do pracovního procesu je tedy v omezeném rozsahu nejen díky věku, ale i díky nárokům na znalosti, dovednosti, pružnost a nasazení. Díky rychlému tempu doby jsou také obvykle zaneprázdňeni rodinní příslušníci, kteří trpí nedostatkem času a nemohou být tedy seniorům oporou. Vznikají problémy v komunikaci mezi jednotlivými generacemi.

Různé aktivity státu jsou zaměřeny na podporu mezigeneračního sbližování, Národní program pak zejména na udržení zdraví seniorů a na celoživotní učení a vzdělávání, které by umožnilo seniorům plně se zapojit ve všech oblastech bez bariér – tzv. pozitivní stárnutí. Senior by měl možnost využít svůj potenciál až do pozdního věku, měl by mít možnost rozvíjet se jak v oblasti vědomostí, tak dovedností, získávat nové poznatky a aktualizovat již získané, ať již způsobem formálního či neformálního vzdělávání. Strategie programu byla stanovena pro pětileté období, po jehož uplynutí je vždy přehodnocena a aktualizována. Aktuální program je stanoven pro období let 2013 až 2017 - viz Obrázek 1 (MPSV, 2012).

Obrázek 1: Národní strategie podporující pozitivní stárnutí.



Zdroj: MV CR, 2012

3.2 Andragogika, pojetí vzdělávání a učení u dospělých

Palán (2003, s. 7) definuje obecně andragogiku jako „vědu o výchově dospělých, vzdělávání dospělých a péči o dospělé, respektující všestranně zvláštnosti dospělé

populace a zabývající se její personalizací, socializací a enkulturací). V oblasti výchovy a vzdělávání se zabývá zvláštnostmi působení pedagogických zákonitostí na dospělé populaci, definuje osobnost dospělého ve výchovném a vzdělávacím procesu, definuje systém výchovy a vzdělávání dospělé populace, jakož i zvláštnosti ve vztahu k ostatním pedagogickým a společenským vědám.“ Tato definice je poměrně obsáhlá a bez znalosti odborné terminologie nepřehledná. Význam andragogiky vyjádřil ve svých skriptech též velmi jednoduše a srozumitelně Palán (2003, s. 17) větou: „Andragogika je věda mladá, které dal vznik sám život, ve kterém zásadu přípravy na život, vystřídala zásada příprava po celý život.“

Definice andragogiky je mnoho a liší se podle pojetí jednotlivých andragogů či pedagogů. Někteří neuznávají výchovu v dospělosti, považují ji za ukončený proces, někteří chápou andragogiku omezeně jen jako vzdělávání dospělých nebo celoživotní učení. V jádru se však skutečně jedná o přípravu po celou dobu života. Mühlpachr (2004) uvádí, že ve stále měnícím se světě je nutnou podmínkou pro pochopení života. Přidaná hodnota andragogiky oproti pedagogice je shrnutí poznatků, které se týkají změn v procesu učení u dospělého člověka, týkající se duševní, motivační, fyzické a sociální stránky a zároveň nutnosti jiných metod, didaktických zásad a přístupů k dospělému člověku odlišných od dětí. Tyto změny musí vzdělavatel respektovat ve vzdělávacím procesu u dospělého člověka, aby byl proces úspěšný, účelný, pro dospělého člověka příjemný, přínosný a nebyl demotivující.

Andragogika - pod tímto názvem je v ČR poměrně mladá a v plném rozsahu využívaná až po revoluci v roce 1989. Historicky byla v ČR andragogika vnímána jako negativní fenomén západní kultury, ačkoli prakticky ke vzdělávání dospělých docházelo. Dnes se andragogikou, potažmo vzděláváním dospělých, jako nutnou součástí života, zabývá mnoho mezinárodních organizací. OECD - Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj vydala dokument týkající se „cyklického vzdělávání“ již v roce 1973, UNESCO schválila dokument, který se týká vzdělávání, jehož integrovanou součástí je i vzdělávání dospělých. Zároveň v tomto dokumentu ukládá státům povinnost podílet se na financování vzdělávání dospělých v mezinárodním měřítku. Komise ministrů školství Rady Evropy přijala v roce 1982 „Doporučení pro politiku vzdělávání dospělých“ (Palán, 2003).

3.2.1 Specifika ve vzdělávání dospělých

„Docilita“, neboli schopnost učení se dospělých se s věkem jedince neztrácí, jen se mění, je ovlivňována vůlí, uvědomělostí, intelektem, schopností rychleji či pomaleji osvojit poznatky a udržet v paměti nabyté poznatky (Palán, 2003).

S přibývajícím věkem se u dospělého mění přístup, motivace, schopnosti a dovednosti založené na involuci, zrání a individuálních zkušenostech. U starších jedinců se mění schopnost mechanicky memorovat data, tato schopnost klesá - klesající kapacitu paměti vyjadřujeme pomocí zkratky AAMI - Age Associated Memory Impairment - je však kompenzována logickým myšlením, cíleným propojováním informací a jejich integrací do již osvojených poznatků, což činí proces učení efektivním. Senior ztrácí rychlost v učení, rychlost je schopen nahradit precizností, zodpovědností, vytrvalostí a přesností. Dle Palána (2016) „*Nulla aetas ad discendum sera - na učení není nikdo starý.*“

Ve vzdělávacím procesu, obzvláště u dospělých, musí vše dávat smysl, být využitelné v praxi a předneseno vhodnou formou a vhodným způsobem. Dospělý člověk se vzdělává na základě svého vnitřního rozhodnutí a zkušeností, dobrovolně, proto je nepřijatelný stejný přístup jako k dětem. Vzdělavatel je v roli partnera a během vzdělávacího procesu se aktéři vzájemně obohacují, vzniká proces interakce. Velmi důležitý je individuální přístup a průběžná zpětná vazba. Palán (2003, s. 132) dále uvádí zásady, které je nutné dodržet v procesu vzdělávání dospělého jedince, pokud má být proces úspěšný. Jsou to:

- *„zásada přirozenosti vyučování (přitažlivost obsahu, metod, prostředí, přirozená atmosféra),*
- *zásada aktivity (aktivita posluchače, samostatnost, tvořivost),*
- *zásada vědeckosti (vyjadřování s přiměřenou vědeckou terminologií, hodnověrnost argumentace),*
- *zásada soustavnosti a postupnosti (systém musí mít logickou posloupnost),*
- *zásada názornosti (čím více smyslů je zapojeno, tím větší možnost zapamatování),*
- *zásada trvalosti (učení v zaměstnání, praktické ověřování poznatků),*

- *zásada přístupnosti vyučování (respektování vzdělanostní úrovně posluchačů, věkových zvláštností, pracovního zaměření, atp.),*
- *zásada individuálního přístupu (diferencované vyučování, práce s malými skupinami)“.*

Mnoho autorů uvádí jako klíčový individuální přístup. Walsh (2005) uvádí jako klíčovou pro aktivizaci staršího člověka práci ve skupině, avšak i on upozorňuje na nutnost komunikace z očí do očí, a to i u jedinců zasažených demencí nebo senilních. Je tak možné přizpůsobit se povaze staršího člověka, ale hlavně jeho okamžitému naladění, které se mnohdy mění do protichůdných nálad i několikrát denně v kontextu s každodenními událostmi.

3.2.2 Specifika ve vzdělávání seniorů

Ve stáří začíná pozvolna involuční proces organismu. Začínají se objevovat první problémy tělesného rázu, horší se zrak – většinou se jedná o zhoršení schopnosti akomodace oka - člověk nevidí na blízko, může se zhoršovat i sluch, to pak vyžaduje od seniora větší soustředění při komunikaci, což ho zatěžuje. Člověk se celkově zpomaluje, nemá již tolik energie a rychleji se unaví. Zhoršování fyzické kondice pak stimuluje přehodnocování životního stylu a přemýšlení o prioritách. V tomto období jsou lidé často ochotni radikálně měnit životní styl ve prospěch svého zdraví. Mění se funkce psychické – snižuje se pružnost v myšlení, zhoršuje se mechanická paměť, snižuje se schopnost koncentrace, mohou se měnit i vlastnosti volní a zvyšovat se emocionální labilita. Míra změn se pak u jednotlivců liší v závislosti na psychosociálním prostředí, stimulaci a aktivitě (Vágnerová, 2000).

Na základě poznatků o změnách v období stárnutí se vyvinul andragogický podbor gerontagogika (někde používán název gerontopedagogika). Gerontagogika má mnoho společného s andragogikou, klade však ještě větší důraz na nutnost dodržování didaktických zásad a na respektování individuality seniora, jeho involučních změn, zejména chorobné změny smyslových orgánů.

Dle nejnovějších poznatků nemusí být změny nervové soustavy organismu staršího člověka trvalé, opakováním a stimulací se mohou obnovit nebo vytvořit nové nervové

spoje. Stěžejní pro udržení kvality života a zachování všech funkcí organismu v plném rozsahu je tedy duševní i fyzická aktivita. (Klevetová, Dlabalová, 2008)

Z pohledu efektivity vzdělávání seniorů považují Petřková a Čornaničová (2004) za jednu z nejefektivnějších metodických postupů, které jednotlivce motivují, vyvolávají v něm aktivní zájem, berou v úvahu jeho individualitu – schopnosti a vyhovující styl učení, umožňující získání zpětné vazby a pro tuto kategorii nejzásadnější – možnost využití nových poznatků v reálném životě - v praxi. Považují za nutné brát do úvahy subjektivní podmínky seniora: kognitivní, afektivní, fyzické, sociální a sociokulturní.

Dle Klevetové a Dlabalové (2008) je zásadní pro práci se seniory obsah rozkládat do menších oddílů, předkládat je postupně v několika krocích a ucelené koncepci. Důležité je jednoduché a srozumitelné vyjadřování, předávání jednoznačných instrukcí. Aktivitu seniorů je možné také podpořit soutěžením a pochvalou. Palán v Klevetové a Dlabalové (2008) klade důraz na logické uspořádání učiva, časté vtahování účastníka vzdělávacího procesu do děje - aktivní participaci v procesu vzdělávání, kontinuální motivaci, která pomáhá překonat nedůvěru ve své vlastní schopnosti. V neposlední řadě je nutné zaměřit se na průběžné dotazování, shrnování tématu nejen v závěru, ale i v průběhu procesu, vtahování do diskuse o tématu, aby došlo k jeho zapamatování a zdůraznění důležitých myšlenek. Jako klíčovou však mnoho autorů označuje motivaci.

Velmi důležitým aspektem ve vzdělávání seniorů je neformálnost vzdělávání, které již není nucené, jako u mladších generací, je dobrovolné. Senior je tedy motivován vlastní potřebou, má zájem o problematiku. Pokud začne vzdělávací kurz navštěvovat, stává se vzdělavateli plnohodnotným partnerem, což je velmi významným pozitivním specifickým vzdělávání seniorů. Motivace je obecně nejdůležitějším předpokladem úspěchu vzdělávacího procesu - nejen u seniorů. (Dosedla, 2012)

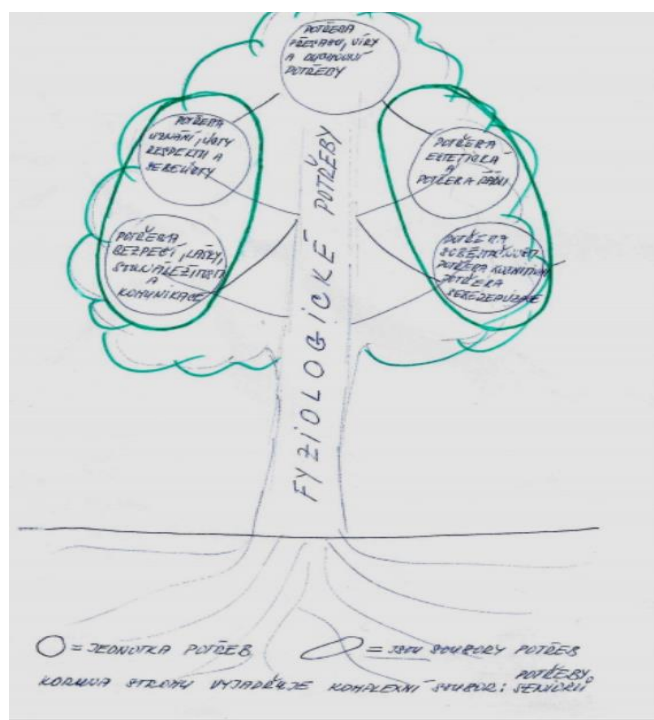
3.2.3 Motivace ve vzdělávání a učení a seniorů

Základní motivační silou člověka pro jakékoli jednání jsou potřeby. Asi nejznámějším diagramem potřeb je Maslowova pyramida. Jsou ale autoři, kteří ji označují pro seniory za nevyhovující a nedostatečně vystihující. Šauerová, Vadíková (2013) nesouhlasí s hierarchií potřeb v Maslowově pyramidě, kde potřeby duševní na sebe

navazují, jsou vnímány jako nadstavbové v závislosti na uspokojení nižších potřeb - fyziologických. Domnívají se, že hierarchie seniorských potřeb je odlišná – viz Obrázek 2.

Pokud senior dospěje k osmému životnímu stadiu – stadiu integrity dle Eriksona (2002), dospěl k moudrosti, umění naslouchat a zároveň k umění slyšet, dívat se a vidět, pamatovat si a vzpomínat. Senior se zpětně zamýšlí a bilancuje, zda život prožil dobře, naplnil svá poslání a splnila se jeho očekávání. (Křivohlavý, 1994). Senior má jiné potřeby, na základě zkušenosti většinou přehodnotil priority a tužby, pro svoji plnohodnotnou existenci a kvalitní život potřebuje harmonii v uspokojených potřebách, které jsou ve vzájemné symbióze - mají jinou, již zmíněnou hierarchii. Netouží již po kariéře a bohatství, mají životní nadhled, v optimálním případě jsou vyrovnaní sami se sebou. Úspěch vzdělávacího procesu u seniorů je velmi zásadně ovlivněn motivací jedince k učení. Motivace nabývá na důležitosti již od středního věku, kdy se vzdělávání stává dobrovolnou součástí života a patří k osobnímu růstu a rozšiřování obzorů. Obvykle je dospělý člověk motivován racionálním záměrem nabyté poznatky prakticky využít. (Benešová, 2014)

Obrázek 2: Znázornění potřeb seniorů dle Hušinové



Zdroj: Hušinová, in Šauerová, Vadíková, 2013

Fyziologické potřeby jsou na obrázku pojaty jako kmen stromu, z něhož vyrůstají další větve - potřeby. Strom je živým organismem a proto se může přizpůsobovat měnícím se životním a sociálním podmínkám. Ostatní potřeby tvoří symbioticky korunu stromu, všechny potřeby tak spolu tvoří jeden živý organismus. Do jednoho souboru jsou pak zařazeny „potřeba bezpečí, lásky, sounáležitosti a komunikace“ a „potřeba uznání, úcty, respektu a sebeúcty“, do druhého souboru pak „potřeba soběstačnosti, potřeba kognitivní a potřeba seberealizace“ spolu s „potřebou estetickou a potřebou řádu“. Jako nadstavbová a ne vznikající u každého seniora je pak vnímána „potřeba přesahu, víry a duchovní potřeby“. (Hušinová, in: Šauerová, Vadíková, 2013)

Pokud se senior během vzdělávacího procesu cítí v bezpečí a vzdělavatel dodržuje všechny zásady vzdělávání seniorů, zejména otevřené komunikace, přináší seniorovi uspokojování všech nadstavbových potřeb. (Benešová, 2014)

U každého člověka včetně seniora může snadno dojít k demotivaci při dosahování cíle. Nejčastějším demotivačním prvkem je příliš těžká úloha, která na konci není zakončena úspěchem. Je nutné korigovat očekávání a úkoly volit přiměřené. Optimální očekávání úspěchu je 50:50. Jakýkoli jiný poměr snižuje motivaci. (Nekonečný, 2014)

Pokud chceme jedince patřičně motivovat k dosažení výsledku, je nutné ho nejdříve dobře poznat, což nutně zahrnuje individuální přístup a komunikaci, je nutné zabránit demotivaci necitlivým přístupem. V obecné rovině má skutečný význam při motivaci zejména uznání, výhled na zajímavé činnosti v budoucnu, pocit vlastního úspěchu a možnost dělat něco zajímavého. (Clegg, 2005)

3.3 Vývoj gramotnosti seniorů v oblasti ICT

3.3.1 Informačně komunikační technologie – ICT a jejich vývoj

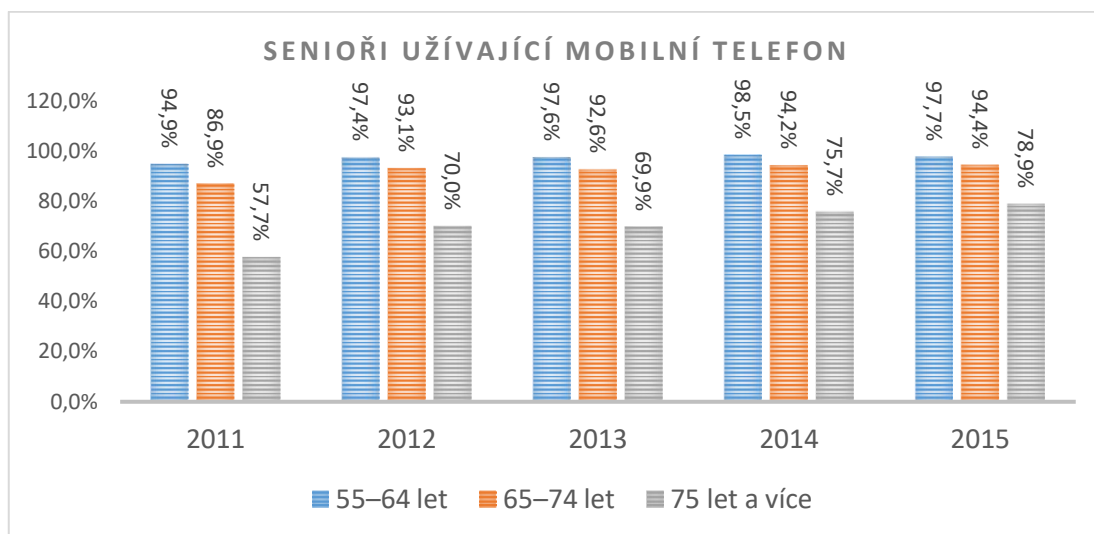
Historie informačně komunikačních technologií není příliš dlouhá. Česká republika se k mezinárodní internetové síti připojila v roce 1992, v té době ale sloužil internet pro akademické účely. Stejně tak počítač v domácnosti byl spíše raritou a mobilní telefon vlastnil v druhé polovině devadesátých let jen asi každý 370. člověk. K většímu nárůstu a šíření technologií mezi běžnou populací začalo docházet po roce 1997, kdy byl velký rozkvět internetových stránek a postupně se mobilními telekomunikačními sítěmi začalo pokrývat území ČR. Rozvoj ICT u nás je tedy

zaznamenám v posledních necelých dvaceti letech. Některá forma osobního počítače je součástí téměř každé domácnosti, počet mobilních telefonů pokrývá počet obyvatel. Z těchto informací lze vyvodit, že ICT technologie nepatřily do života dnešních starších seniorů. Mladší seniori měli možnost se s nimi setkat v produktivním věku – v pracovním procesu, pokud to jejich práce vyžadovala. Ti seniori, jejichž práce nevyžadovala znalost práce v oblasti ICT, možnost seznámit se s ICT technologiemi neměli. Pro většinu dnešní populace v produktivním věku jsou ICT součástí pracovního života a i běžného soukromého. Neobejdou se bez technologií ani v rámci sociální komunikace, ačkoli v dětském věku s technologiemi nepracovali. Úplně jinak je na tom generace předproduktivního věku - dětí, která vyrůstá v symbióze s ICT od předškolního věku i dříve a často ve svých znalostech a dovednostech převyšuje své rodiče. Seznamování se s technologiemi jako s něčím zcela novým a nepoznaným je v seniorském věku, kdy již organismus podléhá involučnímu procesu, obtížné a znamená mnoho úskalí.

3.3.2 Vývoj počtu seniorů využívajících mobilní telefon

Graf 2 znázorňuje, jak se měnil počet uživatelů mobilního telefonu od roku 2011 do roku 2015. Počet seniorů se zvýšil ve všech kategoriích, u mladších seniorů však pouze o jednotky procent. Největší nárůst – o 21 % lze sledovat v kategorii nejstarších seniorů nad 75 let věku. Tento fakt je možné vysvětlit každoročním přesunem jednoho ročníku mladších seniorů do této věkové kategorie a postupným pronikáním technologií do společnosti.

Graf 2: Senioři užívající mobilní telefon

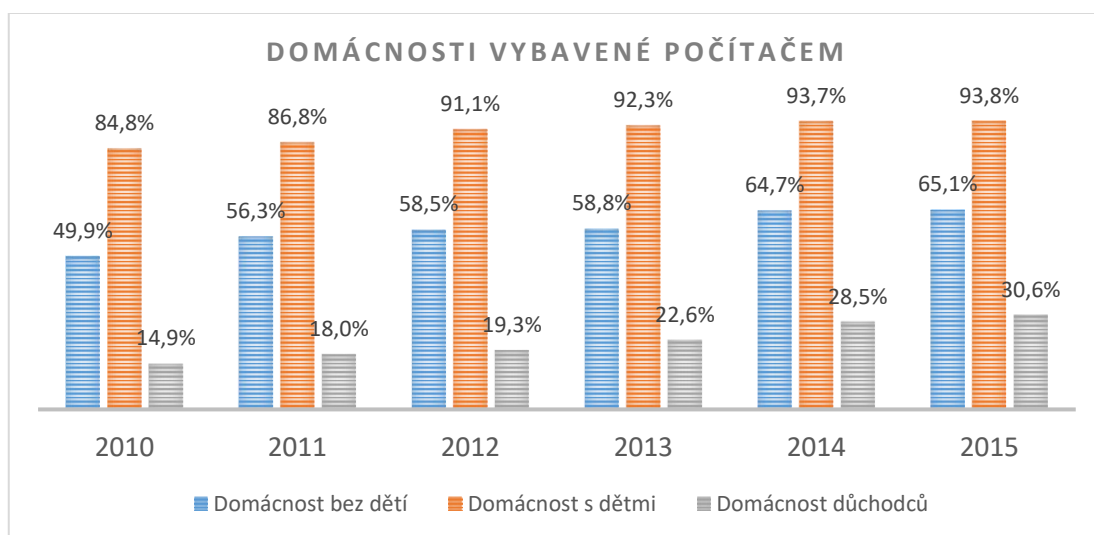


Zdroj: Graf vlastní – zdrojová data Czech Statistical Office (2016)

3.3.3 Vývoj počtu domácností vybavených počítačem

Zajímavé je sledovat vývoj v čase od roku 2010 do roku 2015.

Graf 3: Domácnosti vybavené počítačem



Zdroj: Graf vlastní – zdrojová data Czech Statistical Office, 2016

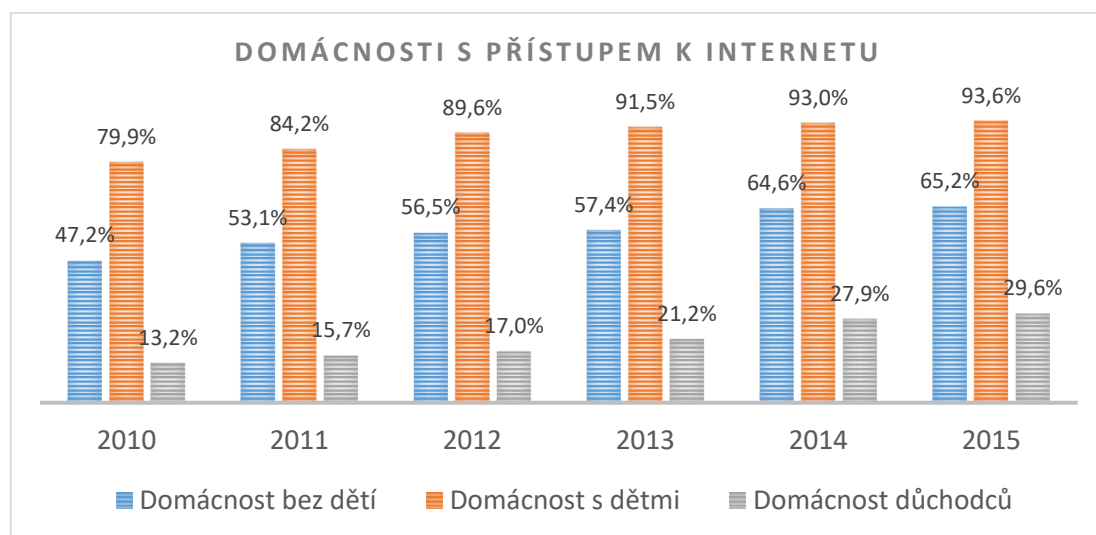
Zatímco počet domácností s dětmi vybavených počítačem se zvýšil o pouhých 10 %, domácností bez dětí to bylo o 30 %, domácností seniorů - důchodců se počet zdvojnásobil. Znamená to, že v roce 2015 již byla téměř jedna třetina všech

domácností důchodců vybavena počítačem. Je otázkou, jak by se počet změnil, pokud by do statistiky byly započítány i domácnosti seniorů dosud ekonomicky aktivních nebo domácnosti, kde je aktivní alespoň jeden člen. Za předpokladu, že senioři dosud ekonomicky produktivní, jsou obecně aktivnější, mohl by být výsledek ještě pozitivnější.

3.3.4 Vývoj počtu domácností s přístupem k internetu

Na níže znázorněném Graf 4 lze vidět, jak rychle proniká od roku 2010 internet do domácností

Graf 4: Domácnosti s přístupem k internetu



Zdroj: Graf vlastní – zdrojová data Czech Statistical Office (2016)

Nejvíce internet využívaly v roce 2015 domácnosti se dětmi – a to 93,6 %. Tento fakt, lze vysvětlit zařazením ICT do výuky dětí již na základní škole. Pro rodiče jsou tedy děti podnětem pro pořízení počítače a připojení k internetu do domácnosti, ačkoli sami mnohdy mají možnost využívat internet v mobilním zařízení či v zaměstnání.

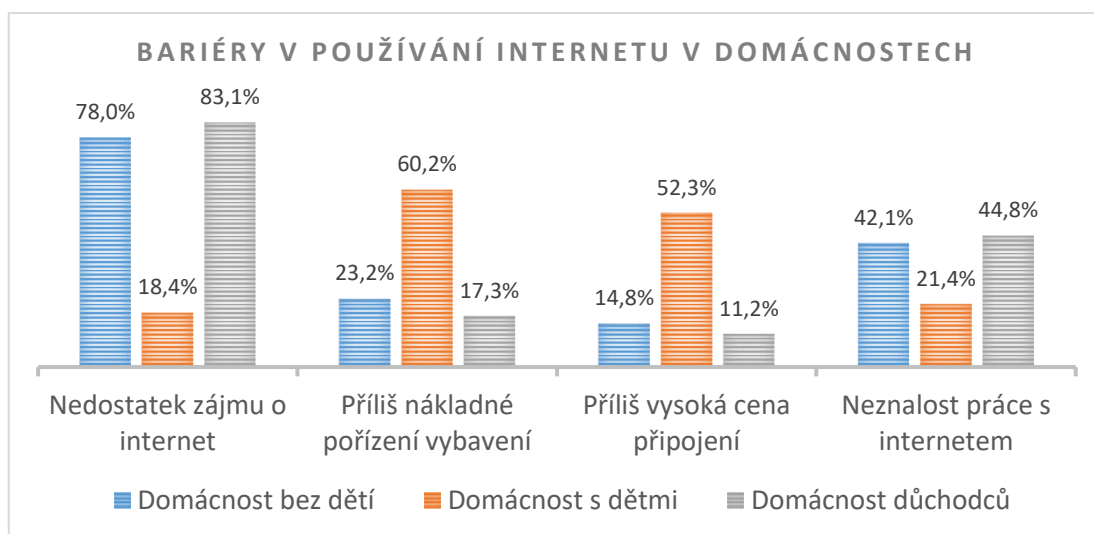
Ve srovnání internet v domácnostech seniorů - důchodců byl v roce 2015 pouhých 29,6 %, narostl však z 13,3 % v roce 2010 více než trojnásobně. Pokud by pokračoval nárůst lineárně – průměrně o 5 % za každý jeden rok jako dosud, trvalo by ještě 13 let, než by počet domácností seniorů využívajících internet byl srovnatelný s ostatními

domácnostmi. Pokud by ale počet domácností stoupal násobkem – „geometrickou řadou“ a opět by se ztrojnásobil, byl by počet všech domácností využívajících internet srovnatelný již za 5 let.

3.3.5 Bariéry v používání internetu u seniorů

Bariéry v používání internetu byly zjišťovány z dat Českého statistického úřadu.

Graf 5: Bariéry v používání internetu v domácnostech.



Zdroj: Graf vlastní – zdrojová data Czech Statistical Office, 2016

83,1 % domácností důchodců uvedlo jako bariéru pro užívání internetu nedostatek zájmu, 44,8 % neznalost práce s internetem, 17,3 % nákladné pořízení vybavení a 11,2 % brání v pořízení internetu do domácnosti příliš vysoká cena internetového připojení.

Za rok 2015 bylo tedy hlavní bariérou seniorů - důchodců - pro pořízení si internetu do domácnosti nedostatek zájmu o internet, na druhém místě neznalost práce s internetem. Finanční důvody - náklady na pořízení internetu a pravidelné platby za připojení byly uváděny až na třetím a čtvrtém místě, ačkoli se jedná o domácnosti, kde všichni členové jsou ekonomicky neaktivní, pobírající starobní důchod.

Můžeme tedy vyvodit, že překonání těchto bariér je hlavní podmínkou dalšího vzdělávání v oblasti ICT.

3.4 Organizace zaměřené na vzdělávací programy pro seniory v oblasti ICT

3.4.1 Federace Rada seniorů České republiky

Hlavní organizací, která se zabývá problematikou seniorů a měla by být zmíněna jako základní a všeobjímající, je Rada seniorů České republiky, což je občanské sdružení seniorů a různých seniorských organizací. Vznikla na popud Evropské unie jako projekt na podporu aktivního života seniorů. Zřízením této nepolitické rady, složené z dobrovolníků seniorů-expertů, byl v roce 2003 pověřen Český helsinský výbor. Dnes je Rada seniorů ČR konfederací 21 organizací s celostátní působností, 10 organizací s regionální působností, 46 klubů seniorů a 9 Městských rad seniorů (Rada seniorů ČR, 2016). Nyní je největší organizací svého druhu u nás, často jedná za „důchodce“ s vládou. Jejím cílem je zkvalitnění života starších lidí, ale i přístupu ostatních členů společnosti k nim. (Hrivňáková, 2013)

3.4.2 Organizace působící plošně v celé ČR

Organizací, které se zabývají pomocí seniorům včetně jejich vzdělávání v oblasti počítačových technologií, je mnoho - zejména jsou to neziskové organizace, které jsou finančně podporovány státem, nadačními fondy a granty v rámci ČR, Evropské unie nebo mezinárodních organizací. Tyto společnosti mají obvykle širší působnost – nabízejí a poskytují aktivizační programy, terapeutickou práci se seniory - podporu rozvoje a udržení psychických i fyzických sil, zážitkové a komunitně orientované projekty, zapojování seniorů do života místní komunity, podporu klubových a volnočasových seniorských aktivit, kulturní projekty. Ačkoli je těchto organizací v rámci ČR velké množství, ne každý senior má stejné možnosti. Rozsah příležitostí je závislý nejen na seniorových osobních limitech, ale také na oblasti, ve které žije, zejména na velikosti města. Ve větších městech mají senioři možnost najít více příležitostí vzdělávat se v oblasti ICT např. prostřednictvím služeb poskytovaných sítí městských knihoven nebo prostřednictvím Středisek sociálních služeb a denních stacionářů. Zde mají obvykle k dispozici bezplatně osobní počítač s připojením k internetu, obvykle po celou otevírací dobu instituce.

Nepřímo pak k aktivizaci a gramotnosti v oblasti ICT motivuje seniory ve velkých městech také Univerzita třetího věku – dále jen U3V. Tyto univerzity mají dnes již dlouhodobou tradici. První univerzita tohoto typu vznikla při Univerzitě Palackého v Olomouci v roce 1986, při Karlově univerzitě pak v roce 1987 a posléze na Masarykově Univerzitě v Brně v roce 1989. U3V jsou zřizovány v současné době u většiny kvalitních univerzit v rámci celé ČR, kam mohou senioři docházet na přednášky fyzicky, nebo se mohou účastnit Virtuální univerzity třetího věku, kdy jsou přednášky realizovány v místě bydliště seniora. Tyto Virtuální univerzity jsou provozovány díky spolupráci univerzit a lokálních organizací, kam senioři docházejí na přednášky realizované pomocí moderních technologií např. promítáním a jsou pro seniory dostupné i v menších městech. U účastníků – studentů těchto virtuálních univerzit je pak nutná alespoň minimální schopnost práce s počítačem, potřebná např. k registraci do systému, vypracování testů apod. Nad rámec základního programu některé U3V organizují také kurzy týkající se rozvoje uživatelských schopností práce s počítačem. Tyto kurzy pořádá již několik let např. Masarykova univerzita ve spolupráci s Katedrou technické a informační výchovy Pedagogické fakulty.

Důležitou společností přispívající ke zvyšování kvality života seniorů v rámci celé České republiky je společnost Život 90. Občanské sdružení bylo založeno v roce 1990 manželé Blankou a Janem Lormanovými, postupně se profesionalizovalo a nyní spolupracuje s organizacemi nejen v ČR. Jejím hlavním partnerem je Nadační fond České spořitelny. Sdružení kromě široké nabídky profesionálních služeb a pomoci nabízí týdně 8 počítačových kurzů pro seniory - finančně dostupné za symbolický poplatek 45 Kč za lekci. (Život 90, 2016) Důležité je zmínit též obecně prospěšnou společnost, která působí v celé ČR a také ve střední a východní Evropě - Attavena, která je z 90 % financována z Evropského sociálního fondu. Posláním společnosti Attavena o. p. s. je vzdělávání, podpora osobního rozvoje a uplatnění osob, které mají omezený přístup k informacím a službám z důvodů sociálních, kulturních, rodinných, věkových nebo zdravotních a podpora činnosti a rozvoje neziskových organizací.

3.4.3 Lokální organizace

Ve městech senioři naleznou organizace – společnosti, spolky a občanská sdružení, která pořádají počítačové kurzy pro účastníky s rozdílnou úrovní uživatelských schopností.

Významnými lokálními společnostmi pomáhajícími seniorům jsou Farní charity, které působí po celé republice a zabývají se také problematikou seniorů. Příkladem konkrétní podpory rozvoje technologické gramotnosti seniorů je Farní charita Beroun, která každoročně otevírá kurzy ve vlastní počítačové učebně (Farní charita Beroun, 2016).

Od roku 2007 se účastní mnoho lokálních organizací programu „Senioři komunikují“. Tento program je určen pro seniory důchodového věku, realizace probíhá již desátým rokem formou bezplatných mobilních počítačových kurzů, tedy je dostupný pro seniory v místě bydliště v malých lokalitách. Má za úkol seznámit seniory se základní obsluhou PC, s možností využívání internetu, s používáním elektronické pošty a bankovních služeb a se psaním textu. Tohoto rozsáhlého programu, který dle plánu pro rok 2016 obsahuje 104 kurzů po celé ČR, se účastní dlouhodobě společnost Attavena a vybrané lokální organizace s podobnou náplní a působením v oblasti ICT. Jsou to občanská sdružení LYRIX nova, o. s. Bílovec, ProDeep, o. s. z Boskovic, Jihočeský institut celoživotního učení - Akademie J. A. Komenského o. s., dále spolky Centrum služeb pro zdravotně postižené Karlovy Vary, z. s., Ámosky, z. s. z Plzně a společnosti Kvalifikační a personální agentura, o. p. s. ve Třinci, Ha-vel family s. r. o. z Moravské Ostravy a BEVE, spol. s r. o. z Blanska a Vyškova, ONYX engineering spol. s r. o. z Olomouce a AKADEMIE Jana Amose Komenského v Třinci. Tento program je realizován Nadačním fondem manželů Livie a Václava Klausových, jejichž hlavním partnerem je Nadační fond České spořitelny (Senioři komunikují, 2016)

Z lokálních společností pomáhajících seniorům nejen v oblasti ICT je třeba zmínit také spolek působící v Praze od roku 1991 - Občanskou poradnu REMEDIUM Praha, která v rámci svého klubu nabízí mnoho aktivit včetně počítačových kurzů (Remedium, 2016) a společnost působící v Plzeňském kraji od roku 1999 - Mezigenerační a

dobrovolnické centrum TOTEM, z. s. Vzniklo z původního občanského sdružení a kromě mnoha služeb nabízí počítačové kurzy i s podporou pro hůře slyšící seniory.

Ceny takovýchto kurzů u všech neziskových organizací jsou srovnatelné, finančně dostupné pro většinu seniorů. Jsou poskytovány zdarma nebo se pohybují, tak jako u společnosti TOTEM maximálně do částky 400 Kč za 10 lekcí (Totem, 2016).

Je velmi pozitivním zjištěním, že takovýchto organizací a služeb je mnoho a stávají se tak pro seniory stále dostupnějšími.

3.4.4 Komerční společnosti

V posledním desetiletí se začínají objevovat, zejména ve velkoměstech, organizace zabývající se poskytováním společenských, aktivizačních a vzdělávacích služeb pro seniory i komerčních, jako například Senior Help, spol. s r. o. Některé komerční firmy nejsou primárně zaměřeny na služby pro seniory, ale s ohledem na vývoj společnosti si rozšiřují své portfolio o tyto žádané služby. Příkladem je vzdělávací centrum ACZ, spol. s r. o., které nabízí zájmové a tvůrčí kurzy pro širokou veřejnost, kurzy komunikace a osobního managementu, rekvalifikační a další firemní kurzy, mezi těmito kurzy nabízejí také kurzy pro seniory. Tyto kurzy pro seniory jsou intenzivní a krátkodobé, dopolední či odpolední v rozsahu 12 hodin. Finančně jsou ale hůře dostupné pro všechny - účastník hradí cenu kurzu ve výši za 1 490 Kč. Jejich cena je tedy 3-4násobně vyšší než cena u neziskových organizací (ACZ, 2016). Otázkou k zamyšlení je, zda u některých seniorů nevyvolá vyšší finanční zatížení a participace přímo-úměrnou vyšší motivaci k dosažení cíle. V naší společnosti však dosud převládá trend poskytování služeb pro seniory zdarma nebo za nízký účastnický poplatek, setkáváme se tedy v současné době v největší míře s poskytováním těchto služeb neziskovými organizacemi.

3.4.5 Organizace provozující webové stránky pro seniory

Je mnoho webových stránek, které jsou určeny seniorům. Jsou zdrojem informací využitelných v praxi, tudíž důležitým motivačním prvkem seniorů k práci s počítačem. Stránky se liší svým obsahem a provozovateli. Většina provozovatelů webových stránek jsou organizace poskytující služby pro seniory a webové stránky poskytují

v rámci širšího svého portfolia služeb. Např. nadační fond Elpida kromě webových stránek www.elpida.cz provozuje Centrum Elpida – vzdělávací a kulturní centrum pro seniory z celé Prahy, Linku seniorů, vydává časopis Vital a kromě mnoha jiných činností podporuje sblížení seniorů s počítačem (Elpida, 2016).

Podobnou náplň má spolek Senior Tip. Na svém webu www.seniortip.cz uvádí návody, tipy, rozhovory a zajímavosti, dává možnost zapojit se zde do internetové debaty. Webovou stránku provozuje také Senior internet klub přidružený k Vysoké škole ekonomické www.vse.cz/senior. Lze zde nalézt informace o zdraví, sociální péči, kultuře zábavě a cestování včetně informací o samotné náplni U3V (Senior Internet Klub, 2016).

V neposlední řadě je nutné uvést již zmíněné občanské sdružení Život 90, které bylo o zrodu národního programu podporujícího seniory, vydává tištěný časopis Generace a poskytuje seniorům tematicky širokou webovou stránku www.seniorum.cz. (Seniorum, 2016). Téměř stejně dlouho působí a poskytuje webové stránky www.aktivnistari.eu paní Danuše Steinová. 30 let se věnovala a věnuje seniorům, pracovala jako terénní pracovník a kromě zajímavého obsahu na webové stránce nabízí aktivizační programy pro seniory (Aktivní stáří s Danou Steinovou, 2016).

Důležitý internetový pomocník je též na odkazu www.virtualnikolega.cz/SenioriKomunikuji, kde si mohou účastníci projektu „Senioři komunikují“ zopakovat a připomenout probranou látku pomocí názorných video návodů na stránce Virtuálního kolegy (Senioři komunikují, 2016).

4 Praktická část práce

4.1 Charakteristika vybrané neziskové organizace

Průzkumné šetření bylo realizováno v příspěvkové organizaci - Středisku sociálních služeb Prahy 13, jejímž zřizovatelem je Městská část Prahy 13. Středisko poskytuje služby pro seniory a hendikepované občany Prahy 13 a Řeporyjí.

SSSP13 sídlí v Domě sociálních služeb Lukáš, kde je 19 bytových jednotek pro seniory, kuchyně a nekuřácká bezbariérová jídelna, kde se mohou stravovat senioři, zaměstnanci a další obyvatelé městské části.

SSSP13 je příspěvková státní organizace, jejíž aktivity jsou financovány z různých zdrojů dle ročních výsledků. Na úhradě služeb se obvykle ze 45 % podílejí klienti, kteří sociální služby čerpají, ze 45 % Městská část Prahy 13 a zbylých 10 % je pokryto z státních dotací a grantů. Za vzdělávací a aktivizační aktivity senioři neplatí, pouze za nepravdělné volnočasové akce. Účastnický poplatek je obvykle v symbolické výši např. 20 Kč. Počítačové kurzy, které jsou předmětem práce, jsou seniorům poskytovány zdarma.

Dle současného ředitele střediska RNDr. Jiřího Maška, CSc. je hlavním krédem zaměstnanců SSSP13 vyvíjet a poskytovat seniorům v jejich regionu tolik volnočasových aktivit a aktivizačních činností, aby se co nejdéle udrželi v co nejlepší psychické i fyzické kondici a co nejdéle nepotřebovali čerpat služby sociální.

4.1.1 Sociální služby SSSP13

Hlavní náplní SSSP13 je poskytování tzv. registrovaných sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb., poskytovaných na základě smluvního vztahu mezi organizací a klientem. Jedná se o terénní pečovatelskou službu a služby denního stacionáře. Kromě registrovaných služeb SSSP13 poskytuje tyto další služby: centrum denních služeb, stravování, volnočasové aktivity a podpora klubů seniorů.

Terénní sociální služby jsou poskytovány seniorům a osobám se zdravotním postižením, kteří již nejsou soběstační. Terénními službami jsou dovoz obědů, péče o klienty v jejich domácnosti, zajištění nákupů, úklidu a chodu domácnosti.

Doplňkové terénní sociální služby nepodléhající smlouvě jsou např. doprovod a přeprava vozidly do nemocnic, na úřady. Tyto služby zajišťuje 5 zaměstnanců – terénních pečovatelek a externí spolupracovníci, zejména řidiči. SSSP13 má každoročně uzavřeno okolo 300 smluv na registrované služby.

Denní stacionář je druhou registrovanou službou střediska. Slouží seniorům, kteří nejsou schopni sebeobsluhy a o péče o domácnost a nemohou pobývat ve své domácnosti v průběhu dne bez cizí pomoci. Personálně zajišťují denní stacionář dvě pečovatelky. Na tuto službu je evidováno každoročně 25 - 30 smluv, denní kapacita stacionáře je maximálně 15 klientů. Klienti zde provádí aktivizační činnosti podporující jejich duševní i fyzický stav a doplňují si zde chybějící sociální kontakt. Součástí ambulantní péče může být, dle přání klienta, i osobní hygiena, masáž, pedikúra, rašelinové zábaly i světelné terapie.

Centrum denních služeb – tzv. středisku osobní hygieny – je poskytována klientům možnost koupání v bezbariérové vaně a ve sprchovém koutě.

SSSP13 poskytuje stravovací služby - provozuje kuchyň s jídelnou. Podstatná část uvařených obědů je určena pro rozvoz obědů do domácností klientů. Tuto službu využívali senioři a osoby se zdravotním postižením, pro které je obtížné si zajistit teplé jídlo vlastními silami.

4.1.2 Volnočasové aktivity

Volnočasové aktivity zahrnují aktivizační činnosti, podporu klubů seniorů a počítačové kurzy pro seniory z MČ Prahy13 a Řeporyjí.

Ve spolupráci s organizací Senior-Help je pořádáno každoročně asi 7 tematických pochodů - Nordic Walking, s občanským sdružením Pétanque každý rok pétanque turnaj. MČ Praha 13 reprezentuje tým seniorů, kteří pravidelně trénují v zimních měsících v prostorách jídelny, v sezoně na hřišti střediska.

Ve spolupráci s organizací Senior - Help a sdružením Pétanque je pořádán každý rok seniorský víceboj „Lukiáda“ a další sezónní tematické akce většího či menšího rozsahu nejen pro seniory, ale v rámci mezigeneračního sblížení i pro rodiče s malými dětmi a dospívající mládež. Ve středisku je též zajištěno zázemí pro aktivity Svazu

postížených civilizačními chorobami a Mateřské centrum Prokúpek. SSSP13 též zaštiťuje pět seniorských klubů, které se v jeho prostorách pravidelně scházejí.

Pravidelně probíhají v SSSP13 volnočasové aktivity s podporou ICT. Od roku 2012 probíhají jedenkrát týdně počítačové kurzy pod vedením ředitele střediska a to kurz pro začátečníky a kurz pro pokročilé. Návštěvníci kurzu mají možnost získat znalosti v oblasti práce s internetem, se soubory, elektronickou poštou, textovými a obrázkovými editory. V počítačové učebně probíhají také kurzy cvičení paměti pod vedením lektorky společnosti Senior-Help a senioři samostatně využívají k trénování paměti výukový program Brain Jogging. Od roku 2009 se v PC učebně pořádají ve spolupráci s Českou zemědělskou univerzitou v Praze 6 - Suchbátka semináře studia Virtuální Univerzity třetího věku. Každý rok se U3V účastní 20 – 25 studujících. 1x za 14 dní navštěvují učebnu senioři z Klubu seniorů I pod vedením vlastního lektora. Senioři z Prahy 13 mohou kdykoliv navštívit PC učebnu střediska, využít nainstalované výukové programy každý pracovní den od 8.00 do 16.00 hod. (Mašek, 2016)

4.2 Realizace průzkumné metody

Praktická část průzkumu se skládala z úvodního expertního rozhovoru s ředitelem SSSP13, který je od roku 2012 zároveň lektorem počítačových kurzů pro seniory. Tento rozhovor byl veden metodou hloubkového rozhovoru face to face, obsahoval 19 otázek ve třech tematických okruzích. V prvním okruhu poskytl základní vstupní informace o řízení a provozu organizace, o sociálních službách, ve druhém informace o nadstavbové vzdělávací a aktivizační činnosti a ve třetím okruhu zejména informace o počítačových kurzech pro seniory, které středisko zdarma provozuje.

Další metodou pro vyhodnocení studie bylo pozorování účastníků přímo při realizaci kurzů v počítačové učebně. Kurz probíhá vyjma prázdninových měsíců 1 x týdně šedesát minut pro začátečníky, po něm následuje stejně dlouhý kurz pro pokročilé uživatele. SSSP13 je vybavena deseti pevnými počítači. Počítač, na kterém pracuje lektor je propojen s projektořem, účastníci kurzu tak mohou sledovat jednotlivé kroky přímo na projekčním plátně. Učebna je volně přístupná seniorům po celou provozní dobu SSSP13, její maximální kapacita je 20 osob. Pozorování proběhlo v rozsahu

8 lekcí pro začátečníky a 8 lekcí pro pokročilé účastníky, umožnilo sledovat problémy, zájem a zejména sociální chování ve skupině přímo během kurzu. Společně s expertním rozhovorem poskytly tyto dvě metody východiska pro vyhodnocení a komparaci výsledků vycházejících z dotazníkového šetření.

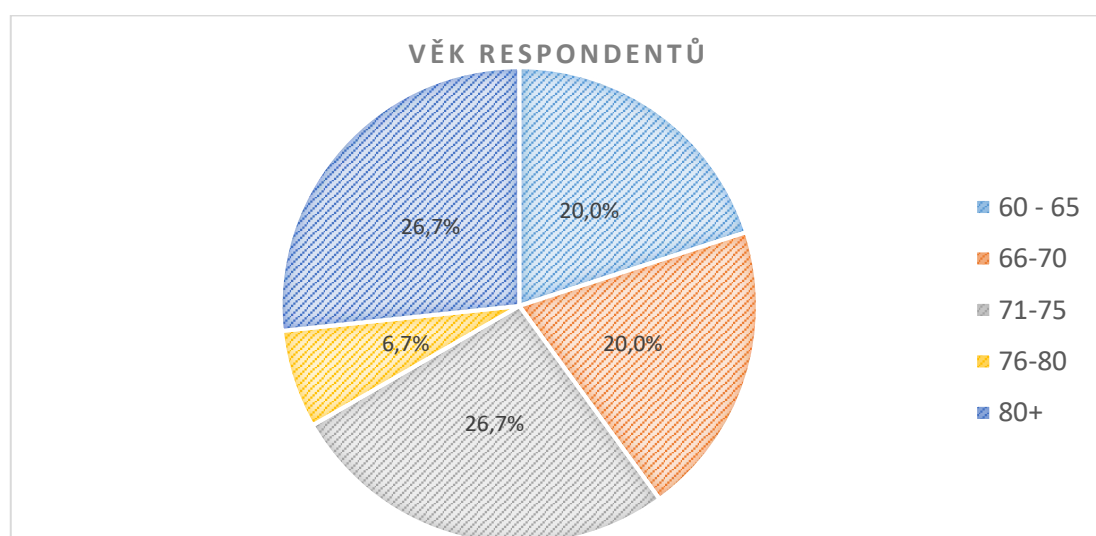
Dotazníkového šetření se zúčastnilo 15 seniorů ve věku 60 – 85 let z toho 13 žen a 2 muži, kteří se pravidelně účastní počítačových kurzů. Dotazník měli respondenti k dispozici v elektronické i tištěné formě, obsahoval 23 otázek uzavřených, polootevřených i otevřených – Příloha č. 1. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit potřeby seniorů v oblasti používání ICT, jejich motivace a bariéry ke vzdělávání v oblasti ICT a získat dostatek relevantních informací pro návržení vlastního inovativního návrhu v přístupu ke vzdělávání seniorů v oblasti ICT v rámci kurzů realizovaných v SSSP13.

4.3 Výsledky dotazníkového šetření a jejich hodnocení

4.3.1 Profil respondentů

Dotazníkového šetření se účastnili všichni aktuálně přítomní studenti kurzů pro pokročilé i pro začátečníky. Graf 6 znázorňuje věkové zastoupení v jednotlivých kategoriích.

Graf 6: Otázka č. 1: Jaký je Váš věk?

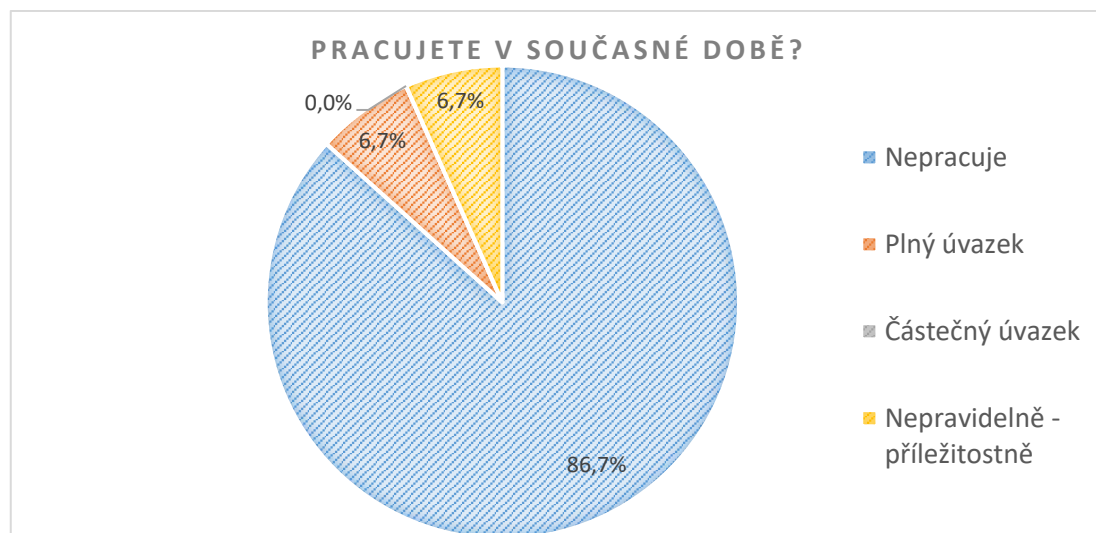


Zdroj: Vlastní šetření

Šetření se zúčastnilo 20 % respondentů ve věku 60 – 65 let, 20 % respondentů věku 66 – 70 let, 26,7 % ve věku 71 – 75 let, 6,7 % ve věku 76 – 80 let a 26,7 % respondentů bylo ve věku nad 80 let. Nejmladší respondent účastníci se průzkumného šetření dosáhl věku 60 let, nejstarší 85 let. Z těchto zjištění vyplývá, že věk není pro účast v počítačových kurzech limitující. Počet účastníků počítačových kurzů ve věku do 70 let odpovídal pouze 40 %, většina účastníků tedy dosáhla 70 let a více.

Z šetření vyplývá, že pokud má senior vnitřní potřebu – motivaci zůstat obeznán s aktuálním děním, rozvíjet své vědomosti a dovednosti, věk mu není při vzdělávání v oblasti ICT bariérou, ačkoli mu může působit určité obtíže související s involučním procesem.

Graf 7: Otázka č. 2: Pracujete v současné době?

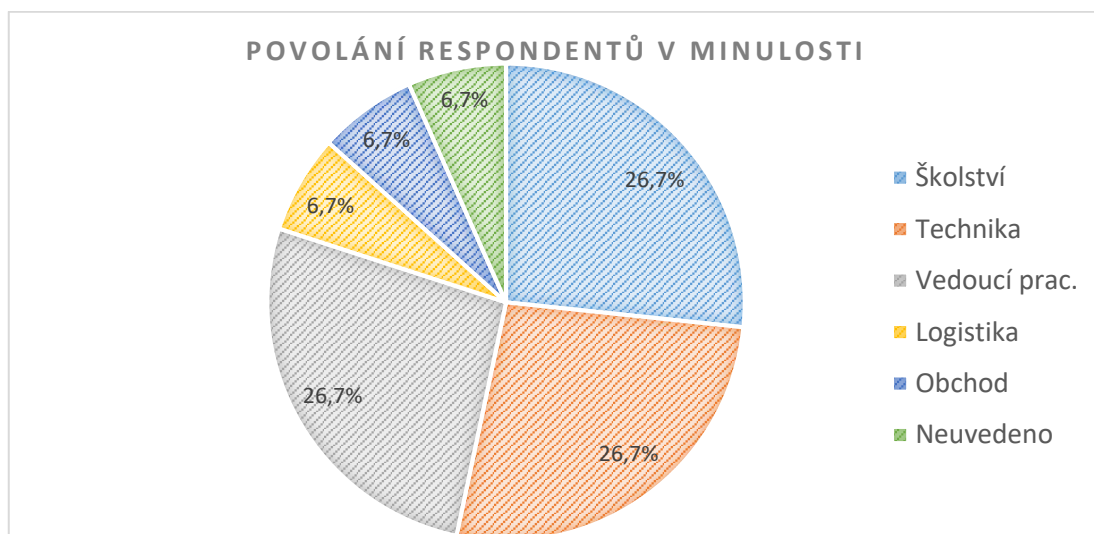


Zdroj: Vlastní šetření

Z Graf 7 vyplývá, že 86,7% respondentů již nepracuje, 6,7 % pracuje na plný úvazek a 6,7 % pracuje příležitostně.

Motivace respondentů – ke vzdělávání v oblasti ICT tedy nesouvisí u většiny respondentů s nutností profesního růstu a profesním zvyšováním kvalifikace, tento důvod pro své vzdělávání v oblasti ICT uvedla v otevřené otázce č. 22 pouze 1 respondentka, která je ještě produktivní.

Graf 8: Otázka č. 3: Jaká byla Vaše povolání v minulosti?

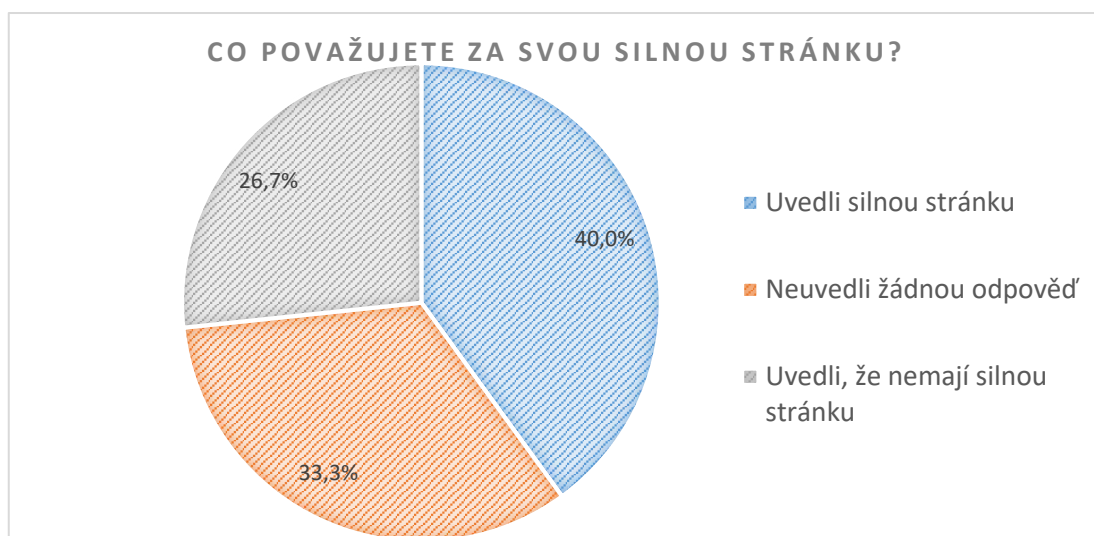


Zdroj: Vlastní šetření

Z Graf 8 vyplývá, že 26,7 % respondentů pracovalo ve školství, 26,7 % v technických oborech, 26,7 % na vedoucích pozicích, 6,7 % v logistice, 6,7 % v obchodě a 6,7 % oblast minulého působení neuvedlo. Vysoké tedy bylo zastoupení respondentů působících v minulosti na vedoucích pozicích, ve školství a technických oborech. Tyto oblasti vyžadují celoživotní vzdělávání, aktualizaci a získávání nových poznatků, znalostí a dovedností v průběhu celého profesního působení. Vzdělávání tedy bylo a zůstalo respondentům blízkou a samozřejmou součástí života i v osobním životě po ukončení profesní dráhy. Tento fakt je jedním z mnoha, který vysvětluje zájem respondentů o účast na počítačových kurzech.

V rámci otázky č. 4 měli respondenti možnost prezentovat svou silnou stránku – viz Graf 9.

Graf 9: Otázka č. 4: Co považujete za svou silnou stránku - co dobře znáte, dovedete, umíte?



Zdroj: Vlastní šetření

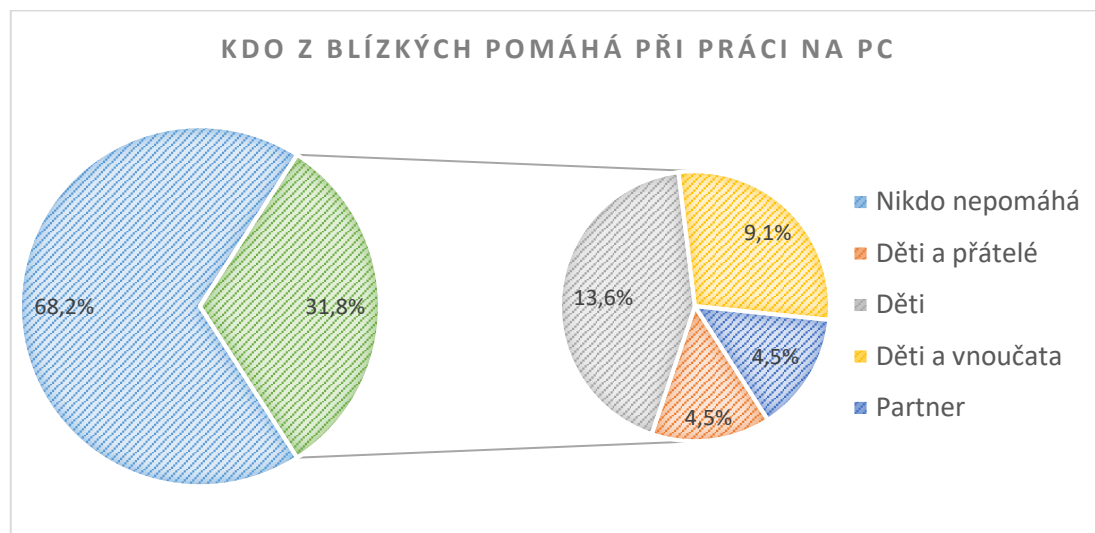
Z Graf 9 vyplývá, že 40 % respondentů svou silnou stránku uvedlo, 33,3 % respondentů žádnou odpověď neuvedlo a 26,7 % respondentů uvedlo, že žádnou silnou stránku nemá.

Nadpoloviční většina respondentů má pocit, že nejsou ničím významní, ničím nevybočují, ačkoli mají některé unikátní schopnosti a dovednosti. 40 % respondentů uvedlo jako svou silnou stránku např. ruční práce, dva jazyky, trpělivost, odbornost ve své profesi. 60 % respondentů neuvedlo nebo u sebe nevnímá nadstandardní schopnosti, 7 % respondentů dokonce uvedlo, že nic neumí. Paradoxně ti stejní respondenti, kteří neuvedli žádnou svou silnou stránku, napsali v otevřené otázce jako doplnění, že umí např. 5 jazyků, mají všestranné dovednosti, všeobecný rozhled, jsou zodpovědní a spolehliví.

Z pozorování a výstupů z dotazníků lze vyvodit skromnost respondentů ve vztahu ke svým schopnostem, u některých respondentů velmi nízké sebevědomí. V dnešní moderní době převládá demokratický až liberální přístup ve výchově. Senioři ale prožili velkou část svého života v socialistickém režimu, kdy byla společnost politickými vlivy nivelizovaná a dlouhodobě byla potlačována individualita jedinců. Jejich výchovou lze tedy vysvětlit fakt, že respondenti reálně disponují mimořádnými schopnostmi, ale neprezentují je. K jejich nízkému sebevědomí přispívá také

nedostatečná znalost práce s počítačem v souvislosti s malou podporou blízkých osob při dalším vzdělávání v této oblasti. Nedostatečná podpora blízkých vyplynula z otázky č. 9.

Graf 10: Otázka č. 9: Kdo z blízkých Vám pomáhá při práci na PC?



Zdroj: Vlastní šetření

Z Graf 10, který znázorňuje odpovědi na otázku č. 9, vyplývá, že 68,2 % respondentů nikdo blízký při práci na počítači nepomáhá. 31,8 % respondentů uvedlo, že jim někdo blízký pomáhá – z toho 4,5 % respondentů pomáhají jejich děti a přátelé, 13,6 % pomáhají jejich pouze jejich děti, 9,1 % pomáhají jejich děti a vnoučata a 4,5 % pomáhá pouze jejich partner.

V otevřené doplňující otázce zároveň všech těchto 31,8 % respondentů, kterým někdo z blízkých pomáhá, zaznamenalo nějaký problém při spolupráci s rodinou či blízkými. Nejčastějším problémem, který respondenti vnímají jako překážku bránící blízkým pomoci je nedostatek času, méně často uvádějí neochotu či nezájem pomoci, nedostatek trpělivosti pro opakování, neznalost problematiky nebo naopak tak vysoká odbornost, že je pro respondenty výklad nesrozumitelný.

Respondenti mají potřebu se v oblasti ICT vzdělávat, z výsledků šetření vyplývá, že podporu rodiny vnímají jako nedostatečnou. Tento fakt vysvětluje účast respondentů na kurzech SSSP13, jejich konkrétní potřeby ve vzdělávání v oblasti ICT byly zjišťovány v dotazníkovém šetření.

4.3.2 Motivace respondentů ke vzdělávání v ICT

4.3.2.1 Důvody respondentů pro navštěvování počítačových kurzů

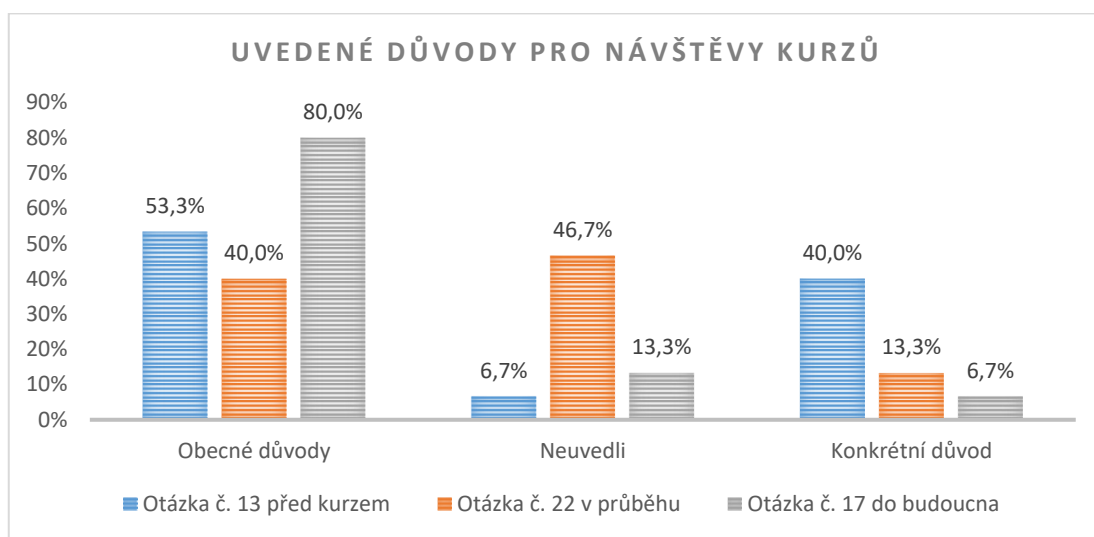
Motivace respondentů pro účast v počítačových kurzech SSSP13 lze souhrnně vyhodnotit z odpovědí na otevřené otázky 13, 17 a 22. Tyto otázky zkoumají, proč respondenti začali kurzy navštěvovat, proč je navštěvují nyní a co by se rádi naučili na kurzech v budoucnosti.

Graf 11: Komparace otázek:13, 17 a 22

Otázka č. 13: Proč jste přišel/přišla na kurz – co konkrétně jste se chtěl/a naučit?

Otázka č. 17: Co byste se ještě chtěl/a naučit na kurzu a dosud se to nepodařilo nebo se dosud neprobíralo?

Otázka č. 22: Proč do kurzu chodíte v současné době?



Zdroj: Vlastní šetření

V Graf 11 je možno vidět, že obecné důvody pro vstup do kurzů mělo 53 % respondentů, v průběhu realizace kurzů 40 % a do budoucna má 80 %. Důvod pro vstup do kurzů neuvedlo 7 % respondentů, současné důvody pro návštěvy kurzů neuvedlo 47 % a důvody k návštěvám kurzů do budoucna 13 %. Konkrétní důvody – získat přesně definovanou znalost či dovednost - uvedlo pro vstup do kurzu 40 % respondentů, konkrétní důvody pro návštěvy právě probíhajících kurzů uvedlo 13 % respondentů a důvody k pokračování v kurzu již jen 7 % respondentů.

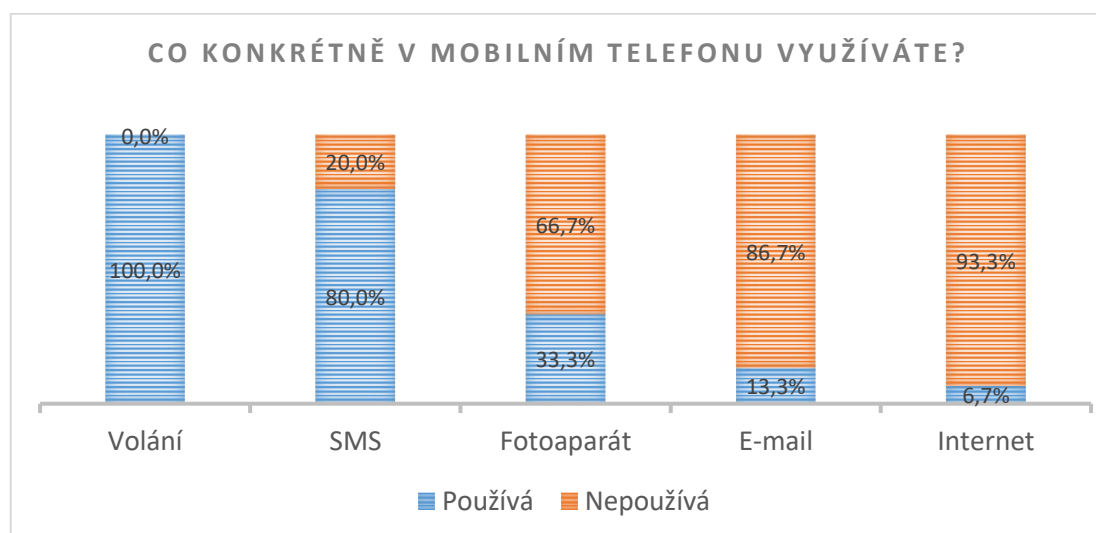
Otázky č. 13, 17 a 22 byly položeny s ohledem na již nabyté dovednosti a znalosti respondentů. Jejich účelem bylo zjistit, jak se změnila potřeba seniorů v průběhu nebo po absolvování kurzu. V Graf 11 je možno z komparace důvodů v čase vidět, že počet respondentů s konkrétními důvody klesá. Většina respondentů si tedy není vědoma konkrétních důvodů pro navštěvování počítačových kurzů nebo uvádí obecné důvody, jako „získat přehled co konkrétně informačně komunikační technologie umožňují, porozumět terminologii, být v obraze, nebýt negramotný“.

Konkrétní potřeby - získat znalost či určitou dovednost, respondenti uváděli nejvíce v otázce 13, tedy zejména jako důvody pro vstup do počítačových kurzů. Všichni tito respondenti uvedli několik důvodů v kombinaci – např. naučit se nakupovat prostřednictvím internetu, naučit se pracovat s obrázky nebo internetem, vyplňovat on-line dotazníky. Motivací u většiny respondentů dle dotazníkového šetření je získání všeobecného přehledu, který je pro respondenty důležitý v sociálním kontaktu a pro získání sebevědomí. Motivace – důvody pro návštěvy kurzů se mění od konkrétních k obecným, jejich zájem o kurzy tento fakt ovlivňuje minimálně.

4.3.2.2 Motivace k využívání informačně komunikačních technologií

Všichni respondenti uvedli, že využívají mobilní telefon. Graf 12 ukazuje, jaké konkrétně služby využívají senioři na svých mobilních telefonech.

Graf 12 Otázka č. 6: Co konkrétně v mobilním telefonu využíváte?



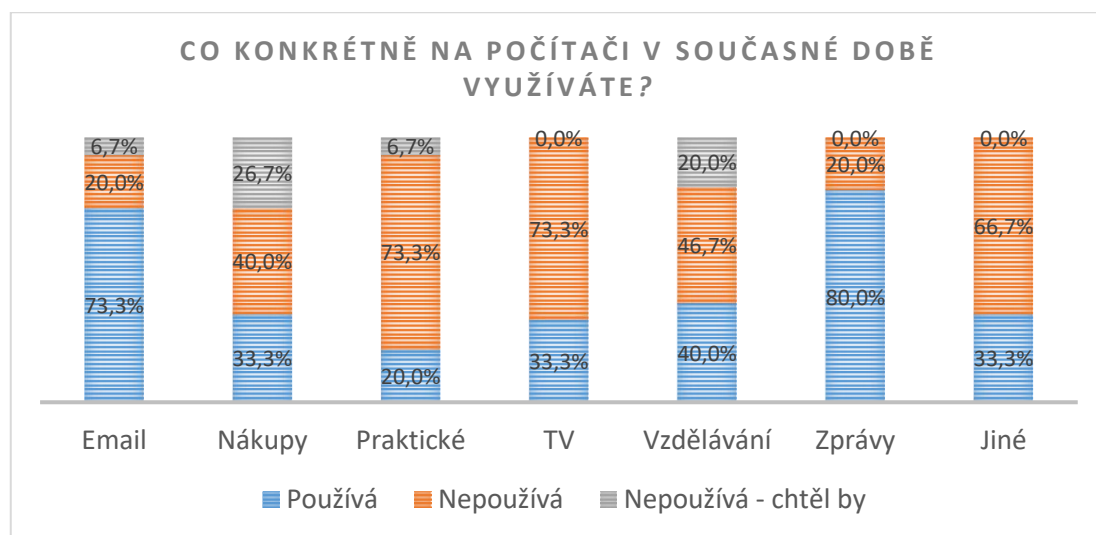
Zdroj: Vlastní šetření

100 % respondentů využívá hlasové služby – volání, 80 % respondentů využívá zprávy – SMS a 33 % využívá na mobilním zařízení fotoaparát, 14 % využívá e-mail a internet v mobilním telefonu využívá jen 7 % respondentů.

Historicky nejstarší telekomunikační službou a současně nejjednodušší na obsluhu jsou hlasové služby. Hlasová služba je po přímém kontaktu nejpřirozenějším způsobem komunikace. Výměna informací probíhá v reálném čase s okamžitou zpětnou vazbu, čímž lze vysvětlit popularitu mobilního volání.

SMS zprávy využívá o 20 % respondentů méně než mobilní volání, což je vysvětlitelné mnoha důvody. Při psaní SMS zpráv je v odpovědi obvykle časová prodleva, chybí okamžitá odezva, v komunikaci není možné sledovat přímo emocionální naladění komunikujících. Dalším zásadním důvodem jsou pak obtíže seniorů s obsluhou mobilního telefonu a z toho vyplývající časová náročnost psaní zpráv, které je náročnější na jemnou motoriku. Malý displej telefonu může působit seniorům také obtíže po stránce zrakové. Tyto problémy se zrakem a jemnou motorikou bylo možné zaznamenat při pozorování na kurzech. Účastníci kurzu pomaleji píšou, mají problém s klikáním a se zaměřením kurzoru na monitoru.

Graf 13: Otázka č. 8: Co konkrétně na počítači v současné době využíváte?



Zdroj: Vlastní šetření

Z Graf 13 vyplývá, že 73 % respondentů využívá v počítači emailovou poštu, 33 % prostřednictvím internetu nakupuje, 20 % vyhledává praktické rady, 33 % sleduje TV,

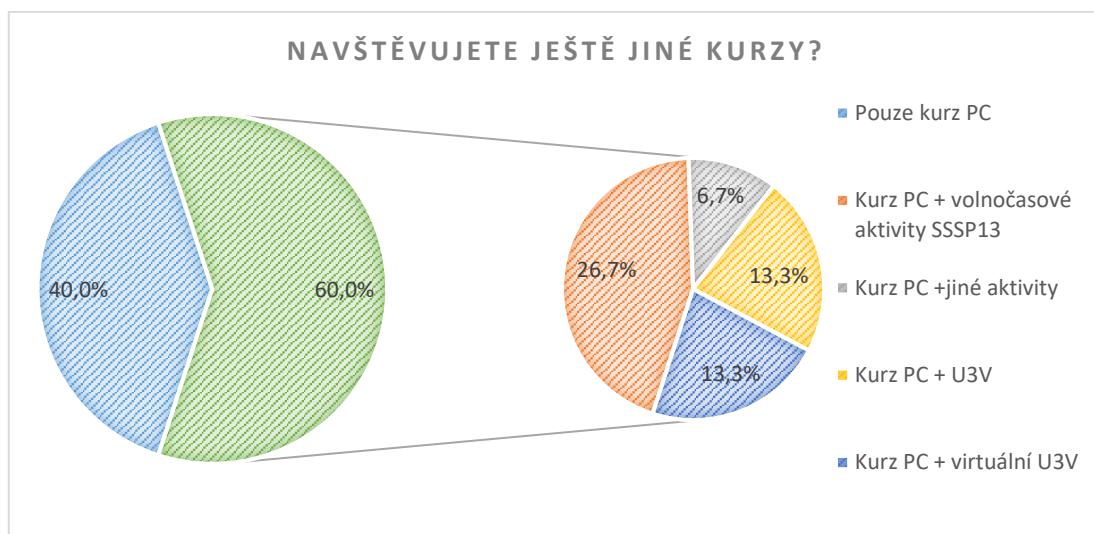
40 % se přes internet vzdělává, 80 % sleduje zpravodajství a 33 % respondentů uvedlo, že využívá jiné služby. Tyto činnosti používá a ovládá 100 % respondentů vlastních počítač, avšak v odpovědích na otázku č. 10: „Co konkrétně velmi dobře ovládáte na počítači?“ uvedlo 47 % respondentů, že nic na počítači velmi dobře neovládá. Svou získanou dovednost nepovažují za dostatečně zvládnutou.

Funkce internet a e-mail na mobilním telefonu využívalo jen 20 % respondentů, na počítači je však respondenti využívají ve velké míře, jak je možno vidět v Graf 13. Z minimálního využívání internetu a emailu na mobilním telefonu, lze soudit, že si je respondenti dosud neosvojili do takové míry, aby překonali bariéry a využívali je na mobilním telefonu, který je oproti počítači menší a náročnější na obsluhu.

V rámci expertního rozhovoru uvedl lektor kurzu nutnost spojovat výuku na počítačích s praxí, tak aby nabyté dovednosti a znalosti z kurzu mohli senioři využít v praktickém životě, což je pro ně dle jeho názoru největší motivací. S těmito postřehy jsou plně v souladu další zjištění. V otázce 13 měli respondenti vyjádřit, které funkce počítače jsou pro ně nejdůležitější. Odpovědi na tuto otázku plně korelují s výstupy otázky 8. Nejpoužívanější a zároveň i nejdůležitější činností na počítači je sledování zpravodajství – využíváno je 80 % respondentů. Druhou nejpoužívanější a nejdůležitější funkcí je pro respondenty komunikace prostřednictvím elektronické pošty. Dle odpovědí respondentů zajišťuje „spojení s okolím“. E-mail využívá 73 % respondentů. Z pozorování je zřejmé, že ačkoli respondenti ovládají základní funkce elektronické pošty, dávají stále přednost klasické formě komunikace. Dotazník v průzkumném šetření měli respondenti k dispozici pro vyplnění v elektronické verzi (zaslaný e-mailem) a zároveň na kurzu obdrželi dotazník vytištěný. Nikdo z respondentů neupřednostnil elektronickou komunikaci a nevyplnil dotazník v elektronické podobě, ačkoli předání fyzického dotazníku pro ně mnohdy znamenalo návštěvu SSSP13 navíc.

Na třetím místě mezi nejvíce využívanými funkcemi počítače je využití počítače k sebevzdělávání. Tuto možnost počítače využívá 40 % respondentů. Tento fakt také potvrzují výsledné odpovědi na otázku č. 23: „Navštěvujete ještě jiné kurzy?“

Graf 14: Otázka č. 23: Navštěvujete ještě jiné kurzy?



Zdroj: Vlastní šetření

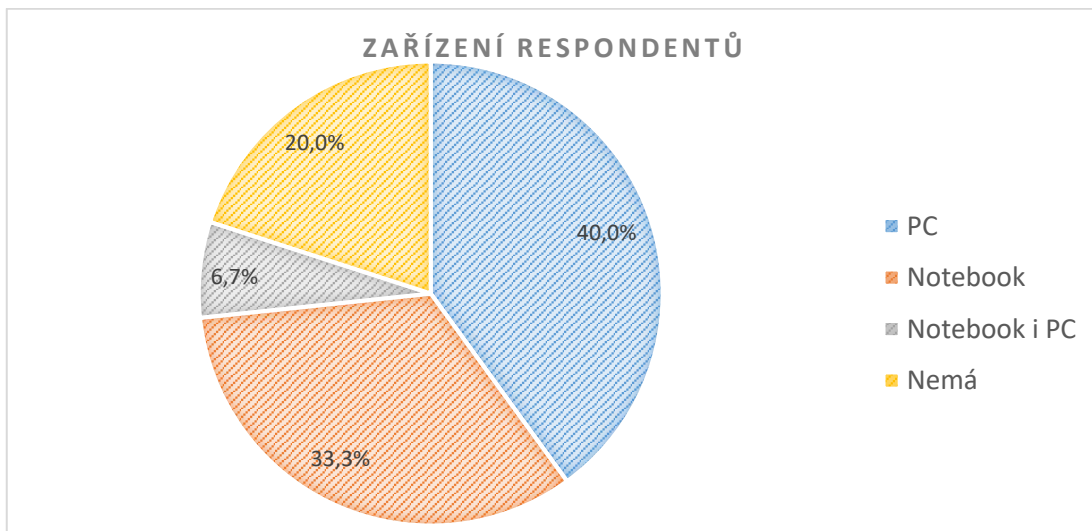
Z Graf 14 vyplývá, že 40 % respondentů navštěvuje pouze počítačové kurzy. Z 60 % respondentů, kteří navštěvují více kurzů, 27 % navštěvuje ještě další volnočasové aktivity SSSP13, 13 % studuje a dochází na U3V, 13 % navštěvuje v SSSP13 virtuální U3V a 7 % má ještě jiné než zmíněné aktivity – konkrétně sportovní.

Z těchto zjištění vyplývá, že většina respondentů navštěvuje kromě počítačového kurzu ještě další zájmové aktivity. Zjištění je plně v souladu s profilem respondentů - potřebou respondentů získávat všeobecný rozhled a kontinuálně se vzdělávat.

4.3.2.3 Vybavení respondentů vlastním hardwarem

V otázce č. 7 bylo zjištěno, jaké počítačové vybavení respondenti vlastní.

Graf 15: Otázka č. 7: „Jaký typ počítače vlastníte nebo využíváte doma?“

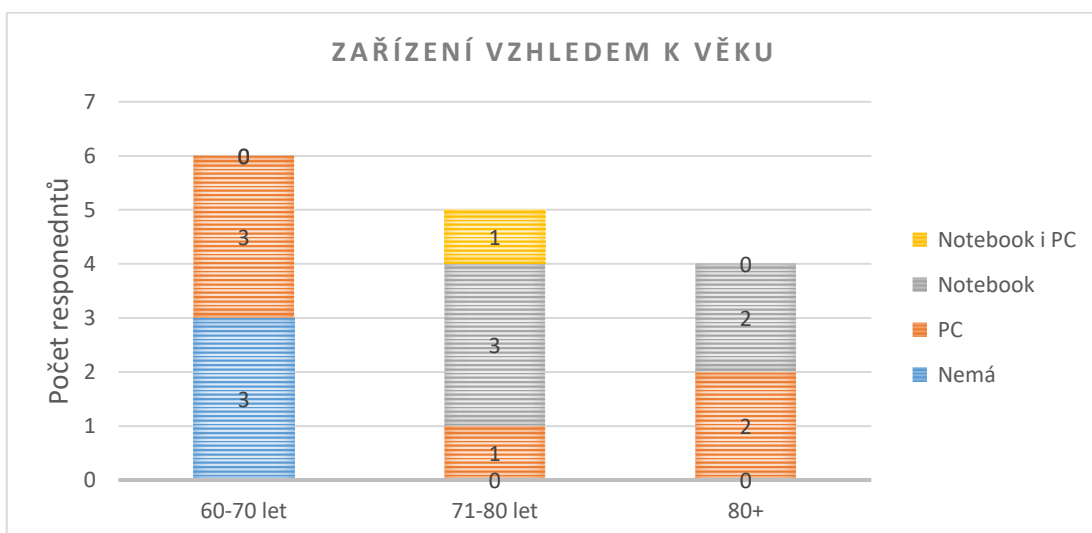


Zdroj: Vlastní šetření

Z vyhodnocení odpovědí na otázku č. 7 vyplynulo, že 20 % respondentů nemá žádné počítačové zařízení, 40 % má pevný počítač, 33 % vlastní laptop a 7 % vlastní laptop i pevný počítač – Graf 15.

Zajímavé je, porovnání věkové skupiny respondentů a druhu zařízení.

Graf 16: Otázka č. 7: „Jaký typ počítače vlastníte nebo využíváte doma?“ vyhodnocená vzhledem k věku



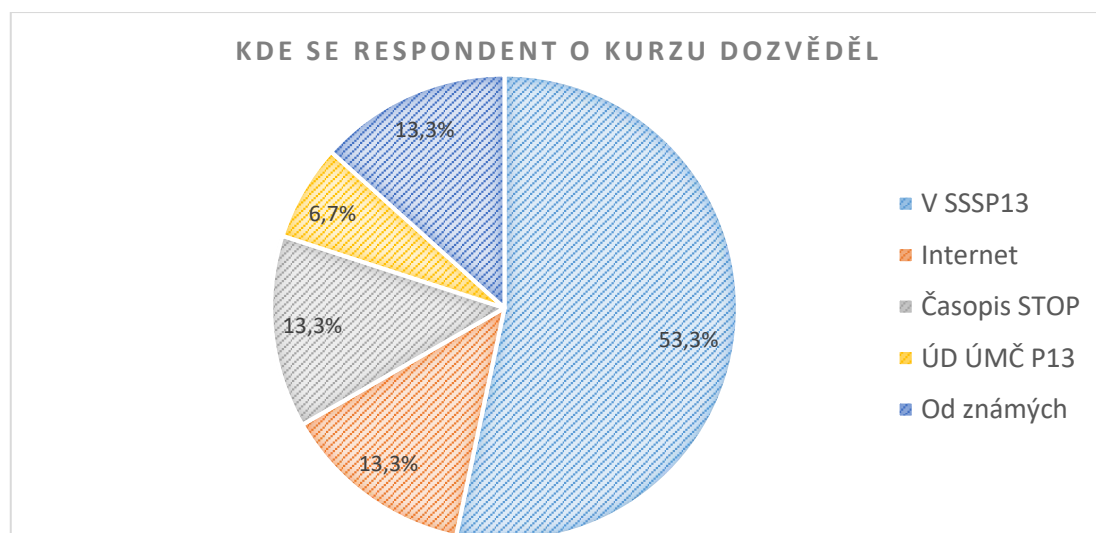
Zdroj: Vlastní šetření

Všech 20 % respondentů, kteří nevlastní žádné počítačové zařízení, spadá do nejmladší věkové kategorie, naopak všech 33 % respondentů vlastnících laptop překročilo hranici 70 let věku. Na kurzech často respondenti neformálně podotýkali, že bohužel doma se jim zobrazuje „všechno jinak a neví si s tím rady“, někteří respondenti si na kurz nosí vlastní zařízení. Prezentovanou hlavní výhodou laptopu obecně je jeho mobilita využívaná zejména v pracovním procesu, kde je potřeba pracovat i mimo kancelář a pracovník musí být flexibilní. Dle výzkumu má ale své benefity i pro starší generaci, kde naopak zajišťuje uživateli stále stejné „rigidní“ počítačové prostředí a uživatel není díky tomu nucen orientovat se v mnoha rozdílných zobrazeních využívaných softwarů a aplikací.

4.3.3 Bariéry seniorů ve vzdělávání ICT

Pouze 27 % respondentů uvedlo kladnou odpověď na otázku číslo 14 - „Váhal/a jste, zda na kurz přijít – měl/a jste obavy?“ Uvedli strach ze zapomínání a nezdaru. Většina respondentů obavy při vstupu do kurzu neměla. Tento fakt lze vysvětlit pro respondenty známým prostředím.

Graf 17: Otázka č. 19: „Kde jste se o kurzu dozvěděl/a?“



Zdroj: Vlastní šetření

Z Graf 17 vyplývá, že 53,3 % respondentů se o kurzu dozvědělo přímo v SSSP13, 13,3 % na internetu, 13,3 % v lokálním časopise Stop 6,7 % z úřední desky Městské části Prahy 13 a 13,3 % od známých. Většina respondentů se o kurzu dozvěděla od známých

a navštěvují kurz na něčí doporučení nebo přímo v SSSP13, které navštívili z jiného důvodu, nešli tedy do neznámého prostředí.

Kurzy SSSP13 nejsou placené, není nutné navštěvovat je pravidelně ani se na ně předem hlásit. Kurzy na sebe nenavazují, ačkoli má lektor vždy připravené téma lekce, účastníci si mohou na začátku navrhnout, s čím by se chtěli seznámit dle vlastních potřeb a představ. Lekce nemají pevnou strukturu učiva ani konkrétní edukační cíl, proto umožňují maximální flexibilitu, volnost respondentů a příjemnou atmosféru. Z odpovědí na otázky č. 20: „Navštěvujete ho společně s někým známým?“ a č. 21: „Seznámila jste se na kurz s některými účastníky?“ - vyplývá, že na kurz dochází 2 % respondentů s někým známým a 53 % respondentů se na kurzu s někým seznámilo. Toto zjištění poukazuje nejen na přátelskou atmosféru kurzů, ale také dokazuje, že je kurz pro respondenty významným místem pro setkávání a sociální kontakt s vrstevníky.

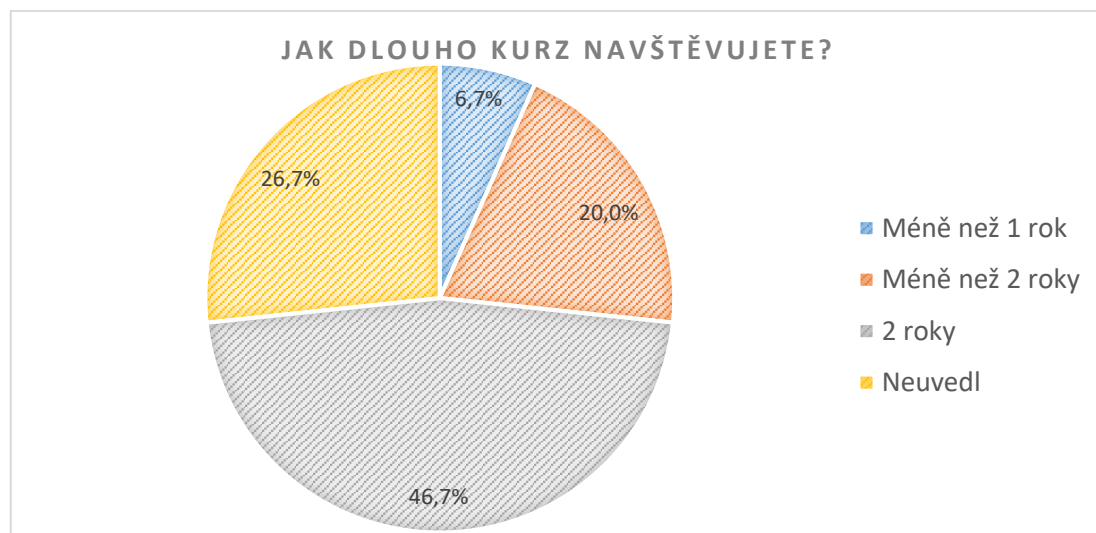
Z expertního rozhovoru bylo zjištěno, že před tímto „volným“ typem kurzu byly provozovány kurzy s pevnou strukturou. Nebyl o ně ale takový zájem, postupně se snižoval počet účastníků. Z toho vyplývá, že ačkoli motivace k určité činnosti může být vysoká, podmínky edukačního procesu jsou důležitým faktorem, který motivaci zásadně ovlivňuje a může se stát i bariérou k účasti na vzdělávacích kurzech.

Na jedné z lekcí, které byly předmětem pozorování, bylo možné sledovat nižší účast. Dle neformálního rozhovoru s účastníky byla nižší účast způsobena předem avizovaným tématem - práce se složkami. Složky jsou pro účastníky dle pozorování a neformálních rozhovorů v rámci pozorování nejobtížněji uchopitelné. Lze tedy vyvodit, že pokud je pro seniory téma příliš obtížné – špatně uchopitelné, může se stát bariérou tak významnou, že se respondent výuky raději nezúčastní.

Volný přístup respondentům vyhovuje, což vychází i z uváděných motivací, které je přivedly na kurzy. Lekce nejsou vedeny striktním způsobem, jsou bohaté na informace a zajímavosti a počítač slouží jako prostředek, jak se vzdělávat a získávat rozhled. Ani kurzy pro pokročilé nejsou nijak uzavřené, většina účastníků zůstává na obě po sobě jdoucí lekce. Respondenti nejsou nuceni prakticky vykonávat kroky, které lektor ukazuje. Kroky provádí dle pozorování jen asi ¼ respondentů, ostatní pouze poslouchají, pracují na počítači individuálně dle svých zájmů nebo na počítači

nepracují vůbec. Ačkoli mají přístup do učebny kdykoli v provozní době SSSP13, věnují se svým záležitostem při probíhajícím kurzu a často využívají lektora jako podporu či pro poradu ve své vlastní práci na počítači. Je tedy možné, že právě tento liberální přístup je důvodem, proč nevznikají u respondentů bariéry ke vzdělávání, necítí strach a kurz bez obav navštěvují dlouhodobě.

Graf 18: Otázka č. 15: Jak dlouho kurz navštěvujete?



Zdroj: Vlastní šetření

Z Graf 18 vyplývá, že 46,7 % respondentů navštěvuje kurz 2 roky, 20 % méně než 2 roky, ale více než rok a 6,7 % méně než rok. 26,7 % respondentů odpověď neuvedlo. Většina respondentů tedy navštěvuje kurzy dlouhodobě.

4.3.3.1 Obtíže seniorů při práci s počítačem

Jako potencionální bariéry ke vzdělávání seniorů v oblasti ICT lze vnímat problémy, které senioři mají při práci s počítačem a s jeho ovládním. Konkrétní problémy mohli respondenti zmínit v otevřené otázce č. 12: „Co byl nebo je pro Vás největší problém při práci s počítačem?“ Žádné problémy nenapsalo 27 % respondentů, zbylých 73 % respondentů uvedlo většinou problémů několik. Nejčastěji zmiňované bylo zapomínání a nedostatečná frekvence procvičování, což spolu úzce souvisí. Tyto problémy uvedlo 27 % respondentů. 27 % respondentů uvedlo obtíže, které souvisí s neznalostí problematiky – např. nemožnost se s prací na počítači v minulosti seznámit, strach z neznámého nebo nedostatečné základy. Další problémy uvedené

pouze jednotlivci byly práce s myší, rychlý postup lektora, práce s fotografií, jeden respondent uvedl, že je pro něj problém vše.

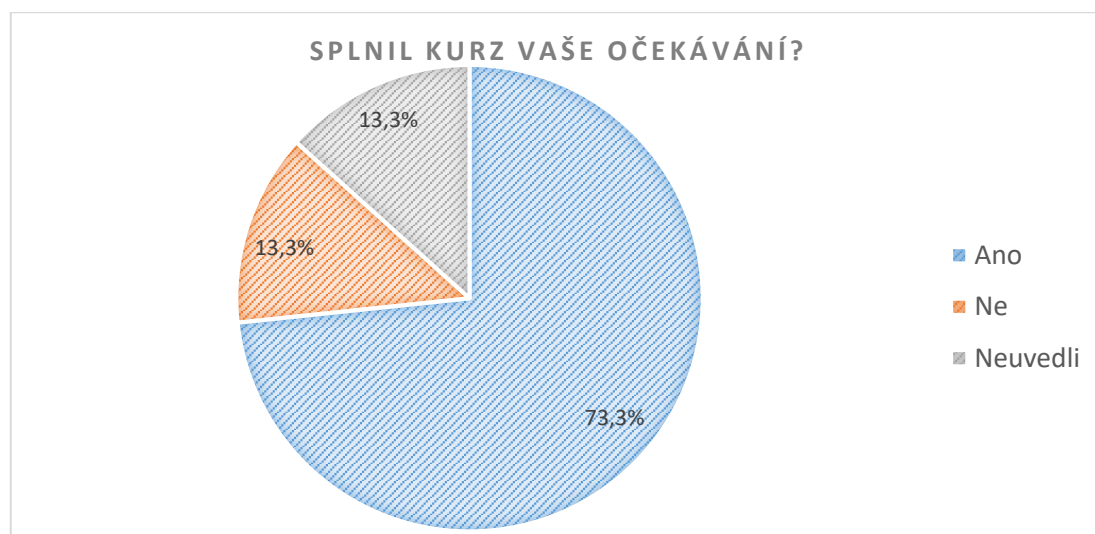
Sebehodnocení u seniorů je i v této oblasti velmi kritické. Na kurzech bylo možné upozorovat, že všichni účastníci zvládají jednotlivé úkony velmi dobře a ačkoli většina pracuje doma na jiném typu zařízení s jinou softwarovou výbavou, rychle se v kurzu aklimatizují na změnu podmínek. Objektivně lze posoudit schopnosti respondentů i z výše uvedeného Graf 13 používaných funkcí osobního počítače.

4.3.4 Hodnocení kurzů respondenty a jejich doporučení k vylepšení

4.3.4.1 Hodnocení

V otázce číslo 16 mohli respondenti vyjádřit v uzavřené otázce svou spokojenost s kurzem a v otevřené otázce kurz ohodnotit.

Graf 19: Otázka č. 16: „Splnil kurz Vaše očekávání?“



Zdroj: Vlastní šetření

Kurz splnil očekávání 73,3 % respondentů, očekávání 13,3 % respondentů nesplnil a 13,3 % respondentů odpověď neuvedlo. 60 % respondentů uvedlo v doplňující otevřené otázce hodnotící poznámky k průběhu kurzu - 3 byly negativní a 5 pozitivních.

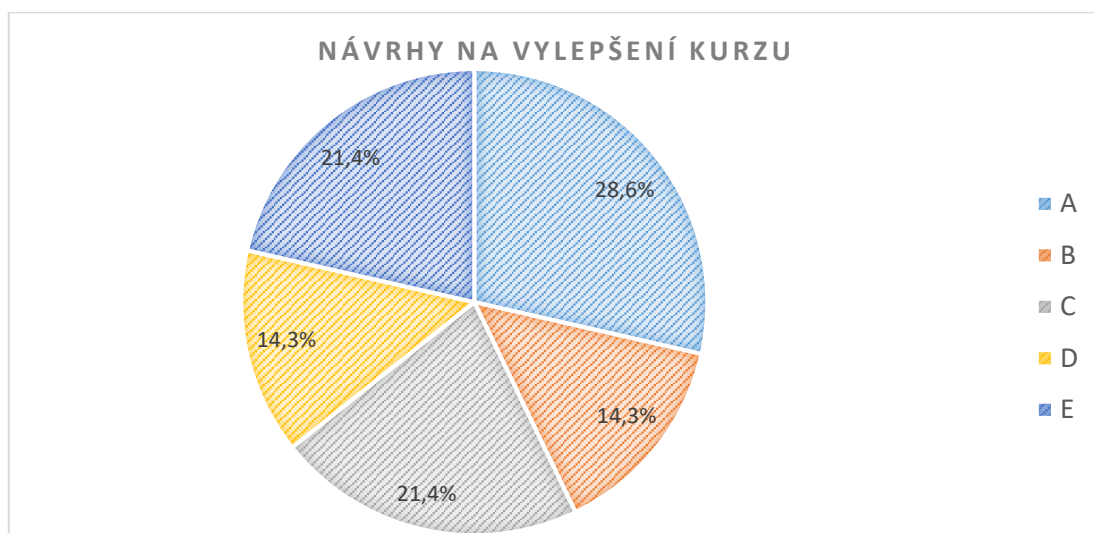
- Negativní: příliš rychlý výklad, vlastní sluchový hendikep, vlastní nedostatečné vstupní znalosti

- Pozitivní: získání nových poznatků využitelných v praxi; pomalý, trpělivý a srozumitelný výklad, získání rozhledu

4.3.4.2 Doporučení

V otázce 18 měli respondenti možnost bez jakýchkoli předchozích stimulů navrhnout spontánně jakékoli vylepšení počítačových kurzů SSSP13. Spontánně zmíněné návrhy jsou obvykle nejhodnotnější, vypovídají o zamýšlení se respondenty nad problematikou. Takto zmíněné návrhy byly dva – respondenti by uvítali větší časové dotace a možnost individuálních konzultací. Následně bylo představeno 5 návrhů, které měli respondenti ohodnotit na škále rozhodně ano, spíše ano, spíše ne, rozhodně ne.

Graf 20: Otázka č. 18: Návrhy na vylepšení kurzu.



Zdroj: Vlastní šetření

V Graf 20 jsou znázorněny v % návrhy, které respondenti vnímali pozitivně.

Hodnoceny byly tyto návrhy:

- Více lektorů např. z řad studentů na některých lekcích – 28 % respondentů
- Konzultace na sociálních sítích – 14,3 % respondentů
- Učit se na kurzu od ostatních pokročilejších kolegů seniorů – 21,4 % respondentů
- Hrazená konzultace odborníka v domácnosti – 14,3 % respondentů

- E. Konzultace odborníka v domácnosti zdarma – 21,4 % respondentů
- F. Na základě těchto stimulů byla respondentům opět dána možnost pro vlastní návrhy. Další dva návrhy na vylepšení byly zmíněny v otevřené závěrečné otázce – tištěné handouty a odborník IT k dispozici v SSSP13.

5 Shrnutí a vlastní doporučení

Senioři navštěvující počítačové kurzy si chtějí rozšiřovat znalosti a dovednosti bez psychického tlaku a nepohody. Jejich hlavní motivací pro účast na kurzech není získání konkrétní dovednost při práci s počítačem, ale potřeba získat všeobecný rozhled a nové poznatky, aby se cítili plnohodnotní v běžném sociálním kontaktu, zejména v komunikaci s okolím. Přátelská atmosféra a nenásilné volné vedení většiny seniorů vyhovuje, kurzy nenavštěvují pouze pro získání dalších znalostí a dovedností, ale také pro pravidelný sociální kontakt a příjemné prostředí. Z průzkumu v počítačových kurzech SSSP13 vyplynulo, že by senioři uvítali více času na vzdělávání a individuální přístup lektora. Vzhledem k počtu účastníků a omezenému materiálnímu vybavení není možný individuální přístup v takovém rozsahu, jaký senioři potřebují. Z pozorování, dotazníkového šetření i expertního rozhovoru vychází jednoznačný závěr. Potřeba seniorů vzdělávat se v oblasti ICT a výše jejich motivace je přímo závislá na kvalitě edukačního procesu, zejména na přístupu edukátora a je pro seniory esenciální podmínkou.

Na základě průzkumného šetření navrhuji pracovišti SSP13 navázat kooperaci s místní základní školou FZŠ Brdičkova. Tato škola provozuje specializované třídy se zaměřením na ICT a je reálné v rámci mezigeneračního sblížení navázat spolupráci studentů se seniory absolvujícími počítačové kurzy. Studenti by mohli docházet na vybrané lekce poskytovat seniorům individuální konzultace na základě zájmu seniorů a předem zjištěných požadavků. FZŠ Brdičkova se aktivně účastní několika projektů podporujících správné sociální cítění svých žáků např. „Šance pro všechny“, která podporuje děti se speciálními vzdělávacími potřebami, podporuje inkluzi postižených dětí. Na základě těchto zjištění vznikl předpoklad o možném zájmu o spolupráci. Tato spolupráce by umožnila individuální přístup a splnění specifických požadavků seniorů. Za předpokladu participace výchovného poradce školy v projektu by bylo možné selektovat žáky, které by tato spolupráce naplňovala.

Druhé doporučení, které by umožnilo individuální přístup a efektivitu výuky, je vzájemná spolupráce účastníků kurzu. Obvykle se většina seniorů účastní kurzů pro začátečníky i pokročilé. Lektor tedy pozorováním může při první lekci vysledovat pokročilejší účastníky a doporučit změnu zasedacího pořádku, tak aby tento pokročilý

účastník mohl být oporou začátečníka. Toto doporučení bylo u jednotlivců vyzkoušeno v průběhu studentské praxe. Vzájemná podpora byla pozitivně přijata, jak začátečníky, tak pokročilými seniory, kteří ochotně pomohli, a pomoc druhým je zjevně uspokojila, ačkoli na počátku byla tato iniciativa přijata s rozpaky.

Třetí doporučení bylo navrženo na základě podnětu jednoho z respondentů zmíněného v rámci dotazníkového šetření. Tento respondent by uvítal tištěný návod na provedené kroky a postupy probírané na aktuální lekci. Toto doporučení bylo také vyzkoušeno a realizováno úspěšně v rámci studentské praxe. Ve spolupráci s lektorem kurzu byl vytvořen návod – handout s fotkami obrazovky monitoru v jednotlivých fázích úkonu a s popisem jednotlivých kroků. Byl rozdán všem účastníkům kurzu na začátku lekce. Začátečníci postupovali během lekce dle návodu s pomocí lektora, pokročilí pracovali dle tohoto návodu samostatně ve vlastním tempu. Návody si následně účastníci odnesli domů. Tento způsob práce účastníkům vyhovoval, projevíli o něj zájem i do budoucna. Hlavní výhodou shledali v možnosti opakovat postupy za pomoci návodu v domácím prostředí na svém počítačovém zařízení. Lektorovi tento způsob práce umožnil zapojit v jedné skupině začátečníky i mírně pokročilé účastníky.

Na základě úspěšné a oboustranně přínosné spolupráce při získávání podkladů pro bakalářskou práci byl projeven ze strany vedení SSSP13 zájem o budoucí dlouhodobou spolupráci při tvorbě obsahu a při vedení kurzů pro seniory.

6 Závěr

Během studentské praxe a získávání podkladů pro vypracování bakalářské práce bylo možné se setkat s mnoha seniory, kteří navštěvují volnočasové aktivity všech typů, včetně seniorů v životním období pravého stáří navštěvujících denní stacionáře. Ačkoli senioři nedisponují v oblasti ICT často dovednostmi ani znalostmi, které ovládají v dnešní době předškolní děti, je potřeba si uvědomit, že přicházíme do kontaktu s inteligentní lidmi, kteří prožili plnohodnotně svůj život a nabyli mnoha zkušeností. Proto je třeba se chovat k seniorům s úctou, respektem a snažit se naslouchat a využít jejich moudrost a zralost. Pozitivní podmínky edukačního procesu a reciproční a uspokojivý vztah mezi vzdělavatelem a seniorem jsou nutnou podmínkou pro podpoření a udržení motivace seniorů k dalšímu vzdělávání.

Rogers (In Beneš, 2008, s. 53) říká: „*Nevěřím, že někdo někdy druhého člověka něco naučil. Zpochybňuji účinnost vyučování. Jediné co vím, je to, že každý kdo se učit chce, se také učit bude*“, proto by měla společnost seniorům vytvořit takové podmínky a příležitosti ke vzdělávání, aby lidé cítili potřebu se zdokonalovat, uspokojovat své touhy po vědě i v seniorském věku (Mazel, 2007 in Dosedla, 2012).

Dle vyhodnocení průzkumu a opakované účasti seniorů v počítačových kurzech lze vyvodit závěr, že se zaměstnancům Střediska sociálních služeb Prahy 13 motivaci ke vzdělávání u seniorů daří dlouhodobě udržet, což je důkazem jejich správného a citlivého přístupu a zajištění vyhovujících podmínek pro vzdělávání seniorů.

Bakalářská práce se zabývá motivací seniorů ke vzdělávání v oblasti ICT. Motivace vzorku respondentů, kteří se průzkumu v rámci bakalářské práce zúčastnili, byla významně ovlivněna liberálním prostředím kurzů SSSP13. Domnívám se, že by bylo zajímavé při dalším studiu rozšířit vzorek respondentů o účastníky placených počítačových kurzů pro seniory s pevnou obsahovou strukturou a provést komparaci motivace a podmínek seniorů ke vzdělávání v oblasti ICT u těchto různých cílových skupin seniorů.

7 Seznam použitých zdrojů:

Literární zdroje

BENEŠ, Milan. Andragogika. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. 135 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-2580-2.

BENEŠOVÁ, Dana. Gerontagogika: vybrané kapitoly. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2014. 136 s. ISBN 978-80-7452-039-6.

CLEGG, Brian. Motivace. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005. iv, 115 s. V kostce. ISBN 80-251-0550-4.

DOSEDLA, Martin. Lifelong learning = Celoživotní vzdělávání. Brno: Mendelova univerzita v Brně, Institut celoživotního vzdělávání, 2011- R.2012 Roč.2 Č.1. ISSN 1804-526X.

DUDOVÁ, Radka. Postarat se ve stáří: rodina a zajištění péče o seniory. Vydání první. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON) v koedici se Sociologickým ústavem AV ČR, v.v.i., 2015. 199 stran. Knižnice Sociologické aktuality; 35. svazek. ISBN 978-80-7419-182-4.

ERIKSON, Erik H. Dětství a společnost. Vyd. 1. Praha: Argo, 2002. 387 s. ISBN 80-7203-380-8.

HRIVŇÁKOVÁ, Lenka. Průvodce moderním světem pro dědečka a babičku. 1. vyd. Brno: CPress, 2013. 96 s. ISBN 978-80-264-0321-0.

KLEVETOVÁ, Dana a DLABALOVÁ, Irena. Motivační prvky při práci se seniory. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 202 s. Sestra. ISBN 978-80-247-2169-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Mít pro co žít. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 1994. 94 s. ISBN 80-85495-33-3.

MÜHLPACHR, Pavel. Gerontopedagogika. 1. dotisk 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. 203 s. ISBN 80-210-3345-2.

NAKONEČNÝ, Milan. Motivace chování. 3., přeprac. vyd. V Praze: Triton, 2014. 599 s. ISBN 978-80-7387-830-6.

PALÁN, Zdeněk. Základy andragogiky. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2003. 199 s. ISBN 80-86723-03-8.

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

PŘIBYL, Hugo. Lidské potřeby ve stáří. Praha: Maxdorf, [2015], ©2015. 96 stran. Jessenius. ISBN 978-80-7345-437-1.

ŠVAMBERK ŠAUEROVÁ, Markéta a VADÍKOVÁ, Katarína M., ed. Specifika edukace seniorů. 1. vyd. Praha: Vysoká škola tělesné výchovy a sportu Palestra, 2013. 236 s. ISBN 978-80-87723-09-8

VÁGNEROVÁ, Marie. Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. 522 s. ISBN 80-7178-308-0.

WALSH, Danny. Skupinové hry a činnosti pro seniory: interakce a sebepoznávání, hry se slovy, kvízy, cvičení a relaxace, každodenní aktivity. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. 203 s. ISBN 80-7178-970-4.

Elektronické zdroje

ACZ [on line]. www.acz-kurzy.cz/, [cit.19.07.2016]. Dostupné na <http://www.acz-kurzy.cz/kurzy-pro-seniory/>

Aktivní stáří s Danou Steinovou [on line]. www.aktivnistari.eu Dostupné na <http://www.aktivnistari.eu/>

Attavena [on line]. www.attavena.cz [cit.19.07.2016]. Dostupné na http://www.attavena.cz/storage/1_142_senioriit.pdf

Burcin, Boris - Kučera, Tomáš. [on line]. www.mpsv.cz [cit 20.07.2016] Dostupné na http://www.mpsv.cz/files/clanky/8842/Prognosa_2010.pdf

Český statistický úřad [on line] www.czso.cz [cit.20.7.2016] Dostupné na https://www.czso.cz/csu/czso/domacnosti_a_jednotlivci

Elpida [on line]. [Elpida.cz](http://elpida.cz) [cit 20.07.2016] Dostupné na <http://elpida.cz/>

Farní charita Beroun [on line]. www.beroun.charita.cz [cit 19.07.2016] Dostupné na <http://beroun.charita.cz/pocitacove-a-vzdelavaci-centrum/>

MPSV [on line] www.mpsv.cz [cit 20.07.2016] Dostupné na http://www.mpsv.cz/files/clanky/13099/teze_ns.pdf

Mašek, Jiří [on line]. www.sssp13.cz [cit 20.07.2016] Dostupné na <http://www.sssp13.cz/o-nas/zpravy-o-cinnosti.html>

Palán, Zdeněk www.andromedia.cz [cit 20.07.2016] Dostupné na

<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/vzdelavatelnost-dospelych>

Rada seniorů ČR [on line]. www.rscr.cz [cit 19.07.2016] Dostupné na <http://www.rscr.cz/clenske-organizace-rscr/>

Remedium [on line]. www.remedium.cz [cit 20.07.2016] Dostupné na <http://www.vstupujte.cz/>

Senior Internet Klub [on line]. www.vse.cz/senior [cit 20.07.2016] Dostupné na <http://sik.vse.cz/>

Seniorum.cz [on line]. [cit 20.07.2016] Dostupné na <http://www.seniorum.cz/>

Senioři komunikují [on line]. <http://nadacnifondklausovych.cz> [cit.19.07.2016]. Dostupné na <http://nadacnifondklausovych.cz/Seniori-komunikuji-1/>

Senioři komunikují [on line]. <http://www.virtualnikolega.cz/> [cit 20.07.2016] Dostupné na <http://pav.virtualnikolega.cz/3/seniorikomunikuji>

Totem [online]. [Totem-rdc.cz](http://www.totem-rdc.cz), [cit.19.07.2016]. Dostupné na <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/>

Život 90 [on line] www.zivot90.cz [cit 19.07.2016] Dostupné na <http://www.zivot90.cz/149-historie> <http://www.zivot90.cz/15-centrum-dennich-sluzeb/264-program-kurzu-a-akci/266-kurzy/m-1156-pc-kurzy>

8 Přílohy

8.1 Příloha č. 1

Otázky obsažené v dotazníku

Zaznamenejte, prosím, zda jste: žena muž

1. **Jaký je Váš věk?**

2. **Pracujete v současné době?**

ANO

- Jaké je Vaše povolání v současné době?
- Na jaký úvazek pracujete?

plný úvazek částečný úvazek pouze příležitostně

NE

3. **Jaké bylo Vaše povolání v minulosti?
(pokud jich bylo více, prosím vyberte 3?)**

4. **Co považujete za svou silnou stránku - něco co dobře znáte, dovedete, umíte?**

5. **Jakou techniku – zařízení využíváte?**

mobilní telefon (7) osobní počítač (8)

6. **Co konkrétně v telefonu využíváte?**

sms

volání

fotoaparát

internet v mobilu

emailovou poštu

jiné aplikace – jaké?

7. **Jaký typ počítače vlastníte nebo využíváte doma?**

žádný notebook – přenosný

tablet pevný počítač s monitorem

8. Co konkrétně na počítači v současné době využíváte?

	VYUŽÍVÁM ANO/NE	NEVYUŽÍVÁM -CHTĚL BYCH SE NAUČIT	NEVYUŽÍVÁM – NECHCI SE UČIT
Emailová pošta	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E nakupování	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praktické info – mapy, cestování	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sledování televize	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sebevzdělávání – věda apod.	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktuální informace - zprávy	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jiné – vypišťe prosím:			
	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Kdo ve Vašem okolí Vám nejvíce pomáhá s počítačem?

děti vnoučata přátelé někdo jiný – kdo?:

9a. Proč myslíte, že je tomu tak?

10. Co konkrétně velmi dobře ovládáte na počítači?

11. Co je pro Vás nejdůležitější ze všeho, co ovládáte na počítači?

12. Co byl nebo je pro Vás největší problém při práci s počítačem?

13. Proč jste přišel/přišla na kurz – co konkrétně jste se chtěl/a naučit?

14. Váhal/a jste, zda na kurz přijít – měl/a jste obavy?

NE ANO – z jakého důvodu?

15. Jak dlouho kurz navštěvujete?

16. Splnil kurz Vaše očekávání?

ANO – proč? NE – proč?

17. Co byste se ještě chtěl/a naučit na kurzu a dosud se to nepodařilo nebo se dosud neprobíralo?

18. Co by podle Vás kurz nebo Vaše podmínky vylepšilo?

A. Váš spontánní nápad:

B. Co si myslíte o těchto návrzích?

a) Pokud by se podařilo zajistit na některé lekce více lektorů z řad studentů, uvítal/a byste vy osobně tuto možnost?

rozhodně ANO spíše ANO spíše NE rozhodně NE

b) Uvítal/a byste vy osobně možnost konzultovat své otázky s lektorem nebo ostatními účastníky kurzů na některé sociální síti?

rozhodně ANO spíše ANO spíše NE rozhodně NE

c) Pokud by některý z Vašich kolegů ovládal činnost na PC, kterou se chcete naučit, bylo by pro Vás přijatelné se na kurzu posadit k němu a učit se od něj?

rozhodně ANO spíše ANO spíše NE rozhodně NE

d) Pokud byste měl možnost hrazené konzultace odborníka v oblasti ICT ve Vaší domácnosti pro složitější úkony, uvítal/a byste ho vy osobně?

rozhodně ANO spíše ANO spíše NE rozhodně NE

e) Pokud byste měl možnost zdarma konzultace odborníka v oblasti ICT ve Vaší domácnosti pro složitější úkony, uvítal/a byste ho vy osobně?

rozhodně ANO spíše ANO spíše NE rozhodně NE

C. Napadl by Vás nyní nějaký další návrh na vylepšení?

19. Kde jste se o kurzu dozvěděl/a?

20. Navštěvujete ho společně s někým známým?

21. Seznámila jste se na kurz s některými účastníky?

22. Proč do kurzu chodíte v současné době?

23. Navštěvujete ještě jiné kurzy?

NE ANO

ICT

virtuální U3V

fyzicky U3V

další volnočasové aktivity pořádané SSSP13

jiné – запиšte prosím jaké?:

Zde je prostor pro Vaše postřehy a poznámky, které byste rád/a sdělil/a:

8.2 Příloha č. 2

Otázky pro expertní rozhovor

A. Charakteristika Střediska sociálních služeb Prahy 13:

1. Mohl byste obecně charakterizovat SSSP13 ?
1. Jaké druhy služeb poskytujete, jakému počtu klientů?
2. Jaká je organizační struktura SSSP13?
3. Z jakých zdrojů je činnost Vaší neziskové organizace financována?
4. Kdo se podílí na řízení a plánování denního provozu?

B. Vzdělávací a volnočasové aktivity:

5. Jaké volnočasové aktivity organizujete – pravidelně, příležitostně?
6. Kdo, jakým způsobem a na základě čeho aktivity plánuje?
7. Kdo vše organizuje, koordinuje a podílí se na realizaci volnočasových aktivit - máte nějaké externí zdroje – subdodavatele materiálního vybavení či personální výpomoci na volnočasové aktivity?
8. Jaký je o jednotlivé aktivity zájem ze strany seniorů?
9. Které aktivity jsou nejvíce potřebné a přínosné z Vašeho pohledu?

C. Počítačové kurzy pro seniory:

10. Jak dlouho již poskytujete svým klientům počítačové kurzy?
11. V jakém věku jsou Vaši klienti a jakého pohlaví?
12. Mění se struktura klientely, jakým způsobem?
13. Jak byste charakterizoval klienty navštěvující počítačové kurzy?
14. Jaká je podle Vás jejich hlavní motivace k dalšímu vzdělávání v oblasti ICT?
15. Co klientům dle Vašeho názoru činí největší problémy při ovládní PC?
16. Co Vaši klienti ovládají a využívají na PC, o co mají zájem a naopak co učit nechtějí?
17. Odkud se klienti kurzu mohou dozvědět?
18. Navštěvují účastníci počítačových kurzů i jiné vzdělávací a volnočasové aktivity?
19. Co považujete obecně za nejdůležitější v přístupu k seniorům zejména při vzdělávacích aktivitách?