

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE

ICT gramotnost seniorů

Magisterská diplomová práce

Obor studia: Andragogika

Autor: Bc. Radek Kočí, DiS.

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Naděžda Špatenková, Ph.D.

Olomouc 2020

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci na téma *ICT gramotnost seniorů* vypracoval samostatně a uvedl v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použil.

V České Třebové dne 23. listopadu 2019

Vlastnoruční podpis

Poděkování

Upřímné poděkování patří PhDr. Naděždě Špatenkové, Ph.D. za odborné vedení, věcné rady a připomínky, za ochotu, trpělivost a čas, který mi v průběhu tvorby této diplomové práce věnovala. Dále děkuji kolegovi Pavlu Vepřkovi za podporu a inspiraci při tvorbě diplomové práce, jakožto při celém průběhu studia. Děkuji rovněž všem respondentům, bez kterých by nemohlo být realizováno empirické šetření.

Anotace

Jméno a příjmení:	<i>Bc. Radek Kočí, DiS.</i>
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	<i>Andragogika</i>
Obor obhajoby práce:	<i>Andragogika</i>
Vedoucí práce:	<i>PhDr. Mgr. Naděžda Špatenková, Ph.D.</i>
Rok obhajoby:	2020

Název práce:	ICT gramotnost seniorů
Anotace práce:	Tato diplomová práce se zabývá ICT gramotnosti seniorů. Práce se soustředí na skupinu seniorů v dnešní společnosti, a jejich spojení s informačními a komunikačními technologiemi, přičemž zohledňuje různé způsoby získání gramotnosti, dovednosti či zkušeností seniorů s ICT.
Klíčová slova:	ICT, senior, stáří, ICT gramotnost, ICT zdatnost, vzdělávání
Title of Thesis:	ICT literacy of seniors
Annotation:	The thesis deals with ICT literacy of seniors. It focuses on groups of seniors in today's society and their connection with ICT during which time it takes into account several ways of gaining literacy, skills or experiences of the seniors with ICT.
Keywords:	ICT, senior, age, ICT literacy, ICT proficiency, education
Názvy příloh vázaných v práci:	Příloha č. 1 – Dotazníkové šetření
Počet literatury a zdrojů:	44
Rozsah práce:	88 s. (104 449 znaků s mezerami)

OBSAH

Obsah	4
Úvod.....	7
Teoretická Část.....	8
1 ICT gramotnost.....	8
1.1 Gramotnost	8
1.2 Vymezení pojmu ICT	12
1.3 Stručná historie ICT	13
1.4 ICT trendy	16
1.5 Shrnutí první kapitoly.....	17
2 ICT gramotnost seniorů	18
2.1 Senioři.....	18
2.2 Základní pojmy.....	19
2.3 Specifické znaky seniorů	22
2.3.1 Biologické změny ve stáří	22
2.3.2 Psychické změny ve stáří.....	23
2.3.3 Sociální změny ve stáří.....	24
2.4 Senioři v informační společnosti	25
2.5 Motivace seniorů v oblasti využívání ICT	29
2.6 Limity a bariéry ve využívání ICT	31
2.7 Možnosti vzdělávání seniorů v oblasti ICT.....	33
2.8 Shrnutí druhé kapitoly	37
Empirická část.....	38
2.1 Cíl výzkumného šetření	39
2.1.1 Výzkumné otázky	39
2.2 Operacionalizace pojmů	39
2.3 Základní východiska výzkumu – hypotézy	40
2.4 Technika sběru dat.....	41
2.5 Výběr respondentů.....	41
2.6 Interpretace dat – výsledky výzkumu	43
2.7 Závěry šetření	43
2.7.1 Statistiky respondentů	43

2.7.2	Zhodnocení položek dotazníku.....	48
2.7.2.1	Zkoumaná oblast č. 1 –Používání osobního počítače.....	48
2.7.2.2	Zkoumaná oblast č. 2 –Používání mobilních zařízení.....	51
2.7.2.3	Zkoumaná oblast č. 3 –Používání internetu	54
2.7.3	Ověření platnosti hypotéz.....	61
2.7.4	Vyhodnocení výzkumného šetření	70
2.8	Diskuse	71
2.9	Shrnutí empirické části	72
	Závěr	73
	Použitá literatura a zdroje.....	75
	Seznam použitých grafů.....	80
	Seznam použitých tabulek.....	82
	Seznam použitých zkratk.....	83
	Seznam příloh.....	83

ÚVOD

Nad volbou tématu diplomové práce jsem se příliš dlouhou dobu nerozmýšlel. Již při zahájení studia jsem chtěl vybrat téma, ve kterém budu moci využít své dosavadní profesní zkušenosti. Jakožto současný IT specialista a bývalý sociální pracovník, se mi ve vybraném tématu podařilo najít ono správné spojení. V pozici sociálního pracovníka jsem několik let pracoval s cílovou skupinou seniorů. Předpokládám, že podobná profesní dráha není až tolik častá. Z málokterého sociálního pracovníka se stane pracovník v IT. Díky tomu, jak věřím, mohu do problematiky IT a seniorů vnést zkušenosti a znalosti z obou částí této problematiky.

Diplomová práce se zabývá ICT gramotností seniorů, jejíž zvyšování je jedním z klíčových úkolů celoživotního vzdělávání, resp. učení. Senioři ovšem tvoří velmi heterogenní skupinu a i jejich ICT gramotnost je velmi různorodá. Cílem této diplomové práce je reflexe ICT gramotnosti seniorů a možnosti (případně i limity) andragogické intervence v této oblasti.

Tato diplomová práce je rozdělena do dvou základních částí, části teoretické a empirické. Teoretická část se dále člení rovněž na dvě základní kapitoly věnující se tématům ICT gramotnosti a ICT gramotnosti seniorů. V obou tématech je připravena půda pro část empirickou, jsou zde tedy definovány základní pojmy a směr diplomové práce. Část empirickou tvoří výzkumné šetření, jehož úkolem je zjistit ICT zdatnost seniorů ve spádové oblasti Česká Třebová.

TEORETICKÁ ČÁST

1 ICT gramotnost

Zahajovací kapitola teoretické části této diplomové práce se věnuje ICT gramotnosti. Kapitola představí pojem gramotnost a koncept funkční gramotnosti, coby mezičlánek mezi obecným vnímáním pojmu gramotnost a ICT gramotností. Dále jsou popsány základní pojmy z oblasti informačních a komunikačních technologií, stručná historie a aktuální trendy.

1.1 Gramotnost

Obecně, resp. slovníkově je pojem gramotnost definován jako schopnost číst a psát (Duffková in Petrušek a kol., 1996, s. 351). Na této či velmi podobné definici se shodnou téměř všichni autoři. Možná právě díky tomu je rozšíření navazující pojem funkční gramotnost. Konceptů a definic funkční gramotnosti je velké množství. Jednou z nejuznávanějších je ta, která byla základem pro druhý mezinárodní výzkum gramotnosti dospělých SIALS¹ provedený v letech 1997 - 1998. Funkční gramotnost je zde chápána jako schopnost dosahovat svých cílů a rozvíjet vlastní znalosti a potenciál na základě schopnosti porozumění a využívání tištěných informací v každodenních aktivitách (OECD, 2000) Je patrné, že s nástupem a rozvoje informačních a komunikačních technologií lze pojem „tištěné informace“ vztáhnout také na informace v digitální podobě.

¹ Second International Adult Literacy Survey

V rámci výzkumu SIALS tvořily funkční gramotnost tři základní dimenze:

1. literární,
2. dokumentová,
3. kvantitativní-numerická (OECD, 2002).

V současné době lze mluvit o několikanásobném nárůstu počtu dimenzí. V odborné literatuře lze narazit na gramotnosti jazykové, finanční, občanské, mediální, sociální atp. Své nezpochybnitelné místo zde má samozřejmě i již zmíněná ICT gramotnost.

Funkční gramotnost je ovlivňována mnoha faktory, a nelze ji omezovat pouze na dosažené vzdělání. V současné době naopak v České republice i přes zvyšující se úroveň vzdělání (maturitní a vyšší) funkční gramotnost mírně klesá (MŠMT, 2001). Velmi zajímavý je také vztah funkční gramotnosti a ekonomiky. V odborných kruzích dosud není shoda, zda funkční gramotnost ovlivňuje ekonomiku, nebo ekonomika ovlivňuje funkční gramotnost. Rabušicová (2002, s. 147) je názoru, že funkční negramotnost je hlavním důsledkem chudoby a nezaměstnanosti. Druhý tábor však naopak s ohledem na výsledky provedených výzkumných šetření upozorňuje na decelerační vliv funkční gramotnosti na ekonomickou sílu státu. Tímto způsobem je popisován rovněž aktuální stav v České republice (Simonová, Hamplová, 2016).

ICT gramotnost tvoří jednu z výrazných částí konceptu funkční gramotnosti. Budeme-li hledat odpověď na otázku co je počítačová gramotnost, ve slovníku nalezneme odpověď, že ji lze jako schopnost komunikovat s počítačem (Hartl, Hartlová 2000, s. 182). Tato definice nám však nepostačuje, neboť pokrývá jen naprosté minimum z informačních a komunikačních technologií. Pojdme se tedy podívat na pojem ICT gramotnost.

ICT gramotnost zahrnuje (Faltýn, Němčíková, Zelendová in Pospíšil, Špatenková, 2016):

- *„praktické dovednosti a znalosti, které umožní jedinci používat různé ICT efektivně a s porozuměním,*
- *schopnost shromažďovat, analyzovat a kriticky hodnotit a používat informace používající ICT,*
- *znalosti, dovednosti, postoje a hodnoty, které vedou ke zodpovědnému a bezpečnému používání ICT,*
- *schopnost přijmout nové myšlenky z pole ICT a kriticky je posoudit, porozumění rychlému rozvoji technologie, její důležitosti pro osobní rozvoj a jejich dopad na společnost.“*

Počítačovou gramotnost lze měřit také systémem kompetencí. Kompetenci můžeme chápat jako schopnost nebo předpoklad schopnosti člověka zvládnout určitou činnost či situaci, případně i posoudit jevy v širších souvislostech z odborného hlediska (Petrusek a kol. 1996, str. 503). O počítačové gramotnosti, jako o kompetencích, které umožní člověku využívat nové technologie ve svém profesním i osobním životě v takové míře, že se jedinec necítí být handicapován, hovoří například Sak (2007, s. 46). Sak rovněž pojednává až o komputrovém handicapu a digitální přehradě jako o překážkách osobního a profesního rozvoje. Počítačovou gramotnost lze, dle jeho přístupu, hodnotit na základě čtyř základních indikátorů:

- analýza reálných aktivit, které jedinec provozuje prostřednictvím počítače;
- zkoušení – jedinec prokazuje požadované dovednosti v praxi;
- názvosloví a termíny, které jedinec používá při práci s počítačem;
- sebeevaluace jedince jako způsob deklarace vlastní počítačové gramotnosti.

Relativně novým pojmem je pojem digitální gramotnost. Jedná se o postoje, dovednosti a znalosti, které jsou nezbytně potřebné k efektivnímu nakládání s informacemi v digitální době. Konkrétněji pak o schopnost efektivně používat informace v různých formátech v digitálním informačním prostředí. Lze ji považovat také za nezbytnou životní dovednost každého člověka v současném světě (Bawden, Robinson 2017, s. 371).

Na závěr této kapitoly bych rád věnoval pár řádků vysvětlení, jak se z tématu ICT gramotnost seniorů stala zkoumaná veličina ICT zdatnost seniorů. Ke změně došlo při seznámení s výzkumem ICT zdatnost seniorů ve srovnání s dalšími skupinami dospělých. Ve shodě s ním jsem došel k názoru, že mé vzhledem k omezeným podmínkám diplomové práce není možné provést dostatečně propracovaný výzkum, který by zmapoval ICT gramotnost. Proto pro potřeby této práce (zejména pak její empirickou část) bude termín ICT zdatnost znamenat běžnost a stejnost při každodenním používání ICT. Termín nezdůrazňuje do takové míry dosažení požadované úrovně schopností (Pospíšil, Špatenková 2016). Bližší specifikace bude nadále uvedena v empirické části této diplomové práce.

1.2 Vymezení pojmu ICT

Termín ICT², tedy informační a komunikační technologie, není prvním, který by zahrnoval nové technologické vynálezy. Zprvu byl používán v oblasti nových médií pouze termín IT, tedy informační technologie, ovšem vzhledem ke stále se zvětšující části komunikace (obecně přenos hlasu, dat, dokumentů) bylo přidáno i „C“, tedy communication. Komunikaci lze v nejobecnějším slova smyslu chápat jako jakýkoliv přenos informace (Košátka in Petrušek a kol., 1996, s. 507). Právě toto pojetí naprosto vystihuje jednu z hlavních funkcí informačních a komunikačních technologií. V širším pojetí lze samozřejmě komunikaci rozumět jako procesu sdělování a sdílení informací včetně přenosu hodnot a významů. Obsahem tak nemusí být pouze informace, ale také další projevy a výsledky lidského chování (Pokorná, 2010, str. 11). Toto pojetí je také v souladu s definicí nacházející se v psychologickém slovníku – „přenos myšlenek, emocí, postojů a jednání od jedné osoby k druhé“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 265).

„Zaklínadlo“ informační a komunikační technologie popisuje Lévy (2000, s. 26) jako produkt stávající společnosti a kultury, který vznikl a existuje v souvislosti vždy a pouze s činností člověka. Ve svém důsledku je používání ICT jedním z podstatných znaků lidství. Tento autor se pouští také do hodnocení informačních a komunikačních technologií. Hodnocení nemůže být ani negativní ani pozitivní, dokonce ani neutrální. Vždy totiž závisí na úhlu pohledu a způsobu jejich využití. ICT zkrátka lidem dávají rozšířené možnosti, ale také velké jejich spektrum mohou i brát (Lévy, 2000, s. 24). Lévy tak již v roce 2000 poukazoval na možnosti počítačové kriminality, která je v dnešní době jednou z hlavních kriminálních činností.

² Information and Communication Technologies

V návaznosti na tuto kriminální činnost vznikají organizace národního i mezinárodního formátu, které mají za úkol dohlížet na bezpečnost v kyberprostoru. Jedním z nejvýznamnějších orgánů kybernetické bezpečnosti České republiky je Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost³, který hraje klíčovou roli při ochraně významných informačních systémů státu dle zákona o kybernetické bezpečnosti z roku 2014

Na rozdíl od Lévyho poněkud sociologicky orientované definice, můžeme ICT vymezit širěji a v techničtějším gardu jako technologické prostředky určené ke zpracování dat a informací (Zounek in Novotný, 2002, s. 62),. Autor pokračuje stručným rozdělením na tři základní skupiny:

- základní programové vybavení,
- aplikační programové vybavení
- technické vybavení .

1.3 Stručná historie ICT

V této kapitole popíši ve zkratce poměrně složitý a dynamický vývoj informačních a komunikačních technologií. Vydám se zde cestou popisu jednotlivých milníků. Je nutné brát v potaz, že se v této kapitole nejedná o snahu o podrobný popis historie ICT, ale pouze o nástin základů a informací, které mají souvislost s tématem této diplomové práce. Tuto problematiku popíši prostřednictvím vlastních zkušeností a vědomostí, přičemž současně použiji jiné zdroje. Hlavním smyslem uvedení stručné historie je poukázání na relativně krátký a velmi dynamický vývoj v posledních letech v návaznosti na dnešní seniorskou populaci.

³ NÚKIB - <https://www.nukib.cz/>

Praprazáklad informačních a komunikačních technologií lze považovat vynález písma, který umožnil lidem uchovat si informace jinde než v paměti. S tím samozřejmě velmi souvisí i vynálezy, na které se písmo zaznamenávalo. Kámen či hliněné destičky časem nahradil papír a ten postupně nahrazují digitální dokumenty. V roce 1901 byl objeven jeden z pradávných „počítačů“ – přístroj s bronzovými ozubenými kolečky, který pocházel z období posledního století před Kristem. Podle všech informací byl tento přístroj používán k výpočtu poloh měsíce a planet. Dalším milníkem je rok 1833, ve kterém anglický matematik, filozof a vynálezce Charles Babbage představil Difference Engine. Zmiňované zařízení mělo provádět složité a náročné výpočty. I přes velkou snahu zařízení nebylo nikdy technicky zkonstruováno, i přes to však dalo jeden ze základů dnešním počítačům. Na konci devatenáctého století americký statistik a vynálezce Herman Hollerith zkonstruoval výpočetní stroj, který využíval principů děrných štítků. Jeho stroj byl využit při sčítání lidu v USA v roce 1890. Výsledky tohoto sčítání Hollerithův stroj spočítal za „pouhých“ šest měsíců. Na dnešní poměry je to dlouhá doba. Vezmeme-li však v potaz, že předchozí výsledky sčítání lidu byly počítány šest let, je zde patrný ohromný progres. Významným faktem je, že z Hollerithovi firmy se později vyvinulo IBM ⁴. Vynález a používání děrných štítků končí mechanický způsob zpracování dat a na řadu přicházejí elektronické počítače. V roce 1936 německý inženýr Konrad Zuse vyvinul počítač mechanický počítač Z1 na který navázal o dva roky již modernější elektronický Z2. Další následovník (Z3) se zapsal do historie černým písmem, když právě on vypočítal dráhy raket V1 a V2 (Černý, 2015, s. 22 – 28).

⁴ Jedna z nejvýznamnějších nadnárodních technologických institucí.

V roce 1943 ožil elektronový počítač zvaný ENIAC (zde už se dostáváme do historie, kterou zná širší veřejnost). Jedná se o technologický stroj, který je obecně považován za počítač. Rozměry se však od těch dnešních velice lišily. Výkonnostní hranice byla pět tisíc sčítání za vteřinu, přičemž zabíral několik místností a chlazen byl vrtulemi z leteckých motorů. Od tohoto okamžiku již prakticky dochází jen k postupnému zlepšování a minimalizaci. Vývoj se stal překotnější a rychlejší než v předchozích letech, zmizely však významnější milníky. Z uvedeného důvodu teď vývoj počítačů opustíme a zabrousíme více do vývoje sítě, která se zapříčinila o to, že do informačních technologií byl přidán rozměr komunikační (Šindelář, 2006).

Snahy o propojení počítačů vycházely z amerických inženýrů Paula Barana a Donalda Daviese. První (z dnešního hlediska) funkční síti pak vdechl život vědecký inženýr Larry Roberts. Jmenovala se ARPANET a je považována za prazáklad dnešního internetu. ARPANET byla původem síť, která měla propojit americké univerzity. Vzhledem k velkému úspěchu se postupně přidávaly další americké instituce (Slouka, 2019). Veškerý další vývoj probíhá v naprosté většině v Americe – vznik TCP/IP⁵, FTP⁶ atp.

V Evropě se internet začíná objevovat až v po roce 1981. Dalším významným mezníkem byl rok 1988, kdy se objevil první počítačový virus šířící se po síti. Česká republika se připojila k internetu v roce 1991. Od devadesátých let dochází k dramatickému rozvoji internetu, který postupně získává stále nové a nové tváře či uplatnění. Zlepšuje se kvalita, rozsah a bezpečnost sítě. Oproti původnímu čistě akademickému zaměření získává internet funkci ekonomickou či zábavní. Postupně se objevují a rozšiřují e-maily, chatovací

⁵ TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) - „přenosový a komunikační protokol, který se stal jedním z nejpoužívanějších standardů. Byl vyvinut Ministerstvem obrany USA k účelům americké armády, ale vzhledem ke své kvalitě je dnes používán téměř všeobecně a stal se významným standardem“ (Hlavenka a kol. 1997, s. 401).

⁶ FTP (File Transfer Protocol) – „druh interaktivního přenosu souborů, který se často používá na sítích s protokolem TCP/IP, tj. zejména na Internetu“ (Hlavenka a kol. 1997, s. 166).

služby, VOIP⁷ či instantní messengery. Již tyto funkce internetu všichni používáme ve formě všech možných mailů, skypů, messengerů, whatsappů atp. Jako poslední mezník lze považovat celosvětové rozšíření sociálních sítí typu Facebook, Instagram, LinkedIn apod. (Černý, 2015, s. 22 – 28).

1.4 ICT trendy

Obsah této kapitoly bude mít čistě technický charakter. Budu se zde věnovat popisu aktuálních trendů v oblasti ICT. Jelikož se jedná opravdu o ty nejaktuálnější, sáhnu po praxí osvědčených online zdrojích. Popis bude velmi stručný, pro pochopení souvislostí a náročnosti kladenou na seniory, kteří se snaží, či již drží s vývojem ICT krok, by však tento stručný přehled měl stačit.

V návaznosti na předchozí kapitolu Stručná historie ICT je vhodné v úvodu zmínit nástup nové generace mobilních sítí. Tzv. pátá generace mobilních sítí (zkráceně 5G) je nástupcem stávající 4G a znamená vyšší kvalitu, rychlost a bezpečnost stávajících mobilních sítí, tedy něco, o čem se Larrymu Robertsovi (viz. předchozí kapitola) ani nesnilo (T-MOBILE Czech republic, a. s., 2018).

Ještě před desítkou let bylo ovládání domácích spotřebičů či elektroniky pouze obsahem sci-fi, dnes se již jedná o velmi rozšířenou technologii, která navíc stále posiluje. Že lze do chytrého telefonu nadiktovat sms či jinou zprávu, je již několik let běžné, a i řada seniorů tuto funkci ovládá. V současné době technologický pokrok umožňuje pořídit si kompletní chytrou domácnost. Hlasem lze ovládat v domácnosti vše od automatické pračky přes televizi či topení až po žaluzie. I zde je patrný velký náskok USA, neboť ovládacím jazykem je primárně angličtina a ostatní podporované jazyky se postupně přidávají (Húsek, 2019).

⁷ VOIP (Voice On Internet Protocol) – technologie, která umožňuje přenos digitalizovaného hlasu prostřednictvím internetové sítě. (<https://www.fayn.cz/novinka/co-je-to-voip>)

Nezpochybnitelným trendem se rovněž stává také výraznější využití služeb umělé inteligence. Tzv. AI⁸ již vlastní i stávající chytré telefony střední a vyšší třídy. Stávající trend se snaží, aby umělá inteligence lidské schopnosti rozšířila, nikoliv nahradila. S lidskými schopnostmi úzce souvisí také další rozmach rozšířené, virtuální a smíšené reality, jejíž cílovou destinací již dávno není pouze oblast počítačových her. Tzv. smíšenou realitu dnes mohou používat třeba údržbáři, kteří díky chytrým brýlím vidí při své práci holografické prvky jako např. 3D modely zařízení či jednotlivých součástí. (T-MOBILE Czech Republic, a. s., 2018).

1.5 Shrnutí první kapitoly

Cílem první kapitoly teoretické části této diplomové práce bylo vymezení pojmů trojlístku pojmů gramotnost, funkční gramotnost, ICT gramotnost. Dále zde byl vymezen základní pojem prolínající se celou prací – pojem ICT. Následně byla také představena stručná historie ICT včetně aktuálních trendů v této oblasti.

⁸ z ang. Artificial intelligence

2 ICT gramotnost seniorů

Obsahem této kapitoly budou témata týkající se seniorů a stáří. Definovány budou základní pojmy této problematiky, představeny také budou specifické znaky seniorů včetně změn v oblasti biologické, psychické i sociální. Poukázáno bude zejména na změny, které souvisí s tématem diplomové práce. Následující kapitoly se věnují problematice postavení seniora v informační společnosti, motivací seniorů v oblasti využívání ICT, limitům a bariérám. Velký prostor je zcela plánovitě věnován také závěrečné kapitole, která se věnuje možnosti vzdělávání seniorů v oblasti ICT, neboť tato skupina s informačními a komunikačními technologiemi nevyrostala a jedním z hlavních způsobů zisku dovedností či zdatnosti je právě vzdělávání.

2.1 Senioři

Vzhledem k demografickému vývoji společnosti a na něj navazujících vědeckých výzkumů vyplývá, že populace stárne a skupina seniorů se stává početnější a početnější. Není tedy divu, že se jejím směrem stále více otáčí nejen andragogické disciplíny. Jak vyplývá z dat ČSÚ z roku 2017⁹, podíl populace ve věku 65 a více let na celkovém obyvatelstvu České republiky je 18,3 %. Tento poměr má dlouhodobě zvyšující se tendenci a vzhledem k medicínským pokrokům nelze očekávat jeho zastavení. Z těchto důvodů tvoří skupina seniorů (nejen v souvislosti s informačními a komunikačními technologiemi) mezi skupiny obyvatelstva, na které čím dál více zaměřena andragogická činnost.

⁹ Publikace Senioři v mezinárodním srovnání

V roce 2016 byla v rámci širokého dotazníkového šetření ČSÚ zkoumána i oblast digitální gramotnost. Tento výzkum se pokusil odhalit, kolik lidí v cílových skupinách 55 - 64 let (tedy předdůchodový věk) a 65 - 74 let (důchodový věk), je zcela bez digitální gramotnosti. Hlavním indikátorem bylo, zda tito lidé za poslední tři měsíce použili či nepoužili internet. Z výzkumného šetření vyplynulo, že ve věkové skupině 55 – 64 let je bez digitálních dovedností 31% lidí. Ve věkové skupině 65 - 74 se jedná o téměř dvojnásobné číslo – 56 %. V obou případech je Česká republika těsně pod průměrem Evropské unie (ČSÚ, 2017).

2.2 Základní pojmy

V této kapitole budu definovat základní pojmy týkající se seniorů. Budu se soustředit výhradně na ty, které přímo souvisejí s cílem diplomové práce, a současně na ty, se kterými budu pracovat v empirické části.

Stárnutí je pojem týkající se každého člověka. Pro každého živého tvora je neodvratným procesem, který bezezbytku ovlivňuje celý jeho život od narození po smrt. Pojmy stáří a stárnutí lze chápat mnoha rozličnými způsoby.

V obecné rovině lze stárnutí vymezit jako proces převážně involuční, resp. proces, který se projevuje různorodými změnami v čase. Ze strany společnosti, jsou změny v souvislosti se stárnutím vnímány převážně negativně (Hartl, Hartlová 2000, s. 561). Například Ian Stuart-Hamilton (1999, s. 18) považuje za nejběžnější měřítko stárnutí chronologický (kalendářní) věk. Autor si však plně uvědomuje, že stárnutí je dlouhodobý proces, zahrnující mnoho let. S ohledem na tento fakt, definuje i pojem sociální věk. Ten označuje vše, co společnost očekává od určitého biologického věku. Hamilton dále dělí stárnutí na procesy biologické, psychologické a sociální s tím, že klade důraz na jejich vzájemnou provázanost.

Obdobně jako stárnutí, tak i pojem stáří je velmi subjektivní a úzce souvisí s pojmem stárnutí. Zatímco stárnutí je proces, stáří je stav. Hamilton (1999, s. 20) uvádí, že ve většině západních zemí je za počátek stáří považován věk v rozmezí 60 - 65 let. O něco striktněji definuje stáří Haškovcová (2010, s. 121), která poukazuje na souvislost s přiznáním starobního důchodu. Zde se setkáváme s pojmem sociální stáří, kterého dosáhne člověk, jemuž byl přiznán starobní důchod.

Dle WHO¹⁰ je navrženo rozdělení stáří na několik etap (Hartl, Hartlová 2000, s. 562):

1. ranné stáří (60-74 let),
2. vlastní stáří (75-89 let),
3. dlouhověkost (90 a více let).

Haškovcová, stejně jako WHO se opírají o tzv. chronologické stáří. Stáří je však velmi komplexní pojem a je třeba mít na paměti také jeho biologické a psychologické aspekty, ekonomické aspekty (věk, kdy člověk přestává být ekonomicky aktivním občanem), či aspekty právní (vznik zákonného nároku na starobní důchod).

S pojmy stárnutí a stáří nutně souvisí také pojem senior. Když už jsem u předchozích pojmů poukazoval na nepřehledné množství pohledů a definic, zde se nalzáme ještě o pomyslnou příčku výše. Definice tohoto pojmu se podle jednotlivých autorů liší. Prakticky každý autor definuje seniora jiným způsobem či z jiného pohledu. Pro účel této diplomové práce použiji definici, ve které je hlavním měřítkem věk, neboť tato definice je nejvíce poplatná využití v empirické části.

¹⁰ World Health Organization - Světová zdravotnická organizace

Ve shodě s výše uvedenými definicemi stárnutí a stáří, a pro účely empirické části, budu v následujících řádcích považovat seniora, za člověka staršího 60 let věku.

Senioři tvoří výrazně heterogenní skupinu, ve které jsou mnohdy výrazné rozdíly, jak co se týče věku, úrovně mentálních funkcí a procesů, fyzických dispozic atp. Nejde ale pouze o fyzické či fyziologické rozdíly. Heterogenost skupiny seniorů tkví také v rozlišných životních stylech, postojích, dosaženém vzdělání, socioekonomickém statusu, rodinných podmínkách a v neposlední řadě také ve využívání informačních a komunikačních technologií.

Na závěr této kapitoly, jejímž cílem byla definice základních pojmů ještě pro úplnost věnuji pár řádků dvěma důležitým pojmům, resp. vědám, týkajících se seniorů geragogika a gerontodidaktika. Prvním z českých autorů, který definoval geragogiku byl Livečka (1979, s. 26) obecně jako výchovu ke a ve stáří. V této době Livečka považoval na všeobecnou společenskou potřebu nové vědní disciplíny, která by sloužila k přípravě občanů na aktivní stáří. Zmiňovaná příprava zahrnuje péči o vzdělávací potřeby, zájmy, funkce a cíle výchovy ke stáří a ve stáří. Prakticky pak nabízí také metodiky postupů při realizaci výchovy a vzdělávání dospělých. V současné literatuře je pojem velmi blízký i dalším pojmům jiných autorů - gerontagogika, gerontopedagogika, gerontogogika, geragogie, vzdělávací gerontologie atp. (Špatenková, Smékalová 2015, s. 15). Předmětem gerontagogiky je pak konkrétní didaktický proces, který respektuje edukační specifika seniorů - úroveň sociální integrace, dovednosti, zájmy, potřeby, bydlení, zdravotní stav ... (Špatenková, Smékalová 2015, s. 113).

2.3 Specifické znaky seniorů

Každá etapa lidského života přináší velkou řadu změn. Změny ve stáří, jsou velmi podobné změnám na počátku života. Podobnost je zejména v jejich výrazné patrnosti. V následujících řádcích vycházím ze svojí bakalářské práce a řádně označených zdrojů. Veškeré změny budu situovat směrem k tomu, jaký mají vliv na využívání informačních a komunikačních technologií. V některých případech bude také popsán poněkud opačný efekt – jak tyto technologie mohou zmírnit či vykompenzovat involuční změny ve stáří. Zkrátka veškeré uvedené změny na jednu stranu omezují možnosti získání ICT dovedností, na stranu druhou však mohou omezení zmírnit či kompenzovat.

Změny spojené se stářím lze kategorizovat do tří základních skupin. Jedná se o skupiny změn biologických, psychických a sociálních. Tyto tři oblasti zahrnují celou řadu změn od přeměn vizuálních až po změny v oblasti životního stylu (Honzlová, 2016, s. 4).

2.3.1 Biologické změny ve stáří

Honzlová (2016, s. 4) upozorňuje, že biologické stárnutí a s tím spojené změny je potřeba vidět jako výsledek vzájemného působení genetických podmínek a faktorů vnějšího prostředí. V současné době existuje několik teorií biologického stárnutí, což je způsobeno zejména individualitou tohoto procesu. Například teorie genetického programu předpokládají, že celý proces biologického stárnutí je geneticky naprogramován již při narození. Nepopírá však ovlivnění tohoto genetického naprogramování faktory z vnějšího prostředí (Pacovský, 1990, s. 30).

Konkrétněji se mění například pohybový systém. Dochází k ochabnutí svalstva, řidnutí a křehnutí kostí, což vede k většímu riziku zlomenin. Ochabnutí svalstva způsobuje také shrbování a tzv. růst do země. Vlivem opotřebených kloubních chrupavek se snižuje pohyblivost těla a objevují se i bolesti při běžných pohybech. Mění se také fungování trávicího a kardiovaskulárního systému. Problémy začínají již s úbytkem trávicích enzymů a postupnou ztrátou chrupu. Snižuje se také mobilita trávicích orgánů. Postupem času klesá pracovní kapacita srdce. Senior díky tomu hůře snáší fyzickou zátěž nebo stres. V této oblasti je ještě důležité připomenout biologicky podmíněné snížení respirační schopnosti plic. Senior se tak při jakékoliv fyzické aktivitě zadýchává. Postupně se zhoršuje smyslové vnímání. Výraznou změnou je také změna spánku vedoucí k časnému buzení či obtížím s usínáním (Kalvach, 2004, s. 79 - 83).

Ačkoliv to na první pohled nemusí být patrné, nové technologie mohou některé z biologických změn částečně kompenzovat. Například díky rozmachu elektronické komunikace (ať už se jedná o pomalu odeznívající e-mail, či nově nastupující aplikace typu messenger či whatsapp) mohou senioři s omezenou hybností zůstat v kontaktu se svým okolím, byť se nejedná o kontakt osobní. Je však zcela jistě lepší kontakt elektronický, než-li žádný.

2.3.2 Psychické změny ve stáří

Psychický a fyzický vývoj jedince není možno striktně oddělit. Z uvedeného důvodu jsou také psychické změny ve stáří ovlivněny (a zároveň ovlivňují) změny fyzické. U seniora se postupně zhoršuje smyslové vnímání, což často způsobuje pokles výkonu při některých pracovních činnostech ale často i znemožnění jiných činností jako je četba, či poslech hudby (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 204 - 208). Na změny v poznávacích schopnostech způsobené oslabenými funkcemi smyslů poukazuje rovněž Klevetová (2017, s. 29). To může způsobovat strach či úzkost z nejistoty vnímání okolí.

Konečným důsledkem může být až sebeizolace seniora. Potíže s vnímáním také často vedou k větší nedůvěřivosti seniorů. Ta může být mířena vůči lidem, ale i vůči moderním technologiím. Ne všechny psychické změny však musí být negativní. U starších lidí je velmi dobře pozorovatelná schopnost přenášet zkušenost do nových poznatků (Cimbálníková, 2012, s. 24).

Na počátku období stáří bývá patrná velmi silná potřeba seberealizace a potřeba být svému okolí přínosem. Časem dochází spíše k výraznější potřebě emočního zakotvení a pozitivního přijetí v okruhu blízkých osob. (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 204 - 208). Právě rozvoj ICT dovedností či kompetencí může být prvním cílem počáteční silné potřeby seberealizace. Úspěch v tomto ohledu pak jistě vede k výraznému zlepšení sebehodnocení a sebedůvěry.

2.3.3 Sociální změny ve stáří

Sociální změny ve stáří jsou podmíněny různými společenskými událostmi, jako je např. odchod do důchodu. Senior musí při dosažení důchodového věku učinit rozhodnutí, zda pokračovat v zaměstnání a být nadále ekonomicky aktivním. Roli důchodce by měl senior sám akceptovat. Senior by neměl být do role důchodce nucen a měl by mít možnost volby. V návaznosti na odchod do důchodu se často mění i ekonomická situace. Senioři jsou považováni za jednu z ekonomicky zranitelných sociálních skupin. Zejména osamělí senioři mohou mít velké finanční problémy a jsou často odkázáni na podporu rodiny či státu. Další navazující změnou je změna bydlení. Ke změně bydlení dochází v této skupině ve většině případů. Ať už z důvodu nesoběstačnosti či důvodů finančních. Může dojít ke změně bydlení při přestěhování k dětem, do menšího bytu či do zařízení sociálních služeb (Pacovský 1990, s. 45-52).

Při stárnutí dochází ke změně rolí ve společnosti. Změna v tomto případě znamená převážně ztrátu rolí dosavadních. Záleží na reakci či aktivitě seniora a jeho okolí, zda dojde k nalezení nových rolí, neboť nemít roli znamená být

závislí. Zejména na počátku období stáří často dochází ke změně rodinných struktur. Ze společného bydlení odcházejí děti, rodí se vnoučata (Dvořáčková, 2012, s. 13 – 15). Manželské vztahy obvykle s vyšším věkem sílí a ztráta životního partnera může znamenat další náročnou sociální změnu. Může následovat problém s uspokojováním citových či jiných potřeb. Dochází k nástupu pocitu osamění, uzavření seniora a minimálnímu kontaktu s okolím (Langmeier, Krejčířová 2006, s. 210).

Vzhledem k uvedeným sociálním změnám je patrné, že využívání informačních, a zde hlavně komunikačních, technologií může působit jako prevence sociálního vyloučení seniorů procházejících sociálními změnami. „Neseniorská populace“ (pro účely této práce a v souladu s výše uvedenou definicí WHO, myšlena populace pod 60 let věku) nepovažuje osobní komunikaci za nezbytnou. Z vlastní zkušenosti mohu tvrdit, že senioři, kteří se seznámili s možnostmi online komunikace prostřednictvím různých elektronických komunikačních kanálů, jsou velmi překvapeni jejich dostupností, snadností a zejména pak rychlostí.

2.4 Senioři v informační společnosti

Všeobecně používaný pojem informační společnost definující naši současnou společnost a její specifika se poprvé objevil roku 1974, kdy jej použil Daniel Bell v souvislosti se vzrůstající důležitostí komodity informací pro ekonomický sektor. Postupem času se stal pojem informační společnost zásadním pro mnoho vědních oborů, ale i přes to není snadné jej definovat. Informační společnost lze definovat jako *„společnost založenou na integraci informačních a komunikačních technologií do všech oblastí společenského života v takové míře, že zásadně mění společenské vztahy a procesy. Nárůst informačních zdrojů a komunikačních toků vzrůstá do té míry, že ho nelze zvládat dosavadními informačními a komunikačními technologiemi“* (Jonák, 2003).

Liessmann (2008, s. 8) udává základ tzv. informační společnosti v tom faktu, že informace jsou v dnešním světě bezprostředně spjaté s digitálními médii. Na druhou stranu ale také výstižně navazuje pojmem dezinformační společnost, kterým poukazuje na fakt, že v dnešním světě je každý člověk denně zahlcován informacemi a je jen velmi těžké si z nich vybrat ty validní a potřebné.

Postupný vývoj ICT v posledních desetiletích odňal generaci seniorů jedno významné privilegium – až dosud byla tato generace výlučným a neocenitelným informačním zdrojem. Dříve mladší generace hledali informace zde. S nástupem informační společnosti, resp. informačních a komunikačních technologií však již mladší generace vybízí své rodiče či prarodiče ke vzdělání v oblasti ICT a k vyhledávání informací v nových médiích (Morbitzer in Tomczyk 2015, s. 90).

Velmi obdobně to vidí i Klevetová, která poukazuje na fakt, že v aktuální době hojně používané moderní komunikační prostředky nahrazují lidská setkávání a ochuzují nás tak o poznání lidského smyslu. V návaznosti na tento fakt dnešní doby ubývá potřeba seniorů předávání informací na další generace. V současné době vševědoucího googlu jen málokoho napadne čerpat informace či zkušenosti v oblasti profesní či osobní od seniorů. (Klevetová, 2017, s. 16).

Za počátek informační společnosti lze považovat tzv. informační revoluci (Černý, 2015 s. 24). Ta je v mnoha ohledech srovnatelná s revolucí průmyslovou. Zatímco průmyslové revoluce uvolnila sílu svalů a dala prostor vědě, tak informační revoluce uvolnila sílu intelektuální. Pro obě revoluce je shodné, že došlo k uvolnění velkého množství pracovních sil. Tyto uvolněné síly pak ale mohly v obou případech najít uplatnění v nově vznikajících oborech či pozicích. Pro informační společnost považuje za typický rozvoj informačních sítí a možnost ultrarychlé výměny informací.

Zatímco Černý poukazuje na sociologicky koncipovanou informační revoluci, Sak (2007, s. 37) považuje za první etapu přechodu na informační společnost tzv. proces komputerizace. Konkrétně se jedná o celospolečenské vybavování informačními technologiemi. To znamená využívání informačních a komunikačních technologií ve všech oblastech života společnosti, které přináší rychlejší a bezpečnější tradiční funkce a aktivity, ale i aktivity nové, které mohly vzniknout teprve za podmínky vzniku nových technologií.

Prensky dle Tomczyka (2015, s. 91) nástup tzv. informační společnosti rozdělil společnost do dvou základních kategorií, kterými jsou digitální imigranti a digitální domorodci. První skupinu lze definovat jako generace narozené před nástupem a rozmachem informačních a komunikačních technologií, a jejichž potřeby jsou uspokojovány stále výhradně v reálném světě. Druhou skupinu popisuje dále podle téhož autora také Waśniński (2015, s. 91). Uvnitř této skupiny jsou generačně mladší lidé, kteří vyrůstali již v době, kdy informační a komunikační technologie přebírali dominanci v různých sférách lidského života a část jejich potřeb již velmi úzce souvisí s virtuální realitou. Hlavním rozdílem obou skupin je míra využívání informačních a komunikačních technologií. Zatímco digitální domorodci využívají nová média velmi zběhle, tak digitální imigranti mají často snahu se novým médiím vyhnout, či je používají jen ve velmi omezeném rozsahu. Tento nedostatek kompetencí pak může způsobit digitální vyloučení. Dzięgielewska dle Tomczyka (2015, s. 91) toto digitální vyloučení popisuje jako ztrátu možnosti podílet se na fungování informační společnosti. Takovýto omezený přístup k digitálním službám pak má za následek snížení kvality života jednotlivce.

Tomczyk (2015, s. 95) rovněž popisuje korelaci důsledků sociálního a digitálního vyloučení:

Tabulka č. 1

Korelace důsledků sociálního a digitálního vyloučení

Sociální vyloučení	Digitální vyloučení
Zhoršení materiálních podmínek, nezaměstnanost	Nemožnost najít zaměstnání v dynamicky se vyvíjejícím sektoru IT, nemožnost pracovat na pozicích, jež vyžadují počítačové dovednosti.
Poruchy komunikace se společnostmi	Nemožnost udržovat kontakty s příslušníky informační společnosti pomocí dostupných nástrojů synchronní (komunikátory, chaty) či asynchronní (elektronická pošta, diskusní fóra) komunikace.
Omezení nebo nemožnost využívat veřejné instituce	Omezení možností využívat služeb e-vlády a e-správy (např. hlasování prostřednictvím Internetu, online předkládání žádostí či návrhů ve správním řízení).
Diskriminace	Absence účinných legislativních řešení, jež by měla reálný vliv na minimalizování bílých míst na mapě přístupu k síti a vzdělávání jednotlivců zaměřené na kompetence v oblasti IT.
Chybějící přístup k veřejnému trhu služeb a obchodu	Nemožnost nakupovat zboží a služby na Internetu, či využívat další e-řešení (např. e-bankovníctví, e-zdraví, e-knihovny).
Absence kulturního života	Omezený přístup ke kultuře tvořené na Internetu (hudba, umělecká díla, e-knihy).

Téměř synonymem pro digitální vyloučení je digitální propast. Termín digitální propast zmiňují Bawden a Robinson (2017, s. 319 - 320). Ti ji definují jako rozdíl či bariéru mezi informačně bohatými a informačně chudými. Dvě uvedené skupiny jsou pak odlišeny v zásadě tím, zda mají či nemají přístup k informacím. Informační chudoba může mít mnoho příčin jako např. nedostatek informační gramotnosti k využívání různých informačních zdrojů, život v oblasti s omezeným přístupem k informacím či informačním technologiím či život v zemi, kde je vládou či jinou vládnoucí skupinou přístup k informacím cíleně omezován. Informační chudoba je tedy základem tvořícím digitální propast.

Termín digitální propast má vůči takto ohroženým seniorům v zásadě dvojitý význam. Zadražilová (2017) digitální propast dále rozlišuje na:

- primární digitální propast,
- sekundární digitální propast.

Základem primární digitální propasti je dostupnost přístupu k technologiím a s tím spojené rozdíly mezi sociálními skupinami, které tento přístup mají, resp. nemají. Sekundární digitální propast je pak rozdílem mezi těmi, kteří umí technologie využívat a těmi, kteří je využívat neumí nebo nechtějí.

2.5 Motivace seniorů v oblasti využívání ICT

Uvažujeme-li nad spojením skupiny seniorů a ICT zdatnostmi, je z dostupných informací zcela zřejmé, že jedním z naprosto klíčových faktorů je faktor motivace. ICT technologie jsou obecně mladší než současní senioři a tak právě jejich motivace mnohdy rozhoduje o tom, na jaké úrovni (a zda vůbec) budou senioři ICT dovednosti mít.

Klevetová (2017, s. 43), soustřeďujíc se na motivaci seniorů, popisuje motivaci jako hybnou páku lidského chování, která člověka nutí uspokojovat své potřeby a to jak na úrovni biologie organismu, tak i na úrovni sociální a pracovní existence ve společnosti kde žije. Tomczyk (2015, s. 178) pak cílí přímo na motivaci seniorů s ohledem na ICT, přičemž poukazuje na nutnost zájmu o rozvoj vlastní osoby na straně seniorů. Důležité je zde vědomí, že používání nových médií umožní seniorům aktivní participaci ve spoustě oblastí života. Tomczyk dále hovoří přímo až po „touze po seberealizaci a plném zapojení do dnešní sociálně-technické reality“. Nová média a digitální technologie jsou pak cílem i nástrojem současně.

Motivací ke studování oborů U3V zabývajících se ICT se velmi podrobně zabýval polský autor Krysiński, který popsal pět základních faktorů motivujících seniory. Jsou to:

- touha poznat pravidla nových médií,
- touha získat stejné kompetence jako blízké okolí,
- potřeba udržování profesní aktivity,
- touha po nalezení uplatnění na trhu práce,
- nátlak ze strany okolí.

U seniorů bez jakékoliv předchozí přímé zkušenosti uvádí Krysiński nejčastější motivaci touhu po poznání nových médií. Tyto osoby motivuje touha poznat něco úplně nového, dosud nepoznaného. Typická jsou pro ně velmi nejasná očekávání a nedávání najevo své nezkušenosti s novými médii. Konkrétnější očekávání mají senioři, kteří již do styku s novými technologiemi přišli. Tito senioři se snaží získat obdobné dovednosti, jako mají lidé z jejich nejbližšího okolí, ať už pracovního či rodinného. Pro stále ještě ekonomicky aktivní seniory je pak typickou motivací potřeba udržování profesní aktivity. Prim zde hraje snaha o zlepšení svého profesního postavení či profesní pověsti právě novými znalostmi v oblasti ICT. Získání ICT dovedností rovněž může

velmi často znamenat „vstupenku“ za lepšími možnostmi nalezení profesního uplatnění. Posledním, a velmi silným motivačním činitelem je nátlak ze strany okolí. Tento motivační činitel lze vyzorovat u seniorů, jejichž přátelé-vrstevníci již nové technologie aktivně využívají. Hlavním motivátorem je tak snaha tzv. držet krok. Ne však s dobou, ale spíše se svými vrstevníky (Krysiński in Tomczyk 2015, s. 180 – 181).

2.6 Limity a bariéry ve využívání ICT

V první řadě je potřeba rozlišit, zda senioři nechtějí či nemohou možnosti nabízených ICT využívat. V procesu získávání ICT dovedností je velmi důležitým faktorem intelektuální aktivita jedince, která je řízena mozkiem. Ten lze velmi dobře přirovnat ke svalu, který při pravidelném tréninku podává lepší a stabilnější výkony (umožňuje tak snadnější získávání ICT dovedností). Při absenci aktivity však kondice mozku poměrně rychle upadá (Šerák 2009, s. 190 – 191). Autor dále uvádí základní omezení, resp. překážky učení seniorů, přičemž se opírá o Livečku (1979). Tyto překážky platí pro učení seniorů obecně. Lze je však vztáhnout i pro učení seniorů v oblasti ICT. Senioři potřebují na osvojení nových poznatků větší množství času. Způsob získávání nových dovedností musí být logicky strukturován. Předávání informací a dovedností musí být plynulé a v pomalejším tempu. Rychlejší tempo toku informací u seniorů znamená nižší kvalitu i kvantitu osvojených znalostí či dovedností. Je třeba více dbát na omezení vyplývající ze zdravotního stavu seniorů, stejně jako z jejich aktuálního fyzického a psychického stavu. Pro osvojování ICT dovedností platí dvojnásobně důležitost motivace.

Jedním z největších limitů, respektive rizik je fakt, že senioři, jsou velmi častým cílem internetových podvodů. Četnost těchto podvodů roste společně s tím, jak roste procento seniorů využívajících služeb internetu. Starší lidé jsou obecně velmi důvěřiví, což není na anonymním internetu výhodou. (Hofmanová, 2019). Podvody mohou mít rozmanitý charakter. Může se jednat o spam¹¹, nabídky tzv. šmejdů, prolomení různých účtů až po zavirování celého počítače či získání přístupových údajů do internetového bankovníctví. Veškerá rizika vycházejí z toho, jaké činnosti na internetu senioři provádějí. Mezi ty nejčastější patří používání e-mailu, vyhledávání informací, čtení zpráv či nakupování na internetu. Senioři nenakupují pouze v klasických e-shopech, ale používají také jiné webové portály zaměřující se na inzerci. Zejména mladší senioři pak využívají internet velmi často k seznamování. Naprosté minimum seniorů využívá internet ke hraní her (Centrum prevence rizikové virtuální komunikace, 2018).

¹¹ „Masové zavalení jednoho zdroje hromadami elektronické pošty s nesmyslným obsahem“ Hlavenka a kol. 1997, s. 383.

2.7 Možnosti vzdělávání seniorů v oblasti ICT

Jednou z možností, jak mohou senioři získat znalosti či dovednosti v oblasti ICT je vzdělávání. V této kapitole popíšeme základy vzdělávání seniorů (druhy, metody a formy), které jsou obecně svým základem obdobné jako u vzdělávání dospělých. Záměrem bude vydefinovat jednotlivé pojmy a poukázat na specifika týkající se vzdělávání seniorů.

Vzdělávání seniorů zapadá do konceptu celoživotního vzdělávání. Dle dokumentu Strategie celoživotního učení ČR, které vydalo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy v roce 2007 (s. 9 – 10) můžeme rozdělit celoživotní vzdělávání na tři základní oblasti:

- 1) formální vzdělávání,
- 2) neformální vzdělávání,
- 3) informální učení.

Formální vzdělávání

Specifikem formálního vzdělávání je, že probíhá výhradně ve vzdělávacích institucích (škola, univerzita...). Organizační forma, cíle, funkce, obsahy atp. jsou určeny platnými právními předpisy. Dokončení formálního vzdělávání je potvrzeno příslušným osvědčením (vysvědčení, diplom atp.). Formální vzdělávání zahrnuje veškeré vzdělávání na základních školách, středních školách, vyšších odborných školách, vysokých školách, jako i na univerzitách třetího věku (Rabušicová, Rabušic, 2008 s. 41).

Neformální vzdělávání

Cílem neformálního vzdělávání je získání schopností, vědomostí či kompetencí, které pomáhají vzdělávanému zlepšit své profesní či společenské uplatnění. Zakočení formálního vzdělávání sice může znamenat získání osvědčení či jiného dokumentu, neznamena však dosažení určitého stupně vzdělání. Neformální vzdělávání zahrnuje veškeré vzdělávací akce organizované zaměstnavateli, vzdělávacími institucemi či školními zařízeními. V praxi se jedná o volnočasové aktivity, kurzy, školení, rekvalifikační či počítačové kurzy (MŠMT, 2007, s. 11 – 12).

Kurzy zvyšující počítačovou gramotnost představují častou a širokou nabídku pro seniory. Právě počítačové kurzy pro seniory jsou v posledních letech velmi rozšířené a mají dostatek účastníků. Uvedené kurzy bývají organizovány v knihovnách či při školských zařízeních.

Informální učení

Jedním slovem lze informální učení, resp. vzdělávání definovat jako samovzdělávání. Samovzdělávání lze definovat jako získání schopností, vědomostí či kompetencí z každodenních činností člověka. Na rozdíl od předchozích dvou druhů vzdělávání je pro vzdělávání informální typické, že není nijak organizováno či institucionalizováno. Zpravidla záleží pouze na samotném člověku a jeho činnostech (MŠMT, 2007 s. 9 - 10). Palán (2003, s. 44) navíc poukazuje i na výsledky informálního učení, kterým je například utváření hodnot a postojů

Vztahy seniorů a ICT, tak informální vzdělávání zahrnuje také velkou část seniorů, kteří získali nějaké ICT dovednosti. Mnozí senioři mají však ze samovzdělávání v rámci oblasti ICT obavy, neboť v této skupině lze velmi často pozorovat respekt či obavu z nových technologií.

Černý (2015, s. 31) dokonce poukazuje na fakt, že složitost domácí elektroniky vede k zisku nezanedbatelných kompetencí a považuje informální vzdělávání z hlediska ICT jako naprosto klíčové bez ohledu na věk a cílové skupiny.

Veškeré vzdělávání, stejně jako vzdělávání seniorů, spadá v České republice do konceptu celoživotního vzdělávání. To je upraveno tzv. bílou knihou. V této publikaci jsou nastavena různá opatření, která se zrovna seniorů týkají více než jiných skupin v populaci. Jedním z takovýchto opatření je podpora vzdělávání znevýhodněných jedinců (Bílá kniha, 2001, str. 89).

V rámci vzdělávání seniorů v oblasti informačních a komunikačních technologií poukazuje Smołalski dle Tomczyka na nutnost flexibility vzdělávacích metod přičemž se opírá o fakt, že oblast ICT je v neustálém vývoji a rozmachu, načež je potřeba reagovat přizpůsobením starých metod, forem a technik. Metody, formy a techniky je potřeba pravidelně redefinovat, přizpůsobovat novým obsahům a následně systematicky implementovat do praxe (Tomczyk 2015, s. 150).

Ve všech druzích vzdělávání je učení rozděleno na část teoretickou a praktickou. Praktické dovednosti jsou v oblasti informačních a komunikačních technologií maximálně důležité. Každá obecná informace by měla být následována etapou určenou k procvičení a zejména ukotvení této nově získané informace/dovednosti. Forma sdělení předávaných obsahů by měla být pro seniory co nejjednodušší a nejreálnější (webová stránka, instruktážní video, příslušný hardware ...). Není-li proces učení koncipován čistě prakticky a obsahuje-li nějaké teoretické části, měla by praktická cvičení na každou teoretickou přednášku navazovat. V oblasti ICT mají tato cvičení velkou důležitost. Pro vzdělávání seniorů je jedním z nejlepších postupů tzv. provádění úkonů krok za krokem. Jedná se o popis jednotlivých kroků, jak dosáhnout cíle konkrétního cvičení, které vychází z probraných teoretických obsahů.

Zde je nutné zvolit správné pracovní tempo, které může být pro každého účastníka-seniora velmi rozdílné. Lektor by měl umět přizpůsobit tempo praktických cvičení tak, aby vyhovovalo všem seniorům ve skupině. V praxi osvědčené jsou také kontrolní otázky, které klade lektor účastníkům při praktických cvičení. Na závěr je důležité věnovat pozornost konečným výsledkům praktických cvičení jednotlivých účastníků – seniorů. Jedním z problémů v rámci vzdělávání seniorů v oblasti ICT je odborná terminologie. Na jedné straně je patrná nutnost používat přesnou terminologii. Na straně druhé je však nutné mít na paměti, že pro drtivou většinou vzdělávaných seniorů jsou tyto termíny zcela nové. Počet odborných termínů by tak měl lektor udržet v optimálním množství tak, aby vzdělávání seniorů byli schopni tyto pojmy postupně vstřebávat. Specifickou, avšak osvědčenou formou vzdělávání seniorů je tzv. problémová metoda. Uvedená metoda má za cíl upevnit již získané dovednosti. Lektor musí téměř bezchybně znát stávající úroveň dovedností seniorů. Vzdělavatel zadá skupině konkrétní úkol na ryze praktické bázi (např. vyhledání dopravního spoje či jiných každodenně používaných informací, vytvoření textového dokumentu atp.), následně vše již záleží na dovednostech a kreativitě vzdělávaných seniorů (Tomczyk, 2015, s. 150 – 154).

Ondráková (2012, s. 35) ve shodě s Mühlpachrem (2004, s. 138) dále udává čtyři základní funkce vzdělávání pro seniory, které by měla naplňovat každá poskytovaná vzdělávací aktivita. Jedná se o funkce preventivní, anticipační, rehabilitační a posilovací. Tyto funkce zajišťují obecně zvýšení kvality života seniora, udržují jeho duševní schopnosti, naplňují jeho volný čas a v neposlední řadě také zajišťují kontakt s okolím.

2.8 Shrnutí druhé kapitoly

Druhá kapitola se věnovala ICT gramotnosti seniorů a obsahovala témata věnující se problematice seniorů a základním pojmům tvořícím základ této diplomové práce. Představeny byly specifické znaky seniorů, což byly velmi heterogenní skupiny, vč. biologických, psychických a sociálních změn ve stáří. V druhé polovině této velké kapitoly bylo popsáno fungování seniora v informační společnosti, motivace seniorů v oblasti využívání ICT, stejně jako limity a bariéry. Na úplný závěr byly nastíněny možnosti vzdělávání seniorů v oblasti ICT. První i druhá kapitola teoretické části nastavily základní oporu a hranice pro následující empirickou část této diplomové práce.

EMPIRICKÁ ČÁST

Druhá část této diplomové práce se zabývá konkrétním výzkumem, jehož cílem bude zjištění úrovně ICT zdatnosti seniorů ve městě Česká Třebová. S ohledem na šíři problematiky a obtížnost jejího uchopení byl na místo pojmu gramotnosti použit pojem zdatnost, který lépe vypovídá směru a cíli empirického šetření. Pro účely plnohodnotného průzkumu ICT gramotnosti by bylo třeba použít kompetenční model ECDL¹². Vzhledem k jeho propracovanosti nebylo možné v rámci podmínek této diplomové práce tento model použít. Další vztahová propojenost pojmů gramotnost a zdatnost je vysvětlena v kapitole 1.1. této diplomové práce. V empirické části této práce jde především o zjištění, jak senioři v České Třebové informační a komunikační technologie využívají a jakým způsobem je používají pro zvýšení či udržení kvality života. Proto byl pro tento výzkum použit dotazník, který byl vytvořen s inspirací a ve spolupráci s doktorem Jiřím Pospíšilem.

V empirické části práce postupně popíši cíl výzkumného šetření, provedu operacionalizaci jednotlivých pojmů, stanovím základní východiska výzkumu, techniku sběru dat, výběr respondentů. Závěrečnou kapitolou pak bude vyhodnocení nasbíraných dat, jakožto i celého provedeného výzkumu.

¹² ECDL = European Certification of Digital Literacy; celosvětově rozšíření vzdělávací a certifikační koncept v oblasti digitálních technologií (zdroj http://www.ecdl.cz/o_projektu.php).

2.1 Cíl výzkumného šetření

Jak jsem již naznačil v úvodu empirické části této diplomové práce, cílem výzkumného šetření bude zjištění ICT zdatnosti seniorů v České Třebové.

2.1.1 Výzkumné otázky

Vzhledem k výše uvedené formulaci ICT zdatnosti seniorů budou výzkumné otázky na obecné rovině. Prakticky se jedná o jednotlivé oblasti výzkumu, resp. dotazníku:

- 1) Jaká je zdatnost při používání osobního počítače seniorů v České Třebové?
- 2) Jaká je zdatnost používání mobilních zařízení (telefonů, tabletů...) seniorů v České Třebové?
- 3) Jaká je zdatnost využívání internetu a jeho služeb u seniorů v České Třebové?

Tyto tři základní výzkumné otázky vytyčují základní oblasti využívání informačních a komunikačních technologií. Právě tyto tři kategorie ve výsledku rozhodnou, zda lze považovat respondenta výzkumu za ICT zdatného kompletně, nebo jen v určitých oblastech.

2.2 Operacionalizace pojmů

V této kapitole provedu definici základních pojmů výzkumu.

Senior – ve shodě s teoretickou částí (kapitola 1.1) této práce je tímto pojmem myšlen člověk starší 60ti let.

ICT zdatnost – ve shodě s oporou vypracovanou v teoretické části práce a úvodem empirické části je tímto pojmem myšlena běžnost a stejnost (opakovanost) při každodenním používání ICT.

Osobní počítač – do této kategorie spadají jak pevné počítače tak i ty přenosné (laptop, notebook atp.).

Mobilní zařízení (telefony, tablety...) – touto množinou jsou myšlena veškerá mobilní chytrá zařízení, tedy zařízení obsahující operační systém s chytrým jádrem (Android, Apple, Windows...).

Internet – celosvětový systém navzájem propojených počítačových sítí.

Obecné porozumění světu ICT – povědomí o základních pojmech z oblasti ICT.

2.3 Základní východiska výzkumu – hypotézy

S ohledem na cíl výzkumného šetření, tedy zjištění úrovně ICT zdatnosti seniorů v České Třebové a také na tři základní, výše uvedené otázky byly stanoveny následující výchozí hypotézy:

Hypotéza H¹

Používání osobního počítače má s ohledem na vyšší věk snižující se tendenci.

Hypotéza H²

Používání mobilních zařízení má s ohledem na vyšší věk snižující se tendenci.

Hypotéza H³

Používání internetu má s ohledem na vyšší věk snižující se tendenci.

Jedná se o tři základní východiska výzkumu. U všech tří oblastí budou získaná data komparována s obecnými informacemi o respondentech (rodinná konstelace, oblast bydlení, zaměstnání, vzdělání ...).

Úrovní je pro empirické šetření myšlena četnost zastoupení opovědí na jednotlivé otázky dotazníku.

2.4 Technika sběru dat

Technikou sběru dat v kvantitativním výzkumu bude dotazníkové šetření. Předávání dotazníků bude probíhat osobně. Výzkumník bude navštěvovat pravidelně veřejná místa a oslovovat zástupce základního souboru respondentů. Vybírána budou taková místa, kde bude mít respondent možnost se posadit a dotazník nepřerušovaně vyplnit sám. V případě zájmu bude výzkumník vyplňovat dotazník společně s respondentem. Výzkumník vždy popíše prováděné šetření, jeho účel a smysl. Dále zmíní základní informace o délce a pravidlech vyplňování. Samotná volba, zda respondent vyplní dotazník sám nebo s asistencí výzkumníka, bude záviset čistě na svobodné vůli respondenta. Tímto způsobem dotazování bude dosaženo níže uvedeného poměru výběrového souboru respondentů.

2.5 Výběr respondentů

Pro ověření hypotéz proběhl kvantitativní výzkum, jehož základním souborem byly všechny osoby starší 60ti let s místem trvalého pobytu v územní oblasti města Česká Třebová. Město Česká Třebová bylo zvoleno ze dvou základních důvodů. Prvním z nich je skutečnost, že tu již třetím rokem v místní Městské knihovně probíhá počítačový kurz pro seniory. Tím druhým pak fakt, že toto místo je mým bydlištěm a tak jej důvěrně znám a je snadnější zde provést sběr dat.

Cílem dotazování bylo zajistit celkový počet 100 vyplněných dotazníků v níže uvedeném rozložení (výběrový soubor):

Tabulka č. 2

Výběrový soubor – genderové rozložení

Muži	Ženy
50	50

Tabulka č. 3

Výběrový soubor – věkové rozložení

Věk	Počet dotazovaných
60 – 63 let	25
64 – 66 let	25
67 – 70 let	25
70 a více let	25

Výběrový soubor byl zvolen z důvodu větší validity výzkumu, neboť lze předpokládat, že ICT zdatnost v jednotlivých věkových kategoriích bude různorodá. K zajištění správného poměru dotazovaných byly v dotazníku otázky na pohlaví a věk těmi prvními. Na ně navázaly další obecné otázky na rodinnou konstelaci, oblast bydlení, zaměstnání, vzdělání atp. Následoval „základ“ výzkumu, tedy otázky týkající se třech základních oblastí používání informačních a komunikačních technologií.

2.6 Intepretace dat – výsledky výzkumu

Výzkum byl prováděn na veřejných místech města Česká Třebová (knihovna, Úřad práce, Městský úřad, terminál MHD...). Dotazníkové šetření jsem prováděl osobně. Šetření bylo několikadenní a po každém dnu byl vyhodnocen počet dotazníků. Kritériem pro pokračování ve výzkumu byl počet získaných dotazníků z jednotlivých věkových kategorií dle pohlaví. Každý respondent měl možnost se k dotazníku posadit a vlastnoručně jej vyplnit, ve většině případů však docházelo k ústnímu dotazování a zaznamenávání odpovědí výzkumníkem. Tento postup, resp. možnost byla zvolena s ohledem na specifika dotazovaných a za účelem eliminování handicapů (špatný zrak, jemná motorika...).

2.7 Závěry šetření

Výzkumu se účastnilo, dle původního plánu, celkem 100 respondentů v plánovaném rozložení, tedy polovina mužů/žen. Díky každodennímu vyhodnocování nasbíraných dat nebyli ke konci výzkumu někteří respondenti do výzkumu zahrnuti, jelikož pro jejich věkovou skupinu byla data nasbírána v dostatečném počtu. Dotazníky byly předávány v průběhu dvanácti dnů opakovaně na veřejných místech – dopravní terminál, městská knihovna, náměstí, budova Úřadu práce.

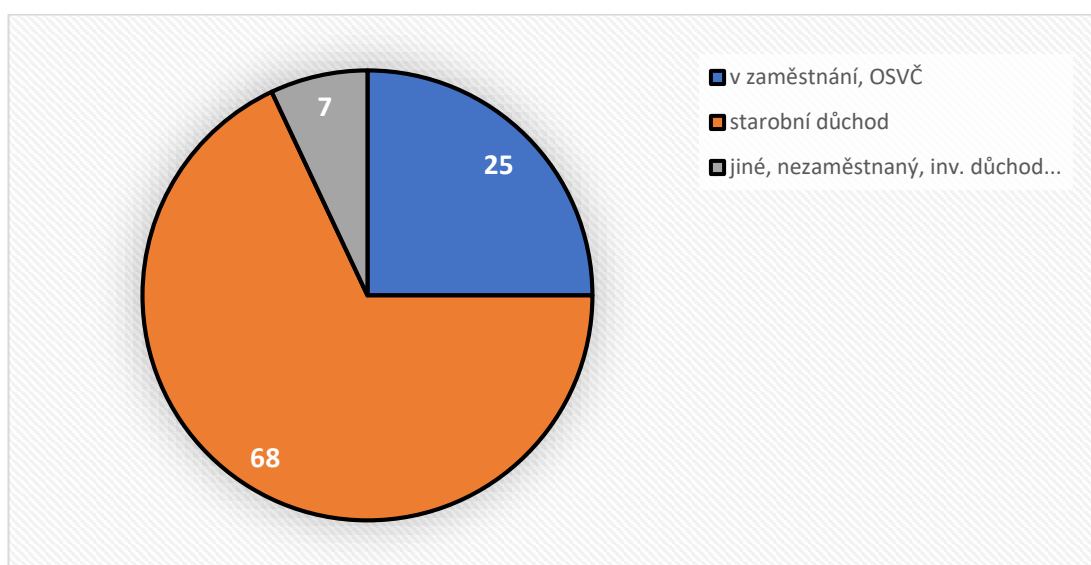
2.7.1 Statistiky respondentů

Ve čtyřech jednotlivých věkových kategoriích byl poměr zastoupení mužů a žen následující. Ve věkové skupině 60 - 63 let se výzkumu zúčastnilo 14 mužů a 11 žen (procentuální poměr 56:46). V pořadí druhá věková skupina 64 – 66 let byl zastoupena naprosto shodně, tedy 14 mužů a 11 žen (procentuální poměr 56:46). Vyrovnaný poměr byl ve skupině 67 – 70 let, kde se výzkumu zúčastnilo 12 mužů a 13 žen (procentuální poměr 48:52). V poslední věkové

skupině seniorů ve věku 70 a více let dominovaly ženy. Z celkového počtu 25ti dotazovaných byly ženy zastoupeny celkem patnácti vyplněnými dotazníky vůči deseti mužům (procentuální poměr 40:60).

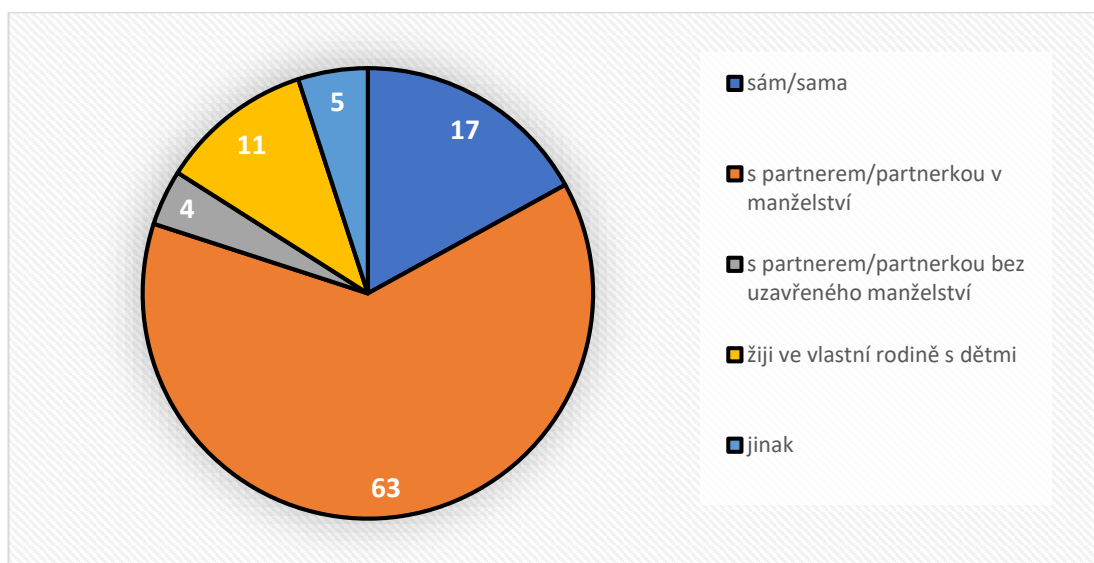
Rozdělení s ohledem na věk a pohlaví bylo charakterizováno v předchozím odstavci. Otázky 1 – 8 jsou pokládány za čistě statistickým účelem, jejich cílem je zjistit genderové rozdělení a věkovou strukturu. Dále ověřují ekonomickou činnost respondentů, jejich rodinnou a bytovou situaci, dosažené vzdělání, obor aktuálního či dřívějšího zaměstnání. První otázkou, která se přímo zabývá zdatnosti seniorů v oblasti informačních a komunikačních technologiích, je otázka č. 9. Výsledky této a dalších shodně zaměřených otázek budou prezentovány v kapitole Zhodnocení položek dotazníku.

Otázka číslo 3; Ekonomická aktivita – graf č. 1



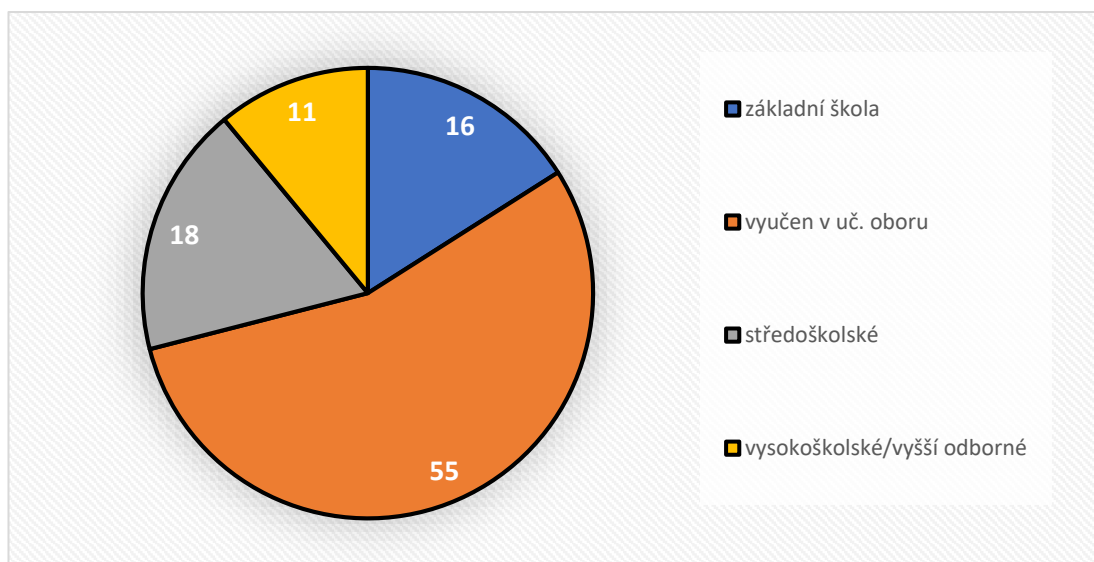
Co se týče ekonomické aktivity dotazovaných seniorů, většina (68) uvedla, že jsou ve starobním důchodu. Rovná čtvrtina dotazovaných je v zaměstnání či osobami samostatně výdělečně činnými. Zbylých sedm seniorů odpovědělo možnost jiné.

Otázka číslo 4; Rodinná situace – graf č. 2



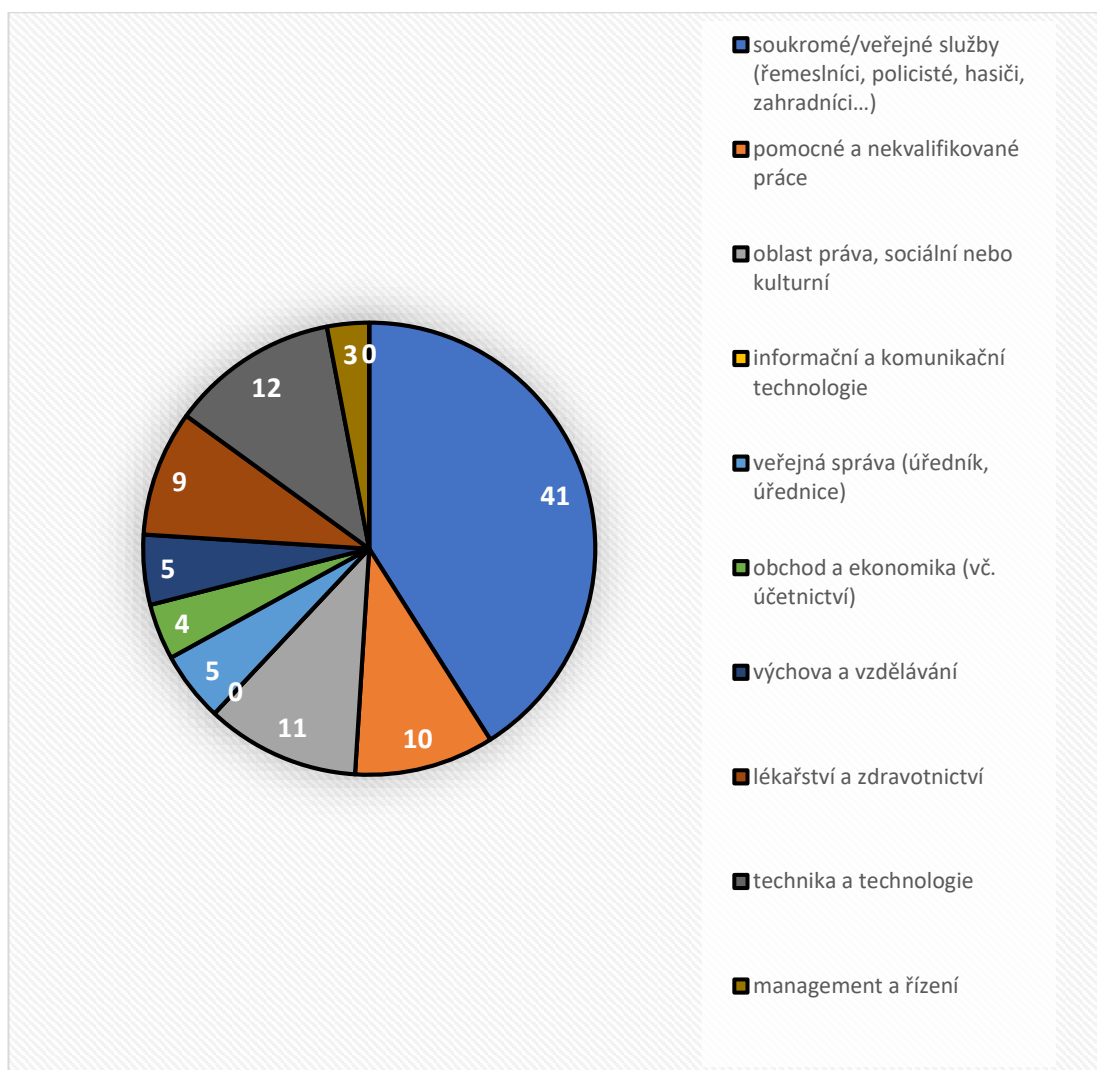
V této otázce byla zjišťována rodinná situace dotazovaných. Více než polovina dotazovaných seniorů (63) žije s partnerem/partnerkou v manželství. Další nejčastější odpovědi bylo, že respondent žije sám/sama. Zbylé odpovědi jsou různorodě zastoupené.

Otázka číslo 5; vzdělání – graf č. 3



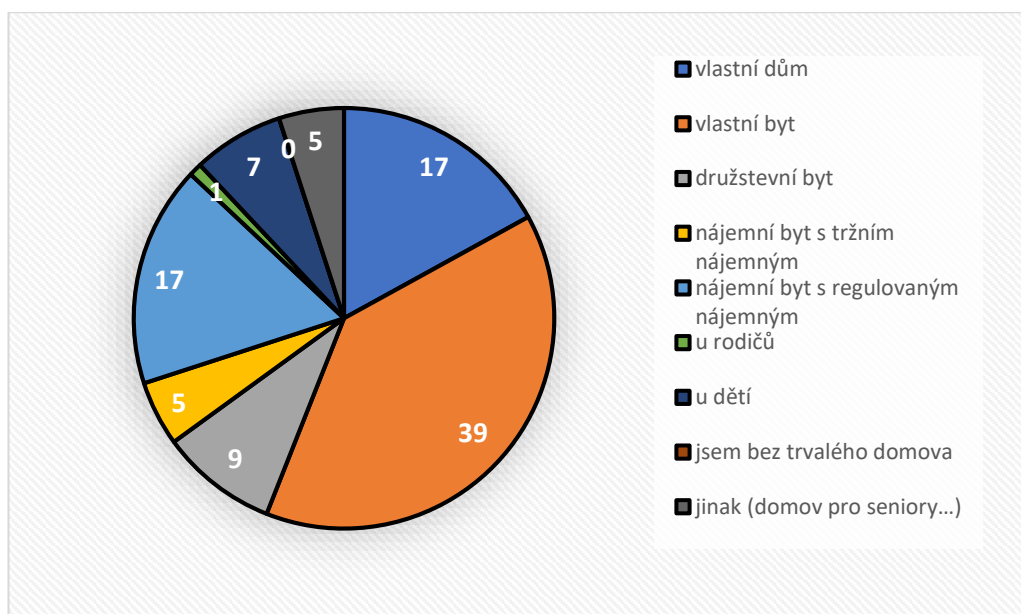
V rámci zjišťování vzdělání dotazovaných respondentů bylo zjištěno, že více než polovina (55) je vyučena v oboru. Zbylé odpovědi jsou zastoupeny v podobném poměru.

Otázka číslo 6; pracovní zaměření – graf č. 4



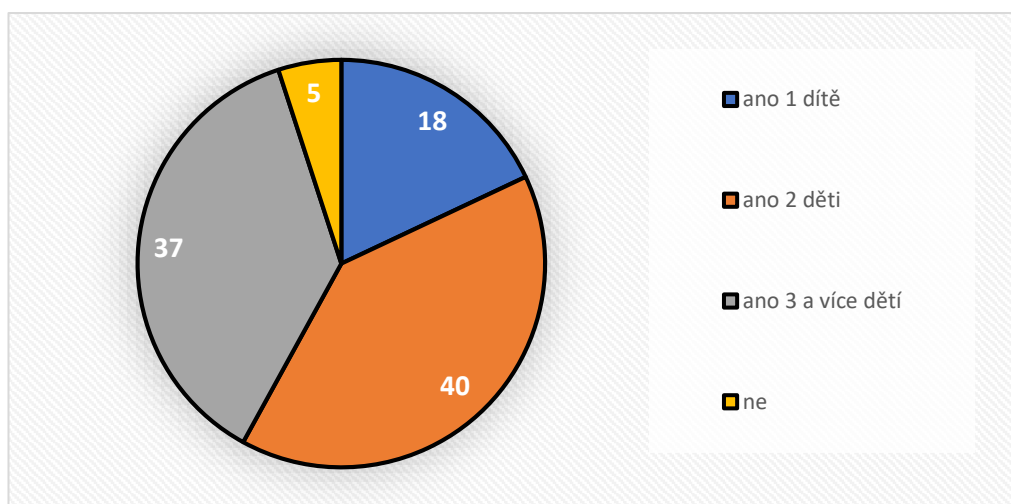
Zde se prokázala různorodost výběrového souboru. Zatímco nejvíce respondentů (41) uvedlo, že pracovali či pracují ve soukromých/veřejných službách, naopak v oblasti podléhající výzkumnému šetření, tedy informační a komunikační technologie, nepracuje či nepracoval nikdo z dotazovaných.

Otázka číslo 7; oblast bydlení – graf č. 5



Ze souboru dotazovaných bydlí nejvíce seniorů (39) ve vlastním bytě. Shodně 17 seniorů uvedlo, že bydlí v nájemním bytě s regulovaným nájemným (zde patrně vliv existence místního domu s pečovatelskou službou) a ve vlastním domě.

Otázka číslo 8; rodinná konstelace, děti – graf č. 6



Nejvíce dotazovaných seniorů (40) uvedlo možnost ano 5 dětí, jen o tři odpovědi méně je zastoupena skupina seniorů s 3 a více dětmi. Osmnáct seniorů uvedlo možnost ano 1 dítě a jen pět dotazovaných odpovědělo možností ne.

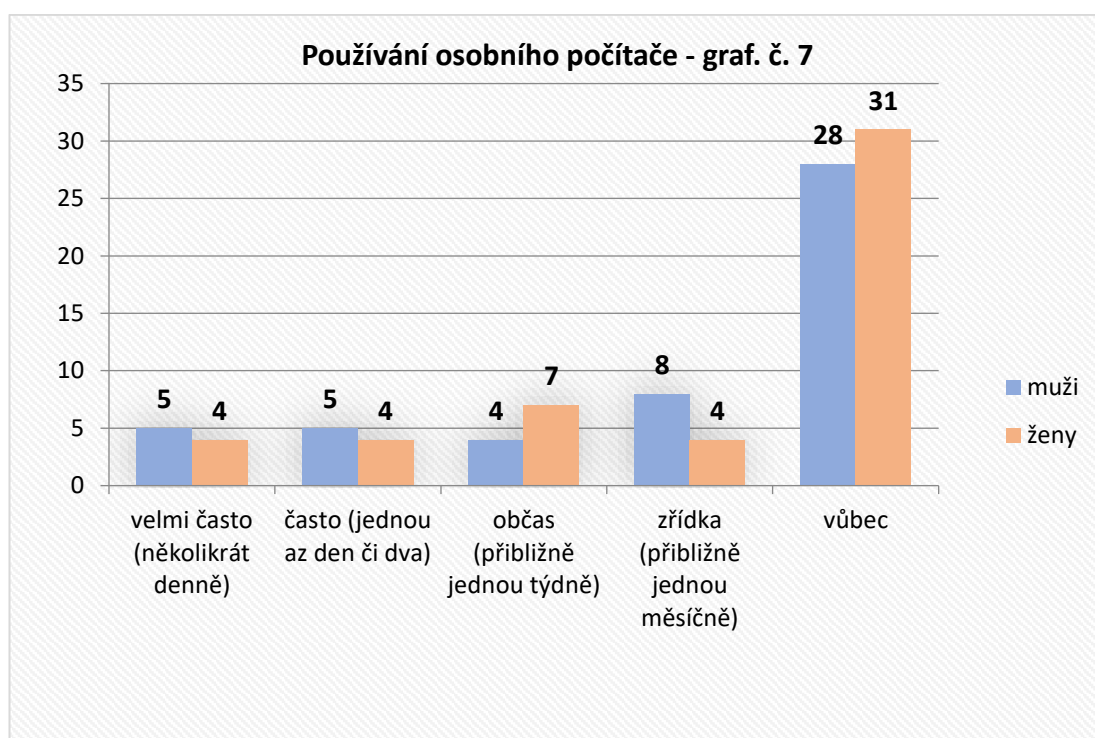
2.7.2 Zhodnocení položek dotazníku

Nyní budou presentovány výsledky otázek týkajících se konkrétně zdatnosti seniorů v oblasti informačních a komunikačních technologií. Konkrétně se jedná o otázky od č. 9 po č. 18, tedy celkem 10 otázek. Otázky a jejich vyhodnocení je rozděleno dle tří stěžejních zkoumaných oblastí.

2.7.2.1 Zkoumaná oblast č. 1 – Používání osobního počítače

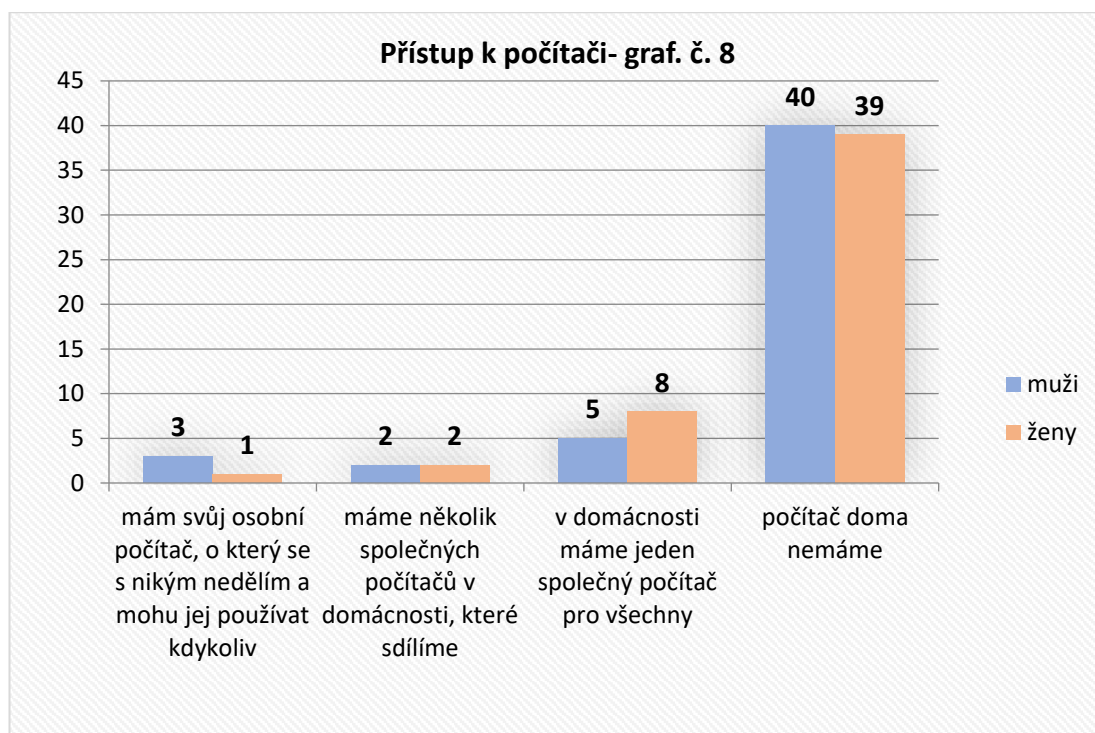
Oblast zkoumající využívání osobního počítače je rozdělena na tři otázky.

Otázka č. 9 – Jste zvyklý/á používat pravidelně počítač?



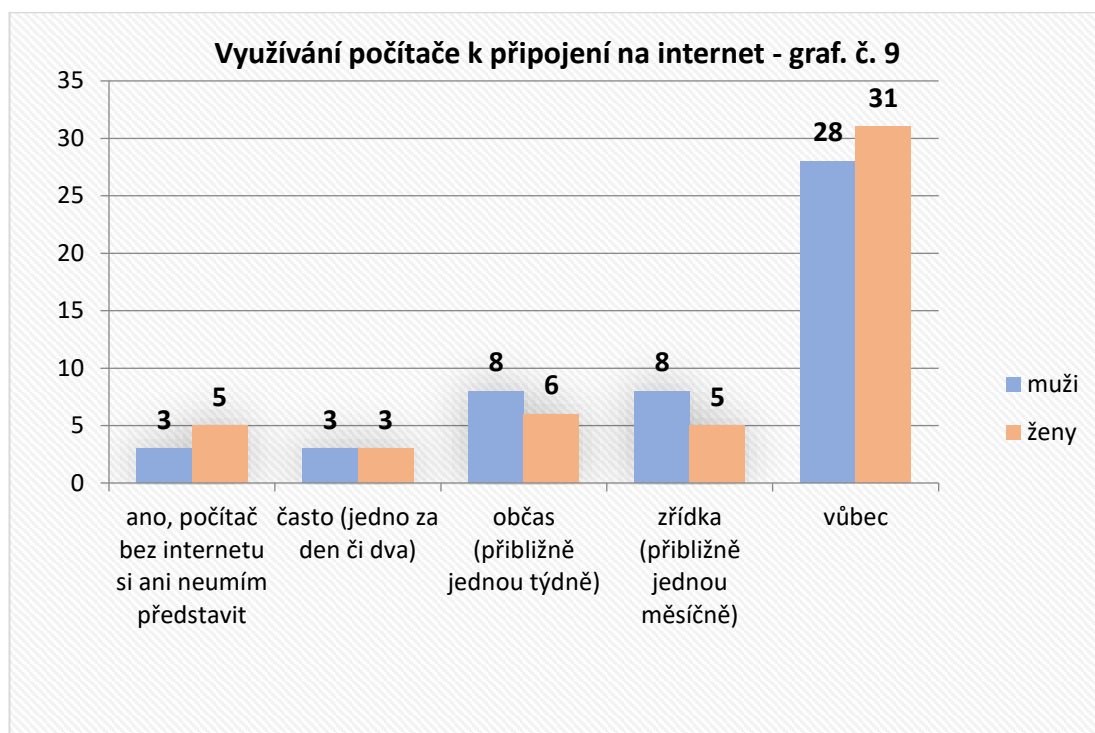
Výsledky průzkumu používání osobního počítače nehovoří výrazněji ve prospěch ani jedné genderové skupiny. Nejvíce respondentů s odpovědí „velmi často“ obsahovaly shodně skupiny mužů i žen ve věkovém rozmezí 60-63 let – celkem 3 odpovědi v každé skupině. Obecně s korelací s věkem lze konstatovat, že se zvyšujícím se věkem se snižuje četnost i častost používání osobního počítače. Zatímco v rámci věkové skupiny 60-63 let vůbec osobní počítač nepoužívá 9 z 25 respondentů, tak ve věkové skupině 70+ se jedná o 22 z 25 respondentů.

Otázka č. 10 – jaký máte přístup k počítači?



Výsledky vyhodnocené z této otázky jasně napovídají tomu, že drtivá většina seniorů nemá ve své domácnosti žádný počítač. To zcela jistě ztěžuje získávání ICT dovedností a zdatnosti. Pouze 21 respondentů z celkového počtu dotazovaných má v domácnosti počítač (ať už svůj osobní, nebo společný). Zajímavá je korelace se statistickými údaji z oblasti bydlení, získanými z obecné části dotazníku. Pouze jeden senior, který uvedl, že žije sám, má v domácnosti počítač. Svůj počítač, o který se s nikým nedělí a mohou jej kdykoliv používat mají ve všech čtyřech případech senioři, kteří bydlí s partnerem/partnerkou či s manželem/manželkou. Nejčastější odpověď „v domácnosti máme jeden společný počítač pro všechny“ se objevovala převážně u seniorů, kteří žijí se svými dětmi

Otázka č. 11 – Využíváte počítač k připojení na internet?



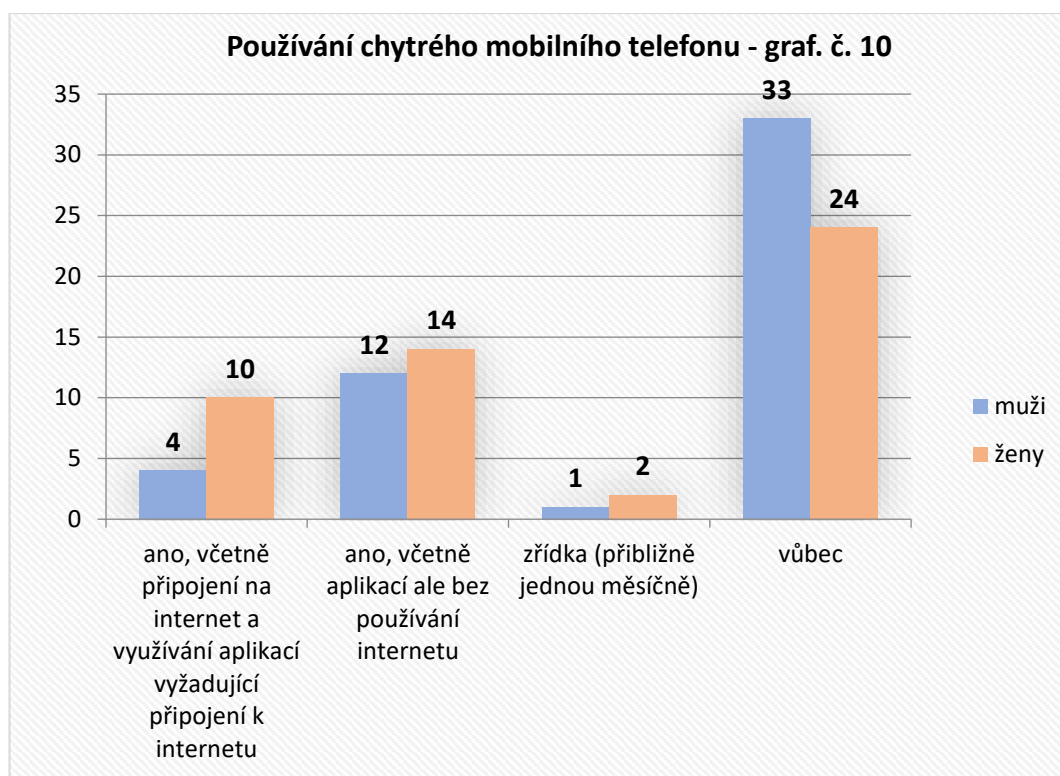
V otázce č. 9 odpovědělo celkem 41 respondentů, že používají osobní počítač minimálně jednou měsíčně a častěji. S ohledem na toto zjištění a v porovnání s vyhodnocením otázky č. 11, ve které bylo zjištěno, že internetové připojení využívá alespoň zřídka (přibližně jednou měsíčně) rovněž 41 respondentů. S ohledem na tato dvě zjištění lze tedy konstatovat, že všichni senioři využívající osobní počítač využívají společně s ním i připojení k internetu.

Nyní byly interpretovány výsledky tří základních otázek pro oblast využívání osobního počítače. Pro potřeby komplexního vyhodnocení dotazníku se za osobu/seniora, která je považována za osobu zdatnou v oblasti využívání osobního počítače považuje senior, který dosáhl v otázkách číslo devět a jedenáct odpověděl nejhůře čtvrtou variantu, tedy variantu občas/zřídka. Dle tohoto klíče lze v oblasti používání osobního počítače považovat za zdatnou necelou polovinu dotazovaných seniorů, konkrétně 41 osob.

2.7.2.2 Zkoumaná oblast č. 2 – Používání mobilních zařízení

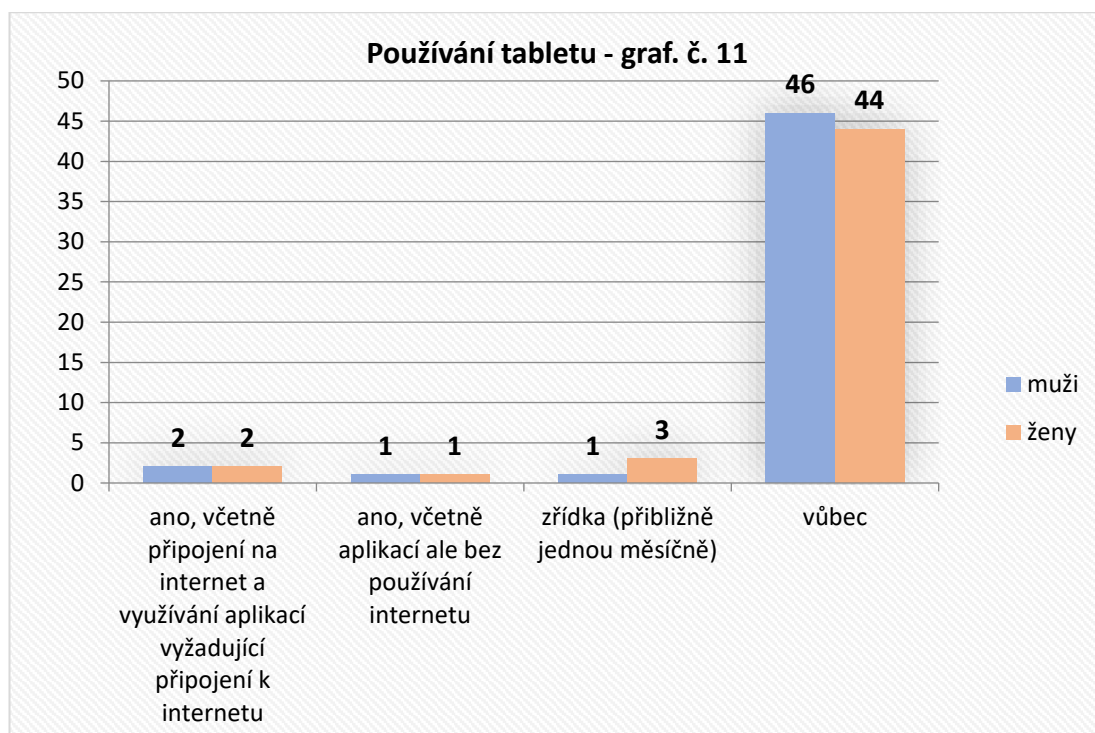
Oblast zkoumající využívání mobilních zařízení je rozdělena na dvě otázky. Předmětem otázek je zjištění zda a jakým způsobem senioři v České Třebové používají mobilní telefony a tablety.

Otázka č. 12 – Používáte chytrý mobilní telefon?



Výsledky získané po vyhodnocení odpovědí této otázky byly poměrně překvapivé. Sice více než polovina seniorů respondentů nepoužívá chytrý mobilní telefon, moje očekávání však byla poněkud jiná. Očekával jsem, že respondentů, kteří používají chytré mobilní telefony, bude méně než jedna čtvrtina. Celkem 43 seniorů používá chytrý mobilní telefon, alespoň zřídka. Navíc jen tři respondenti odpověděli, že chytrý mobilní telefon používají přibližně jednou měsíčně. Úspěšněji z tohoto výzkumu vyšly ženy, které používají chytré mobilní telefon častěji. Osobně vidím chytré telefony jako velký přínos pro seniory – v mnoha oblastech jim mohou pomoci. Od hledání dopravních spojů, přes zjišťování ordinačních hodin, až po chytré aplikace hlídající aplikaci léků.

Otázka č. 13 – Používáte tablet?



Oproti výsledkům vyhodnoceným z otázky na používání chytrého mobilního telefonu, dopadly výsledky dle mého očekávání. Tablet je pro seniory stále ještě něčím „cizím“. Naprostá většina z dotazovaných (konkrétně 92) respondentů nepoužívá tablet vůbec. Jen čtyři dotazovaní senioři pak používají tablet aktivně včetně připojení k internetu. Každý z těchto respondentů spadá do jiné skupiny, svého jednoho zástupce tu mají ženy i muži ve věkových skupinách 60-63 let a 64-66 let.

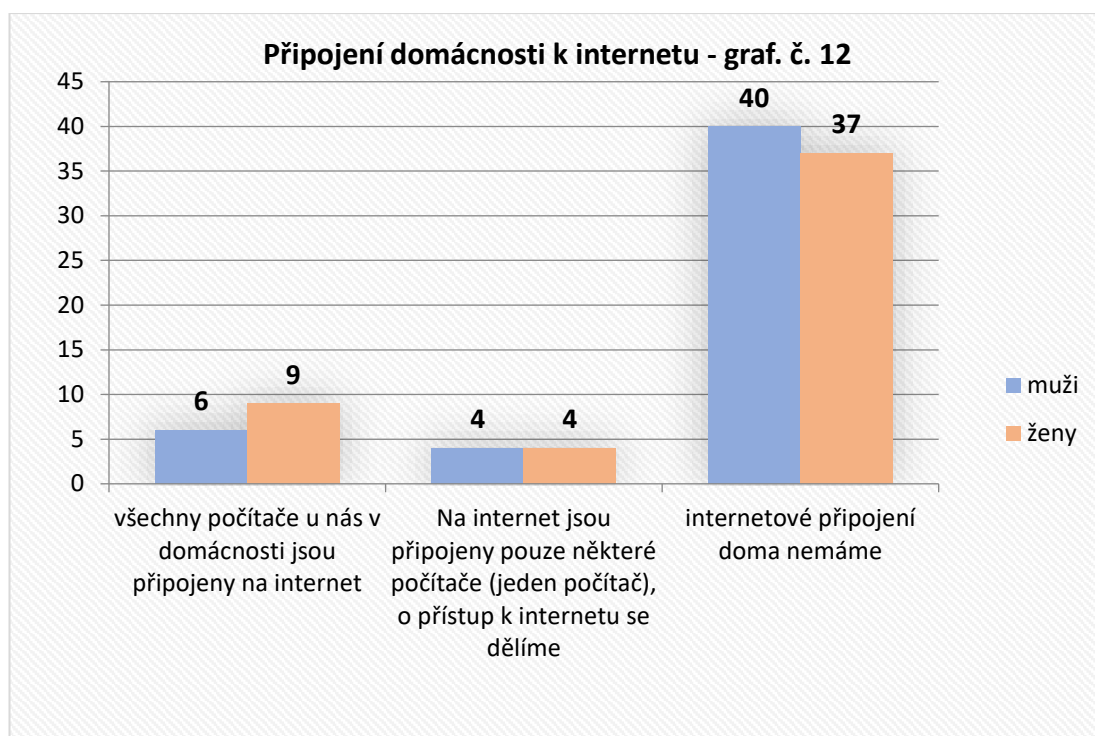
Tablety mají podobné výhody jako chytré mobilní telefony. Ačkoliv se tato dvě zařízení, co se velikosti displeje týče, přibližují, senioři více využívají zmíněné telefony. Tablet má sice nevýhodu horší mobility, zobrazovací možnosti má však pro seniory (zvláště pro ty s poruchami zraku), výrazně lepší. Právě tento důvod by měl být do budoucna hlavní příčinou toho, že senioři budou tablety používat častěji, v ideálním případě společně s mobilními telefony. Ovládání obou zařízení jsou totiž prakticky totožná.

V této kapitole byly interpretovány výsledky dvou otázek, zkoumajících používání mobilních zařízení. Zatímco v případě používání chytrých mobilních telefonů byly výsledky kladně překvapující, v případě používání tabletu se pak potvrdila očekávání. V této oblasti je za seniora zdatného v oblasti používání mobilních zařízení považován respondent, který alespoň v jedné ze dvou otázek odpověděl písmenem C, tedy že zařízení používá zřídka. Dle této stanové normy lze tedy považovat za zdatné celkem 45 osob.

2.7.2.3 Zkoumaná oblast č. 3 –Používání internetu

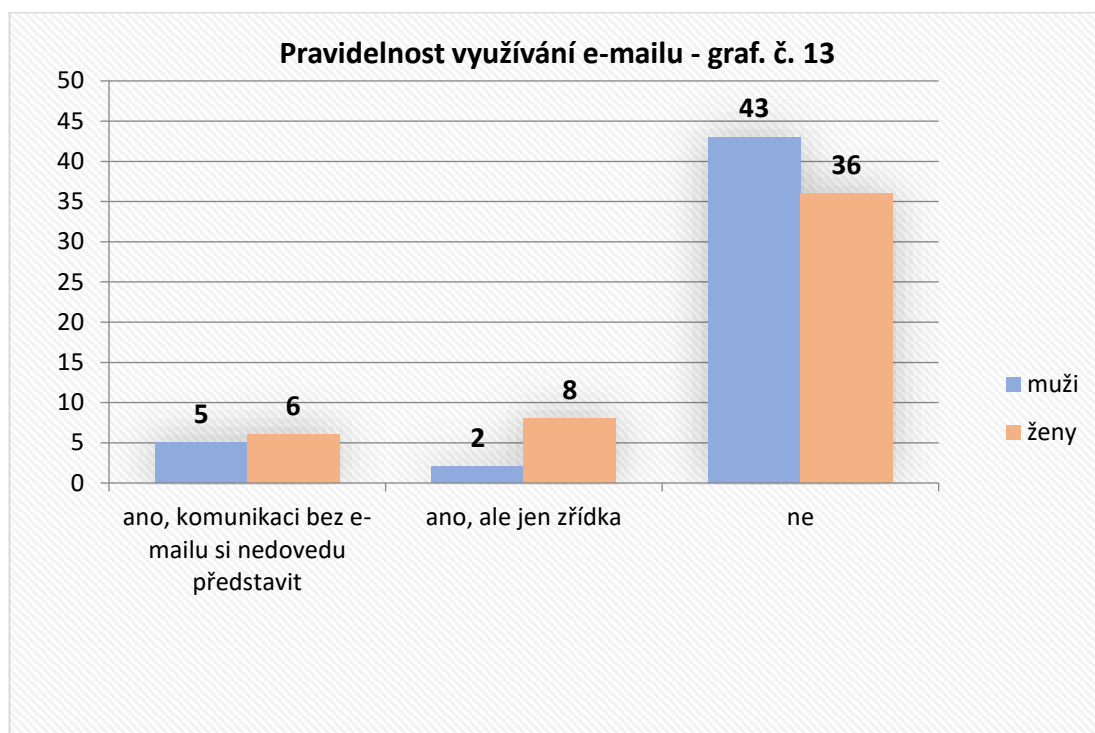
Třetí, v tomto výzkumu závěrečná část mapuje využívání internetu. Pro tento účel bylo zvoleno celkem pět různých otázek, zaměřených na přístup k internetu a činnosti na něm prováděné.

Otázka č. 14 – Máte doma připojení k internetu?



Bez internetového připojení v domácnosti žije výrazná většina dotazovaných seniorů (77 odpovědí). Nejvíce zástupců s internetovým připojením v domácnosti měla skupina žen ve věku 60-63 let. Výsledky této otázky je zajímavé komparovat s výsledky otázky č. 11, ve které celkem 41 seniorů odpovědělo, že osobní počítač minimálně jednou měsíčně používají pro připojení k internetu. Z této komparace pak logicky vychází, že senioři musí za internetem podniknout cestu ze svojí domácnosti. Nabízí se možnosti využití internetových kaváren, knihoven či internetového připojení rodinných příslušníků.

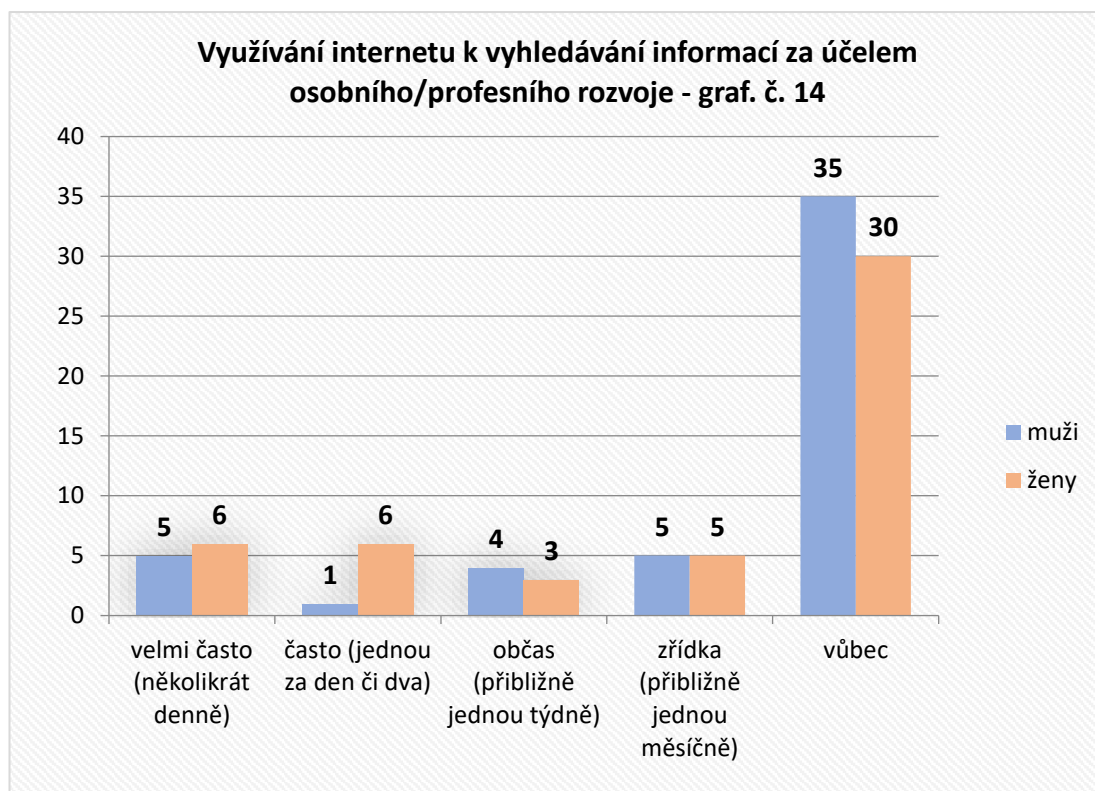
Otázka č. 15 – Používáte pravidelně e-mail?



E-mailová komunikace je téměř nepostradatelná pro 11 dotazovaných. Pro dalších 10 respondentů představuje způsob komunikace, který využívá zřídka. Nejvíce zástupců s odpovědí „ano, komunikaci bez e-mailu si nedovedu představit“ měla skupina žen ve věku 60-63 let. I zde můžeme komparovat výsledky s vyhodnocením otázky číslo 11, jejímž obsahem bylo používání osobního počítače pro připojení k internetu. V této otázce bylo zjištěno, že 41 respondentů používá počítač pro připojení k internetu alespoň jednou měsíčně. E-mailovou dokumentaci používá minimálně zřídka 21 seniorů. Z toho plyne, že pouze 20 seniorů používá připojení k internetu za jiným účelem než je e-mailová komunikace.

Vyhodnocení této otázky nastínilo další zajímavý výsledek. Z celkem 50ti dotazovaných mužů a žen ve věkových skupinách 67-70 a 70+ let odpověděli pouze čtyři respondenti, že alespoň občas používají e-mailovou komunikaci. Je zde tak velmi patrný výrazný vliv věku na využívání tohoto způsobu mezilidské komunikace.

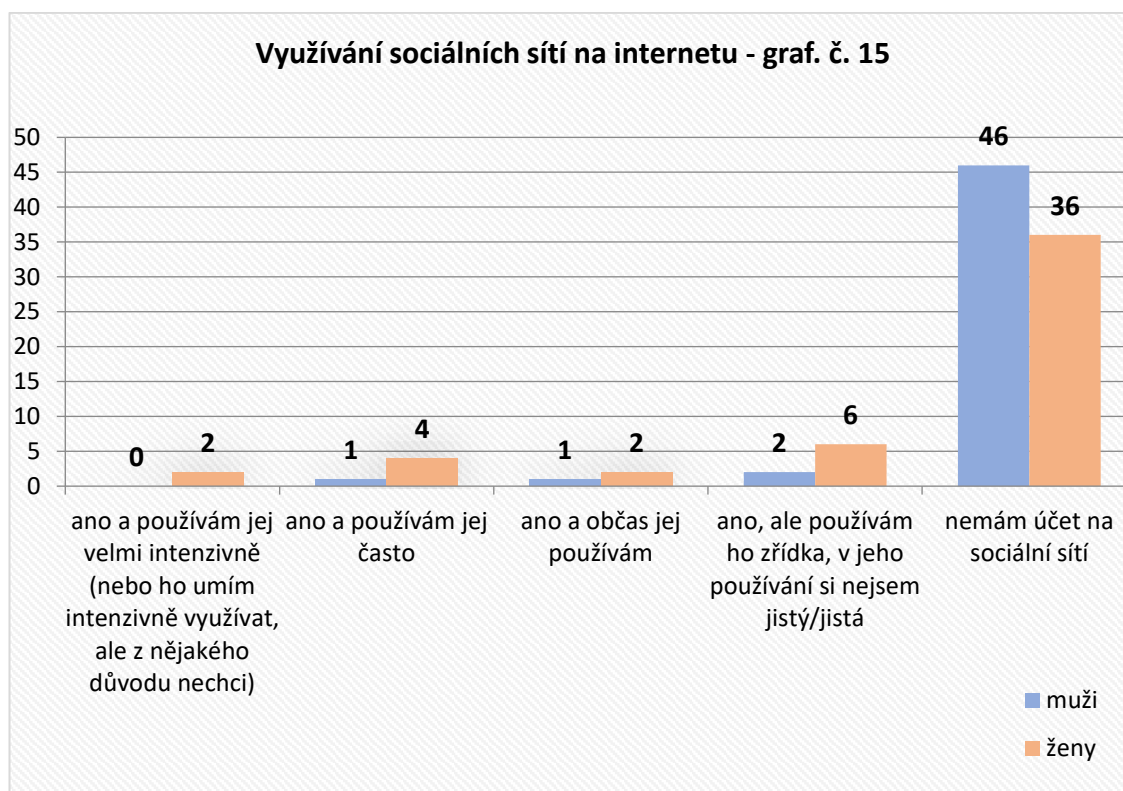
Otázka č. 15 – Používáte internet k vyhledávání informací, které souží k Vašemu dalšímu osobnímu či profesnímu vzdělávání?



Internet pro vyhledávání informací za účelem osobního či profesního rozvoje alespoň zřídka využívá 35 dotazovaných seniorů. S ohledem na pohlaví a věkovou skupinu, vyhledávají informace pro osobní/profesní rozvoj nejvíce ženy ve věku 60-63 let. Na druhou stranu mužská část dotazovaných měla ve všech čtyřech věkových skupinách alespoň jednoho zástupce, který odpověděl, že informace vyhledává několikrát denně. To v případě žen se ve věkových skupinách 67-70 a 70+ let vyskytovaly téměř výhradně odpovědi „vůbec“. Z celkového počtu 28 žen z těchto věkových skupin odpovědělo 27 respondentek, že internet pro vyhledávání zmíněných informací nepoužívají vůbec. Pouze jedna žena (67-70 let) odpověděla, že internet pro tento účel využívá zřídka.

Dle předpokladů, využívají internet pro vyhledávání informací pro svůj osobní či profesní rozvoj senioři ve věku 60-63 let. Je to jistě tím, že mnozí z nich (jak uvedli v dotazníku) ještě ve starobním důchodu nejsou a jsou ekonomicky aktivní. Lze tedy předpokládat, že pro výkon svojí profese potřebují využívat internet a informace z něj. Z celkem dvacetipětičlenné skupiny seniorů ve věku 60-63 let odpovědělo 16 respondentů, že zmíněné informace vyhledávají minimálně zřídka.

Otázka č. 16 – Máte a používáte účet na některé ze sociálních sítí (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, apod.)?



Sociální sítě jsou bezesporu jednou z hybných sil dnešní doby. Často je v masmédiích zmiňováno, že bez aktivního připojení k sociálním sítím člověk téměř neexistuje. Sociální sítě sebou však nesou mnohá rizika, nicméně o tom tato diplomová práce nepojednává. Při interpretaci výsledků je potřeba mít na vědomí fakt, že i přes to, že je internet pro seniory nový, nějakou dobu s ním už koexistují. Sociální sítě jsou ještě o mnoho mladší než internet. Senioři tak měli daleko kratší dobu na to, se s nimi sžít.

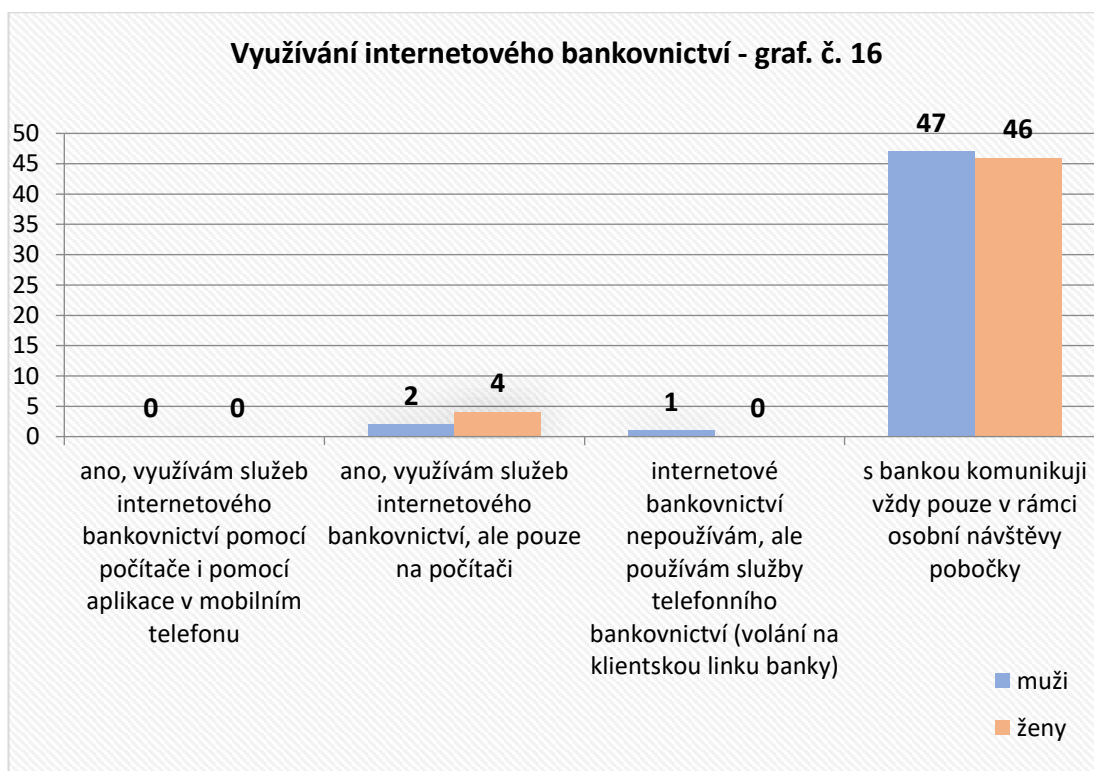
Výsledky vyhodnocení této otázky jsem očekával a předpokládal. Sociální sítě využívá jen minimum seniorů. Osobní reakce při sběru dat mne navíc ujistili, že senioři mají ze sociálních sítí respekt, ne-li přímo obavy.

Výrazná většina dotazovaných (celkem 82 respondentů) nemá účet na žádné ze sociálních sítí. Na druhé straně osy, pouze dva ze sta dotazovaných používají sociální sítě aktivně. Jedná se o ženy ve věkových skupinách 60-63 let a 64-66 let. Časté používání sociálních sítí uvedlo 5 seniorů. I zde byla patrná převaha žen a dominance věkových skupiny 60-63 let a 64-66 let.

Ve všech odpovědích s výjimkou odpovědi „nemám účet na sociální síti“ převládaly ženy. Pouze čtyři z padesáti mužů uvedli, že sociální sítě nějakým způsobem do jejich života patří. Oproti tomu šestnáct z padesáti žen mají se sociálními sítěmi zkušenosti.

I v případě této otázky platí, že zkušenosti se sociálními sítěmi klesají v komparaci s věkem respondenta. Ve věkových skupinách 67-70 a 70+ let odpověděl pouze jediný respondent, že účet na sociální síti zřídka používá, ale není si v jeho používání jistý. Zbylých 49 respondentů shodně uvedlo, že účet na sociální síti nemají. Uvedená zjištěná data potvrzují, že mladší senioři měli více prostoru a času na sžití se se světem sociálních sítí a tedy je častěji využívají.

Otázka č. 17 – Používáte internetové bankovníctví?



I v této otázce, kdy bylo předmětem mapování využívání internetového bankovníctví, se neobjevily nijak překvapivé výsledky. Nikdo z dotazovaných nepoužívá mobilní bankovníctví. Služeb internetového bankovníctví na počítači využívá šest respondentů ze sta. Pouhý jedem senior pak využívá služeb telefonního bankovníctví. Díky předchozí otázce číslo 12, která zjišťuje používání chytrého mobilního telefonu, bylo zjištěno, že celkem 43 dotazovaných používá chytrý mobilní telefon. K jeho vybavení však aplikace internetového bankovníctví jistě nepatří.

Šest seniorů, kteří odpověděli, že služeb internetového bankovníctví využívají pouze na počítači, patří opět do věkových skupin 60-63 a 64-66 let. Jedná se o obdobný trend jako téměř ve všech předchozích vyhodnocených otázkách.

Internetové bankovníctví je např. ve srovnání se sociálními sítěmi používáno ještě méně. Stejně jako v komunikaci s ostatními lidmi, tak i v komunikaci s bankovními institucemi, senioři stále preferují osobní kontakt. Uvedená preference postupně s mladšími generacemi klesá.

V této kapitole byly interpretovány výsledky petice otázek, zkoumajících používání internetu a jeho služeb. Pro účely kompletního vyhodnocení celého dotazníku, bude za osobu zdatnou v oblasti používání internetu a jeho služeb považován senior, který alespoň ve dvou ze čtyř následujících otázek odpověděl dle následující tabulky:

Tabulka č. 4

Vyhodnocení oblasti využívání internetu

Číslo otázky	Téma otázky	Minimální úroveň odpovědi
15	Používáte pravidelně e-mail?	b) ano, ale jen zřídka
16	Používáte internet k vyhledávání informací, které slouží k Vašemu dalšímu osobnímu či profesnímu vzdělávání?	d) zřídka (přibližně jednou měsíčně)
17	Máte a používáte účet na některé ze sociálních sítí (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, apod.)?	c) ano, občas jej používám
18	Používáte internetové bankovníctví?	b) ano, využívám služeb internetového bankovníctví, ale pouze na počítači

Otázka číslo 14 - připojení domácnosti k internetu je rozšiřující. Na zdatnost používání internetu nemusí mít rozhodující vliv. Proto není v hodnocení zohledněna.

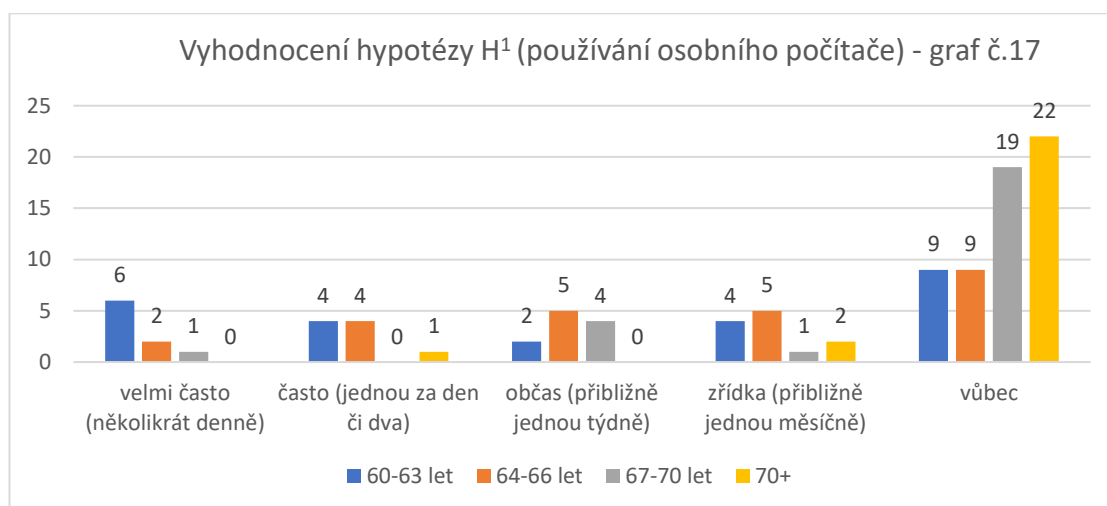
Vzhledem k výše nastaveným podmínkám lze za zdatné v oblasti používání internetu a jeho služeb považovat celkem 22 dotazovaných osob.

2.7.3 Ověření platnosti hypotéz

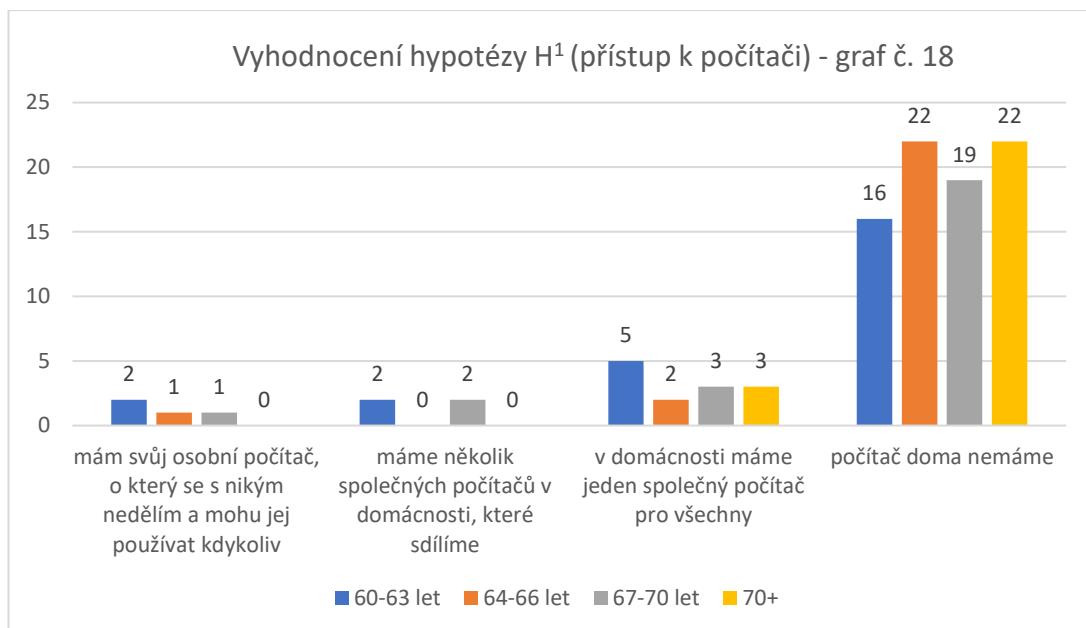
V jedné z předchozích kapitol, na začátku výzkumu, byly stanoveny tři základní hypotézy. Nyní budou postupně vyhodnoceny.

Hypotéza H¹: Používání osobního počítače má s ohledem na vyšší věk snižující se tendenci.

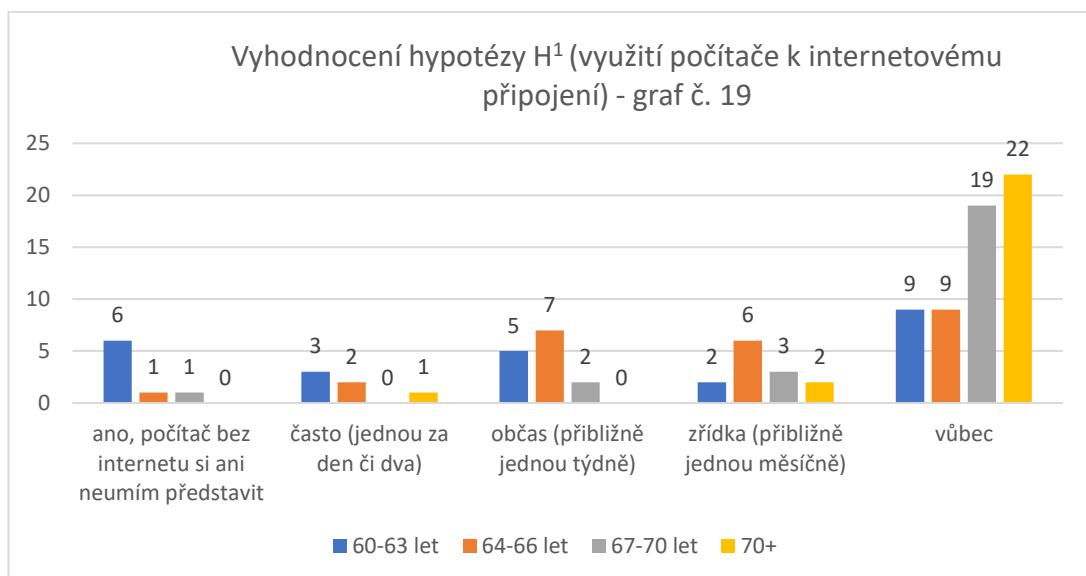
Pro větší přehlednost byla i zde data zpracována do grafů. V níže uvedených grafech jsou odpovědi rozděleny dle věkových skupin, pohlaví respondenta zde nehraje žádnou roli.



Z tohoto grafu je patrné, že používání osobního počítače i samotná četnost se postupně snižuje. S přibývajícím věkem je více odpovědí směrem k možnosti „vůbec“ a naopak stálo méně směrem k možnosti „velmi často“.



Ačkoliv přístup k počítači není tím nejstěžejnějším, mít jej v domácnosti většinou znamená snazší přístup k osvojení si jeho používání. I zde je patrné, že u lidí ve vyšším věku je pravděpodobnost, že budou mít doma k dispozici osobní počítač, menší.



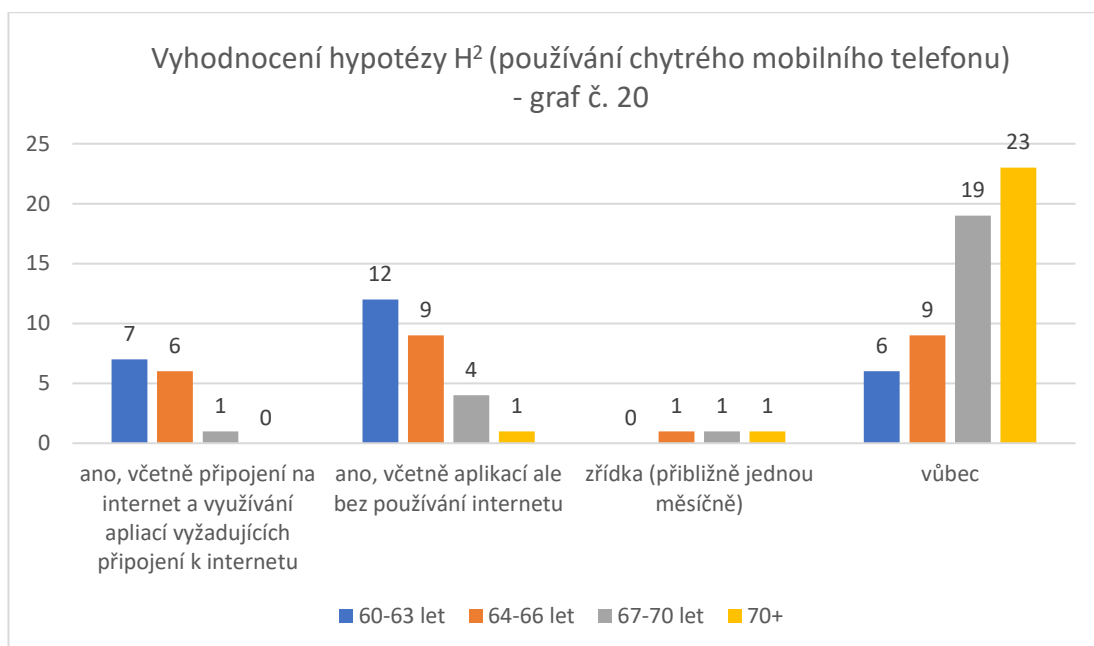
V této otázce není rozdíl mezi věkovými skupinami 60-63 let a 64-66 let nijak markantní, resp. rozdíl je spíše než v četnosti v pravidelnosti využívání počítače k internetovému připojení. Zástupci věkových skupin 67-69 let a 70+ nevyužívají počítač k internetovému připojení většinou vůbec, nebo jen velmi zřídka.

Celkové zhodnocení hypotézy H¹

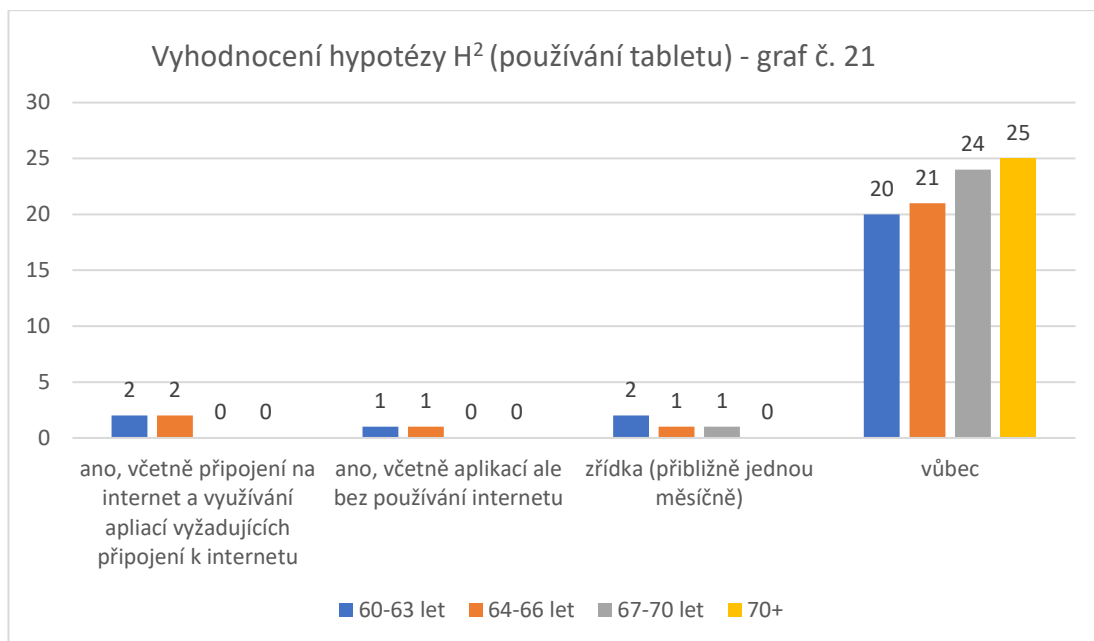
Vzhledem k uvedeným grafům lze považovat hypotézu číslo jedna za potvrzenou. Ve všech dílčích otázkách z oblasti využívání osobního počítače platí, že čím vyšší věk respondenta, tím nižší pravděpodobnost používání osobního počítače, případně nižší častost.

Hypotéza H²: Používání mobilních zařízení má s ohledem na vyšší věk snižující se tendenci.

Za účelem potvrzení této hypotézy byly v dotazníku zvoleny dvě klíčové otázky. Pro vyhodnocení nasbíraných dat opět použijí grafické znázornění odpovědí na obě otázky. Hlavní veličinou pro komparaci je věk respondenta, pohlaví není pro tyto účely potřeba zpracovávat.



Nejčastěji používá chytré mobilní telefony nejmladší skupina dotazovaných (60 – 63 let), nicméně druhý skupina 64 – 66 let je v této „disciplíně“ v těsném závěsu. Skupina dotazovaných ve věku 67 – 70 let chytrá mobilní zařízení téměř nepoužívá a s ohledem na druhou jmenovanou skupinu je zde patrný velký propad v četnosti i častosti používání těchto technologií.



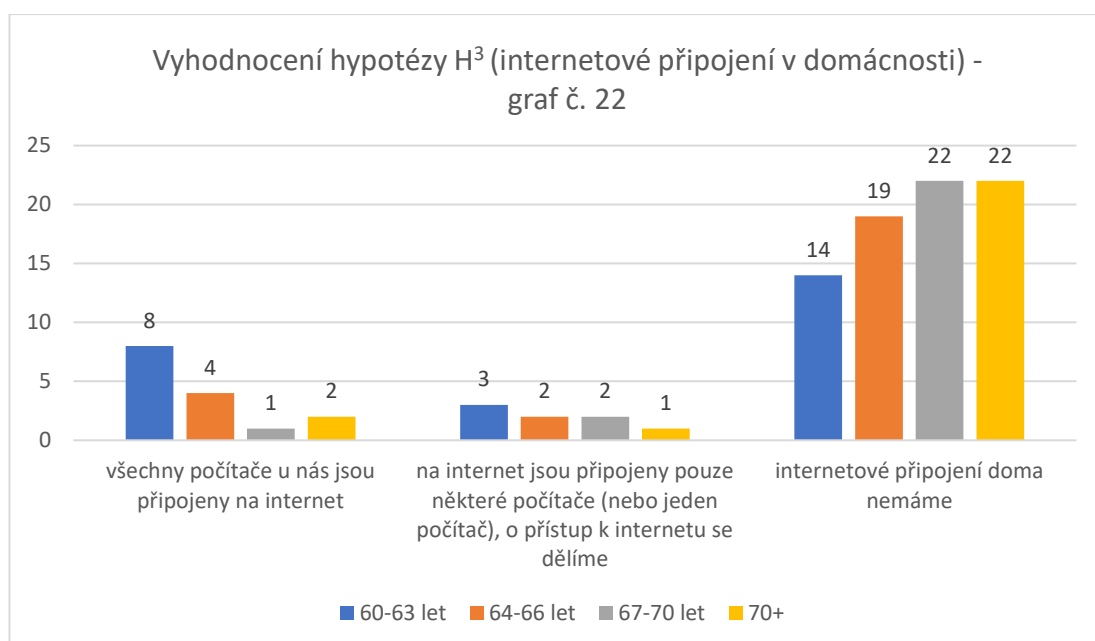
V případě používání tabletů je jen velmi těžké pozorovat nějaký trend četnosti používání s ohledem na věk. Pro všechny věkové skupiny platí, že tablet je využívá naprosté minimum dotazovaných seniorů.

Celkové zhodnocení hypotézy H²

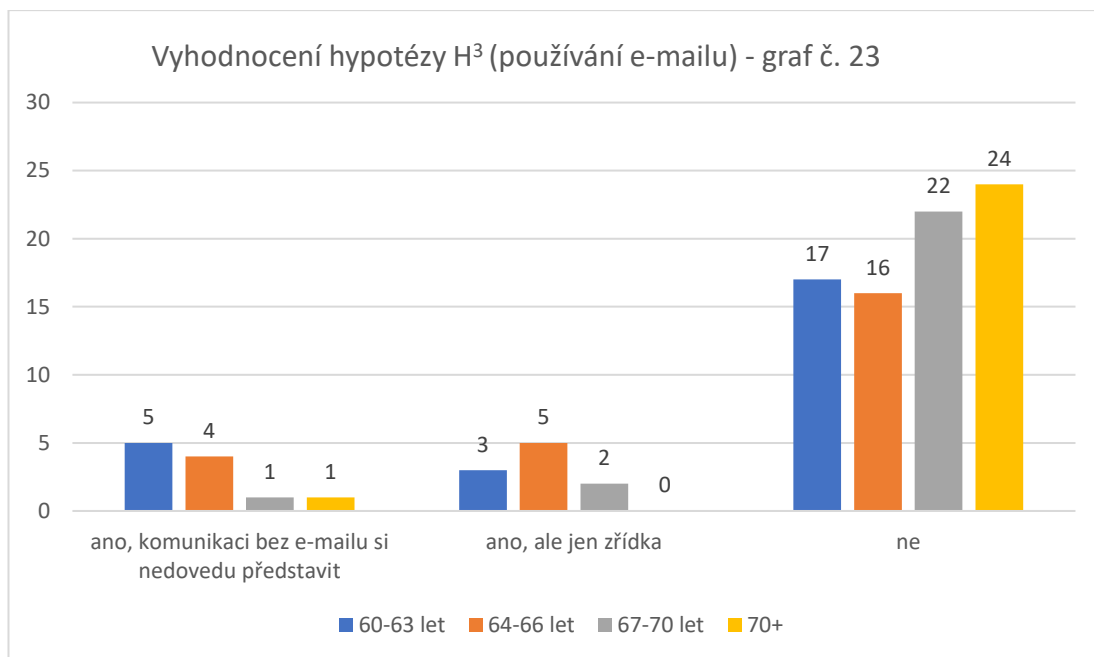
Vezmeme-li v úvahu vyhodnocení uvedených otázek, lze hypotézu H² považovat za potvrzenou. K potvrzení dochází zejména v otázce zkoumající používání chytrého mobilního telefonu a to převážně ve výrazním rozdílu mezi věkovou skupinou 64 – 66 let a skupinou 67 – 70 let. I zde lze z dostupných dat do budoucna očekávat, že s postupným stárnutím populace bude používání mobilních zařízení více rozšířeno i mezi staršími seniory.

Hypotéza H³: Používání internetu má s ohledem na vyšší věk snižující se tendenci.

Oblast číslo tři, tedy oblast zkoumající používání internetu a jeho služeb je obsahově nejrozsáhlejší. Pro vyhodnocení hypotézy H³ je k dispozici celkem pět otázek. Shodně jako u předchozích oblastí bude data nasbíraná v těchto otázkách vyhodnocena s ohledem na věk a bez ohledu na pohlaví respondentů. Na závěr bude provedeno shrnutí a následné potvrzení či nepotvrzení stanovené hypotézy.

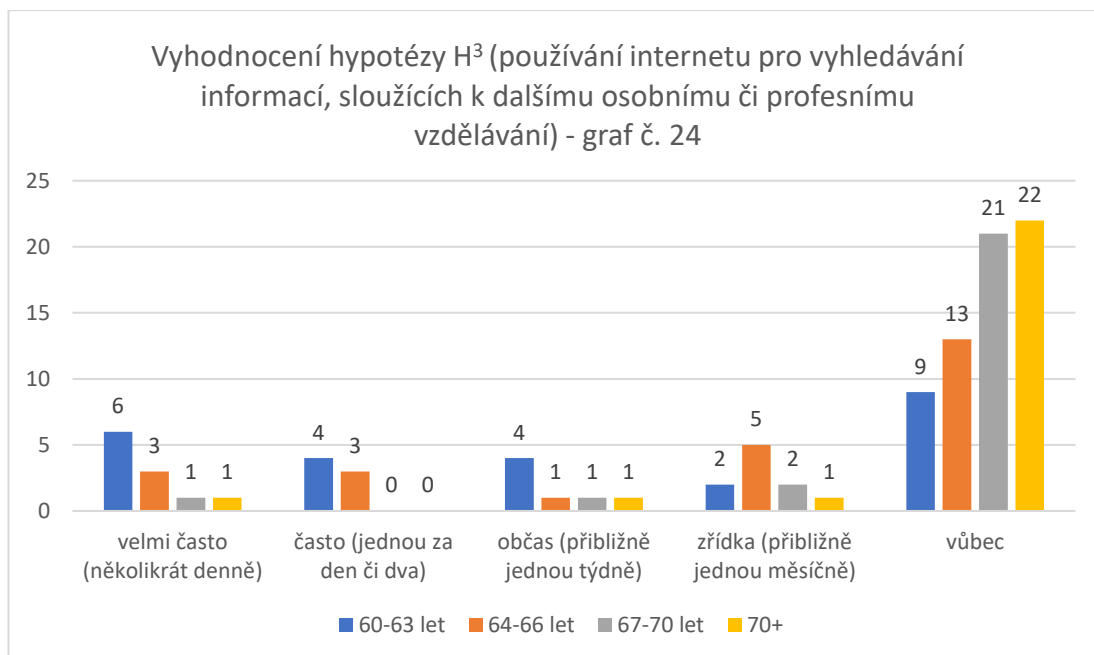


Ačkoliv není domácí připojení k internetu pro jeho používání nezbytné, určitě lze předpokládat, že je to jeden z činitelů, který zdatnost v této oblasti může pozitivně ovlivnit. Jak již bylo naznačeno, jen minimum seniorů má ve své domácnosti aktivní internetové připojení. Většina z nich tak musí za internetem podniknout cestu mimo svoji domácnost. Lze předpokládat, že cílem s internetovým připojením mohou být rodinní příslušníci, veřejné knihovny či kavárny atp. S ohledem na věk zde lze pozorovat trend, kdy s výjimkou nejmladší skupiny dotazovaných (věk 60 – 63 let) byly u všech skupin seniorů zjištěny přibližně stejné hodnoty.

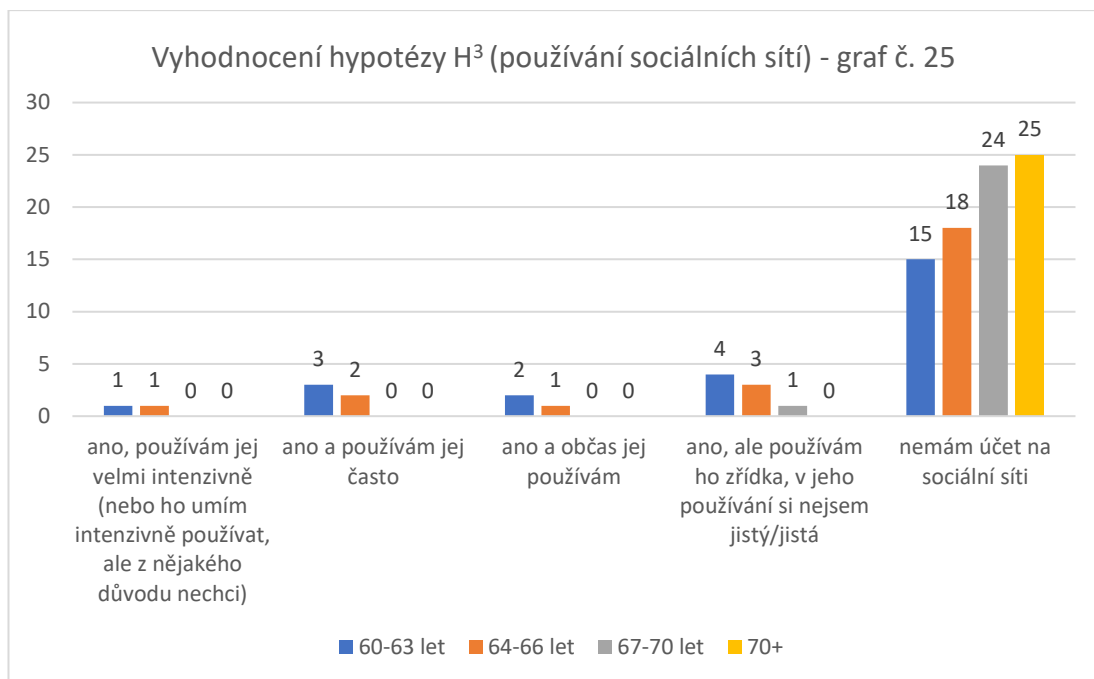


E-mailová korespondence již několik let patří ke standartním způsobům písemné mezilidské komunikace ve společnosti. Společně s tím, je patrná i snaha poskytovatelů e-mailových domén a serverů usnadnění založení e-mailové schránky a také o co nejjednodušší a nejintuitivnější ovládání, resp. používání.

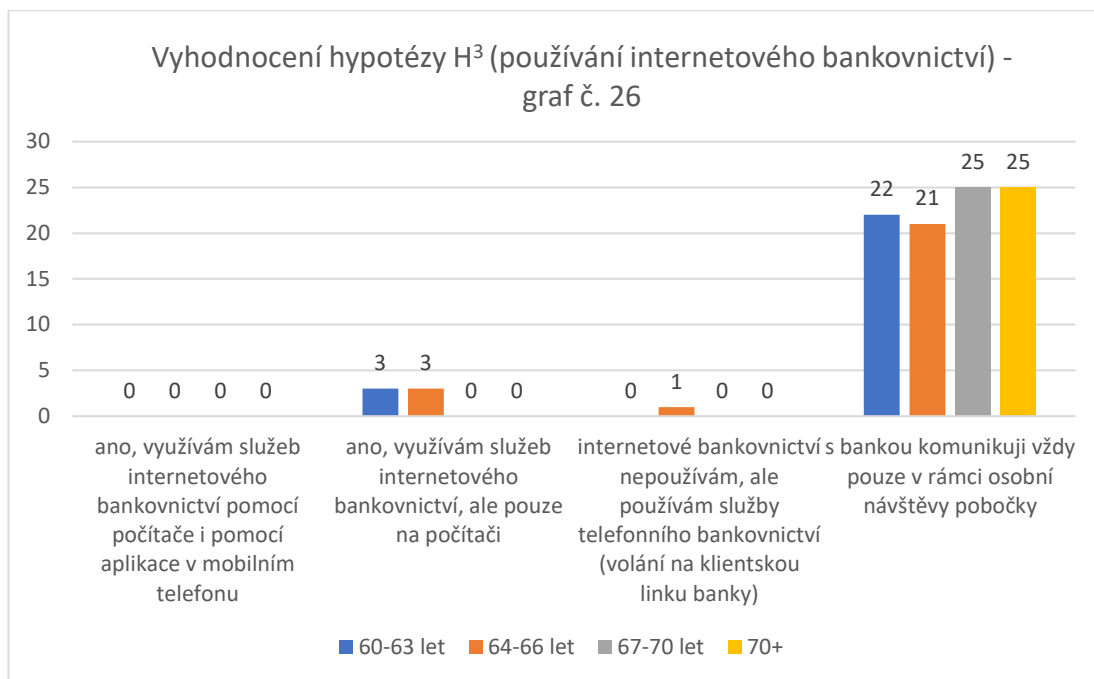
Závěr vycházející z vyhodnocení této otázky se nese ve stejném duchu jako u otázek předchozích. Zatímco ve věkových skupinách 60 – 63 let a 64 – 66 let je pro cca třetinu dotazovaných e-mailová komunikace známá a používaná, tak ve věkových skupinách 67 – 70 let a 70+ jsou uživatelé e-mailové komunikace v naprosté menšině. Zvláště ve skupině dotazovaných seniorů 70+ odpovědělo 24 z 25ti dotazovaných, že e-mailovou komunikaci nepoužívají vůbec.



Používání internetu pro vyhledávání informací, které slouží k dalšímu osobnímu či profesnímu vzdělávání jsou, jak se dle získaných údajů zdá, jednou hlavních aktivit seniorů, kteří internet používají. Zvláště ve věkové skupině 60 – 63 let tímto způsobem používá 16 z 25ti dotazovaných, což je v porovnání s ostatními skupinami rozhodně více. V další věkové skupině 64 – 66 let využívá takto internet celkem 12 z 25ti dotazovaných. V dalších dvou věkových skupinách už jsou výsledná čísla obrácená. Konkrétně pak ve věkové skupině 67 – 70 let používají internet pro vyhledávání informací, sloužících k dalšímu osobnímu či profesnímu rozvoji pouze čtyři dotazovaní senioři. Ve věkové skupině 70+ je to ještě o jednoho seniora méně.



Jak již bylo konstatováno v kapitole 2.7.2, sociální sítě jsou seniory, na které byl tento výzkum zaměřen, využívány jen v minimální míře. Jen dva dotazované z celého výběrového souboru odpověděli, že sociální sítě používají nebo umí používat velmi intenzivně. Jedná se o seniory z věkových skupin 60 – 63 a 64 – 66 let. Naopak z celkového počtu padesáti dotazovaných ve věkových skupinách 67 – 70 let a 70+ zvolil pouze jeden respondent jinou variantu, než že účet na sociální síti nemá. Konkrétně se jednalo o ženu ve věku 67 let. Tato žena označila jako svou odpověď variantu d) a to sice, že účet na sociální síti má, ale používá jej zřídka a v jeho používání si není jistá. Na výše uvedeném grafu je vliv věku jasně patrný zejména při pohledu na počty odpovědí e) (nemám účet na sociální síti). Tyto odpovědi jsou s přibývajícím věkem čtenější a mezi nejmladší věkovou skupinou a nejstarší činí rozdíl 10 odpovědí respondentů.



Úkolem poslední otázky celého dotazníku bylo zjistit, zda a jak senioři v České Třebové používají internetové bankovníctví. Zjištění dopadla dle předpokladů. Internetové bankovníctví v počítači včetně mobilní aplikace nepoužívá nikdo ze stovky dotazovaných. Šest ze sta dotazovaných používá internetové bankovníctví, ale výhradně na počítači. Svě tři zástupce tu mají věkové skupiny 60 – 63 a 64 – 66 let. Pouhý jeden dotazovaný využívá služeb telefonního bankovníctví a jedná se o muže ve věku 64 let. Porovnání věkových skupin je obdobné jako u předchozích otázek. Zatímco dvě „mladší“, již zmíněné, věkové skupiny mají pár zástupců, kteří internetové bankovníctví využívají, tak ze dvou „starších“ věkových skupin (tedy senioři ve věku 67 let a více) ani jedno nezazněla jiná verze odpovědi než odpověď d), tedy „s bankou komunikuji vždy pouze v rámci osobní návštěvy pobočky“.

Celkové zhodnocení hypotézy H³

Ve všech vyhodnocených otázkách je patrný rozdíl mezi jednotlivými věkovými skupinami. Jedinou výjimku tvoří oblast využívání internetového bankovníctví, kde byl rozdíl naprosto nejnižší, neboť jen naprosté minimum dotazovaných seniorů tuto technologickou možnost využívá.

Ve všech ostatních otázkách byl patrný výrazný rozdíl v oblasti využívání internetu. Mezi věkovými skupinami 60 – 63 a 64 – 66 let byly velmi často zjištěny rozdíly jen v malé míře. Mezi zástupci těchto jmenovaných skupin a zástupci dvou skupin následujících (67 – 70 a 70+ let), byla ve zkoumané veličině patrna často velká propast. Pro vypátrání původu či důvodů této propasti by bylo zapotřebí navazujícího výzkumu, nicméně se domnívám, že výraznou roli zde hraje fakt, že senioři ve věku 60 – 66 let se během své ekonomické aktivity již s informačními a komunikačními technologiemi setkávali. I přes absenci explorační propasti mezi jednotlivými skupinami lze hypotézu H³ vzhledem ke zjištěným datům považovat za potvrzenou.

2.7.4 Vyhodnocení výzkumného šetření

Zde se dostáváme na závěr a obsahem tohoto bloku bude výsledné vyhodnocení cíle výzkumného šetření, včetně stanovených výzkumných otázek. Pro celkovou přehlednost byla vytvořena tato tabulka, vzniklá s ohledem na podmínky stanovené v kapitole 2.7.2:

Tabulka č. 5

Zdatnost respondentů v jednotlivých oblastech

Zkoumaná oblast	Počet „zdatných“ respondentů (výběrový soubor 100 seniorů)
Využívání osobního počítače	41
Používání mobilních zařízení	45
Používání internetu a jeho služeb	22
Všechny zkoumané oblasti	20

Čísla uvedená v tabulce lze považovat i za procentuální zdatnost seniorů v České Třebové. V průsečíku všech tří oblastí se bylo celkem 20 respondentů, což je finální odpověď na výzkumnou otázku. 20% dotazovaných seniorů v České Třebové lze považovat za zdatné v oblasti ICT.

2.8 Diskuse

Mladší senioři (myšleno senioři ve věkovém rozmezí 60 - 66 let) měli či mají, i s ohledem na historický vývoj informačních a komunikačních technologií, mnohdy možnost setkat se a seznámit se s nimi již v období ekonomické aktivity. Tito senioři častokrát plynule pokračují ve využívání těchto technologií i ve starobním důchodu a dále využívají jejich služeb či výhod. Čím starší senior, tím je patrná větší propast mezi ním a populací, který ICT využívá. Starší senioři neměli možnost seznámit se s ICT v zaměstnání a mají tak jen několik možností, jak se k ICT přiblížit. Mohou být facilitováni příbuznými, absolvovat různé kurzy atp. Pokud nedochází k facilitaci, či potřebě využívání, bývá často motivace těchto seniorů k používání ICT minimální.

Díky tomu, že v obecné části dotazníku bylo položeno několik otázek zabývajících se rodinnou konstelací, oblast bydlení, zaměstnání, vzdělání atp., je objevili se při vyhodnocování výzkumu některé zajímavé souvislosti. Tyto souvislosti, byť nebyly, přímo cílem výzkumného šetření nebo obsahem některé z hypotéz, jsou velmi zajímavé. Při vyhodnocování ICT zdatnosti se ukázalo, že na ni má výrazný vliv vzdělání a pracovní zaměření. Z dvaceti seniorů, které lze díky provedenému šetření považovat za tzv. zběhlé, má 15 alespoň středoškolské vzdělání. S ohledem na pracovní zaměření respondentů lze konstatovat, že nejlépe jsou na tom oblasti využívání ICT senioři pracující nyní či dříve v oblastech lékařství a zdravotnictví, veřejná správa a v oblasti práva, sociální nebo kulturní. V aspektu rodinné konstelace, oblasti bydlení a počtu dětí nejsou naopak zřetelné žádné výraznější výsledky konkrétních skupin.

2.9 Shrnutí empirické části

V empirické části této magisterské diplomové práce bylo provedeno výzkumné šetření, jehož cílem bylo zjištění úrovně ICT zdatnosti seniorů v České Třebové. Tato zdatnost byla zkoumána ve třech základních oblastech. Jednalo se o oblasti používání osobního počítače, používání mobilních zařízení a oblast používání internetu a jeho služeb. V rámci výzkumného šetření a těchto tří oblastí byly také stanoveny základní hypotézy výzkumu. V empirické části byla dále provedena operacionalizace pojmů, stanovena technika sběru dat a výběr respondentů. Dále byly vyhodnoceny statistiky respondentů a jednotlivé položky dotazníku, s ohledem na jednotlivé oblasti a následně i v rámci stanovených hypotéz. Na závěr empirické části této práce byla provedena diskuse rozvaha s diskusí nad splněním cíle výzkumného šetření.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo prostřednictvím kvantitativní výzkumu zjistit ICT gramotnost vybrané skupiny seniorů. Jednalo se o seniory s místem trvalého pobytu ve městě Česká Třebová. V teoretické části byly položeny terminologické základy pro část empirickou. Právě při vypracovávání teoretické části byl pojem „ICT gramotnost“ shledán pro potřeby empirického výzkumu jako neadekvátní a nahradil jej termín zdatnost.

Teoretická část této práce je rozdělena na dvě hlavní kapitoly. V první kapitole s názvem ICT gramotnost byl představen pojem gramotnost a dále přes gramotnost funkční nadefinován pojem ICT gramotnost. Dále byl v této kapitole vymezen pojem ICT a nastíněna stručná historie vývoje informačních a komunikačních technologií včetně aktuálních trendů v této velmi intenzivně se rozvíjející oblasti.

Druhá kapitola teoretické části této práce nese název ICT gramotnost seniorů. Tato část je zaměřena na seniory, definuje základní pojmy týkající se stárnutí a stáří. Kapitola popisuje specifické znaky seniorů, coby velmi heterogenní sociální skupiny, včetně biologických, psychických a sociálních změn ve stáří. Výrazný prostor je zde věnován také postavení seniorů v informační společnosti, jejich motivaci v oblasti využívání ICT, stejně jako limitům a bariérám. Na závěr této kapitoly jsou nastíněny možnosti vzdělávání seniorů v oblasti informačních a komunikačních technologií a to včetně základního terminologického ukotvení.

V rámci empirické části diplomové práce byl proveden kvantitativní výzkum na téma ICT zdatnost seniorů v České Třebové. Na úvodu této části byl stanoven cíl výzkumného šetření, základní východiska výzkumu (hypotézy) a výzkumné otázky. Následovala nutná operacionalizace pojmů a popis techniky sběru dat a výběru respondentů. V další části byla nasbíraná data

vyhodnocena. Zprvu byly vyhodnoceny obecné statistiky respondentů, popisující jejich genderové rozdělení a věkovou strukturu. Dále byly vyhodnoceny informace o ekonomické činnosti respondentů, jejich rodinné a bytové situaci, dosaženém vzdělání a oboru aktuálního či dřívějšího zaměstnání. Na základě grafického i slovního vyhodnocení těchto statisticky obecných dat následovalo zhodnocení jednotlivých položek dotazníku týkajících se již přímo ICT zdatnosti. Postupně byly vyhodnoceny všechny tři základní zkoumané oblasti (oblast úrovně používání osobního počítače, oblast úrovně používání mobilních zařízení, oblast úrovně používání internetu), načež navázalo vyhodnocení stanovených hypotéz a zhodnocení splnění cíle výzkumného šetření a stanovených výzkumných otázek. Kapitulu uzavírá diskuse, ve které byly zvýrazněny nejdůležitější poznatky plynoucí z empirického šetření. Úplně posledním bodem empirické části bylo její kompletní a komplexní shrnutí.

Za přidanou hodnotu této práce považuji, že lze výzkum využít jako námět pro další vzdělávání seniorů, které je na základě zjištěných výsledků vhodné zaměřit především na využívání a soužití se světem informačních a komunikačních technologií. Data zjištěná pomocí výzkumného šetření mohou také tvořit bod pro další šetření v této oblasti.

POUŽITÁ LITERATURA A ZDROJE

- 1) ALAN, Josef. *Etapy života očima sociologie*. Praha: Panorama, 1989. Pyramida (Panorama). ISBN 80-7038-044-6.
- 2) BAWDEN, David a Lyn ROBINSON. *Úvod do informační vědy*. Doubavník: Flow, 2017. ISBN 978-80-88123-10-1.
- 3) *Národní program rozvoje vzdělávání v České republice: bílá kniha*. Praha: Tauris, 2001. ISBN 80-211-0372-8.
- 4) Centrum prevence rizikové virtuální komunikace (2018). *Starci na netu (výzkumná zpráva)*. Citováno dne 9. listopadu 2019. Dostupné z <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/ke-stazeni/vyzkumne-zpravy/102-starci-na-netu-2017-2018/file>.
- 5) CIMBÁLNÍKOVÁ, Lenka. *Age Management pro práci s cílovou skupinou 50+: metodická příručka*. Praha: Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR, 2012. ISBN 978-80-904531-5-9.
- 6) ČERNÝ, Michal. *Metodik ICT*. Brno: Flow, 2015. ISBN 978-80-88123-05-7.
- 7) ČSÚ (2017). *Senioři v mezinárodním srovnání*. Citováno dne 9. listopadu 2019. Dostupné z <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-cr-v-datech-2017>.
- 8) DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.
- 9) ECDL- *Výklad pojmů*. Citováno dne 11. listopadu 2019. Dostupné z: http://www.ecdl.cz/vyklad_pojmu.php.
- 10) FAYN Telecommunications s.r.o. (2011). *Co je to VoIP?* Citováno dne 7. září 2019. Dostupné z: <https://www.fayn.cz/novinka/co-je-to-voip>.
- 11) HAMILTON-STUART, Ian. *Psychologie stárnutí*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-274-2.

- 12) HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x.
- 13) HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.
- 14) HLAVENKA, Jiří. *Výkladový slovník výpočetní techniky a komunikací: 5500 pojmů z oblasti výpočetní techniky : přes 7000 křížových vazeb : výklad anglických a českých odborných pojmů*. 3. vyd. Praha: Computer Press, 1997. ISBN 80-7226-023-5.
- 15) HOFMANOVÁ, V. *Senioři jsou cílem internetových podvodů*. Citováno dne 9. listopadu 2019. Dostupné z <https://www.i60.cz/clanek/detail/23232/seniori-jsou-cilem-internetovych-podvodu>.
- 16) HONZLOVÁ, I. *Specifika komunikace se seniory – příručka pro sociální pracovníky*. Praha: EDUPOL, 2016.
- 17) HÚSEK, Štěpán. *Trendy ICT v roce 2019*. Citováno dne 8. září 2019. Dostupné z: <https://www.systemonline.cz/trendy-ict/trendy-ict-v-roce-2019-deloitte.htm>.
- 18) JONÁK, Z. *Informační společnost*. KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV). Praha: Národní knihovna ČR, 2003. Citováno dne 17. června 2019. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000468&local_base=KTD.
- 19) KALVACH, Zdeněk. *Geriatric a gerontologie*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0548-6.
- 20) KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2017. Sestra (Grada). ISBN 978-80-271-0102-3.
- 21) LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1284-9.

- 22) LÉVY, Pierre. *Kyberkultura: zpráva pro Radu Evropy v rámci projektu "Nové technologie: kulturní spolupráce a komunikace"*. V Praze: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0109-5.
- 23) MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3345-2.
- 24) *Národní program rozvoje vzdělávání v České republice: bílá kniha*. Praha: Tauris, 2001. ISBN 80-211-0372-8.
- 25) NOVOTNÝ, Petr a Milan POL, ed. *Vybrané kapitoly ze školní pedagogiky*. Brno: Masarykova univerzita, 2002. ISBN 80-210-3020-8.
- 26) OECD. (2002). *Literacy in the Information Age: Final Report of the International Adult Literacy Survey*. OECD Publishing: 2002. Citováno dne 9. září 2019. Dostupné z: <https://www.oecd.org/education/skills-beyond-school/41529765.pdf>.
- 27) ONDRÁKOVÁ, Jana. *Vzdělávání seniorů a jeho specifika*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2012. ISBN 978-80-7465-038-3.
- 28) PACOVSKÝ, Vladimír. *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum, 1990. ISBN 80-201-0076-8.
- 29) PALÁN, Zdeněk. *Základy andragogiky*. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2003. ISBN 80-86723-03-8.
- 30) PALÁN, Zdeněk. *Výkladový slovník vzdělávání dospělých*. Olomouc: DAHA, 1997. Promos. ISBN 80-902232-1-4.
- 31) PETRUSEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-311-3.
- 32) POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3271-8.
- 33) POSPÍŠIL, Jiří, Naděžda ŠPATENKOVÁ. *ICT zdatnost seniorů ve srovnání s dalšími skupinami dospělých*. SGEM: 2016. ISBN: 978-619-7105-72-8.

- 34) RABUŠICOVÁ, Milada a Ladislav RABUŠIC, ed. *Učíme se po celý život?: o vzdělávání dospělých v České republice*. Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4779-2.
- 35) SAK, Petr a Jiří MAREŠ. *Člověk a vzdělání v informační společnosti*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-230-0.
- 36) SIMONOVÁ N., HAMPLOVÁ D. *Další vzdělávání dospělých v České republice – kdo se ho účastní a s jakými důsledky?* Citováno dne 10. listopadu 2019. Dostupné z: http://sreview.soc.cas.cz/uploads/0f87bacca523f0f591a2501a7f6f07591acc6e91_16-1-02Simonova25.indd.pdf.
- 37) SLOUKA D. *Neznámí velikáni: Lawrence Roberts byl otcem internetu a dohlížel na ARPANET*. Citováno dne 10. listopadu 2019. Dostupné z: <https://insmart.cz/neznamy-velikani-lawrence-roberts-otec-internetu/>.
- 38) ŠINDELÁŘ J. *EINAC, dědeček počítačů, oslavil 60 let*. Citováno dne 14. listopadu 2019. Dostupné z: <https://www.zive.cz/clanky/eniac-dedecek-pocitacu-oslavil-60-let/sc-3-a-129188/default.aspx>
- 39) *Strategie celoživotního učení ČR*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, c2007. ISBN 978-80-254-2218-2.
- 40) ŠERÁK, Michal. *Zájmové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-551-6.
- 41) T-MOBILE CZECH REPUBLIC, a.s. *Trendy v ICT, které letos stojí za pozornost*. Citováno dne 8. září 2019. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/podnikatele-firmy/blog/trendy-v-ict-ktere-letos-stoji-za-pozornost>.
- 42) TOMCZYK, Łukasz. *Vzdělávání seniorů v oblasti nových médií*. Přeložila Joanna SZANIAWSKA. Praha: Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR, 2015. ISBN 978-80-904531-9-7.

- 43) ZADRAŽILOVÁ, I. *Potřeby seniorů v práci s internetem – výsledky kvalitativního šetření*. ProInflow:- Časopis pro informační vědy (online). 2017, 9(2), 102-118. Citováno dne 9. října 2019. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/proinflow/article/view/1677>.
- 44) ZOUNEK, J.; ŠEĐOVÁ, K. *Učitelé a technologie. Mezi tradičním a moderním pojetím*. Brno: Paido, 2009. ISBN 978-80-7315-187-4.

SEZNAM POUŽITÝCH GRAFŮ

Graf č. 1: Ekonomická aktivita.....	44
Graf č. 2: Rodinná situace.....	45
Graf č. 3: Vzdělání.....	45
Graf č. 4: Pracovní zaměření.....	46
Graf č. 5: Oblast bydlení.....	47
Graf č. 6: Rodinná konstelace, děti.....	47
Graf č. 7: Používání osobního počítače.....	48
Graf č. 8: Přístup k počítači.....	49
Graf č. 9: Využívání počítače k připojení na internet.....	50
Graf č. 10: Používání chytrého mobilního telefonu.....	51
Graf č. 11: Používání tabletu.....	52
Graf č. 12: Připojení domácnosti k internetu.....	54
Graf č. 13: Pravidelnost využívání e-mailu.....	55
Graf č. 14: Využívání internetu k vyhledávání informací za účelem osobního/profesionálního rozvoje.....	56
Graf č. 15: Využívání sociálních sítí na internetu.....	57
Graf č. 16: Využívání internetového bankovníctví.....	59
Graf č. 17: Vyhodnocení hypotézy H ¹ (používání osobního počítače).....	61
Graf č. 18: Vyhodnocení hypotézy H ¹ (přístup k počítači).....	62

Graf č. 19: Vyhodnocení hypotézy H^1 (využití počítače k internetovému připojení).....	62
Graf č. 20: Vyhodnocení hypotézy H^2 (používání chytrého mobilního telefonu).....	63
Graf č. 21: Vyhodnocení hypotézy H^2 (používání tabletu).....	64
Graf č. 22: Vyhodnocení hypotézy H^3 (internetové připojení v domácnosti).....	65
Graf č. 23: Vyhodnocení hypotézy H^3 (používání e-mailu).....	66
Graf č. 24: Vyhodnocení hypotézy H^3 (používání internetu pro vyhledávání informací, sloužících k dalšímu osobnímu či profesnímu vzdělávání).....	67
Graf č. 25: Vyhodnocení hypotézy H^3 (používání sociálních sítí).....	68
Graf č. 26: Vyhodnocení hypotézy H^3 (používání internetového bankovníctví).....	69

SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK

Tabulka č. 1: Korelace důsledků sociální a digitálního vyloučení.....	28
Tabulka č. 2: Výběrový soubor – genderové rozložení.....	42
Tabulka č. 3: Výběrový soubor – věkové rozložení.....	42
Tabulka č. 4: Vyhodnocení oblasti využívání internetu.....	60
Tabulka č. 5: Zdatnost respondentů v jednotlivých oblastech.....	70

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

ICT = Informační a komunikační technologie

AI = Artificial Intelligence, umělá inteligence

ECDL = European Certification of Digital Literacy

TCP/IP = Transmission Control Protocol/Internet Protocol

FTP = File Transfer Protocol

VOIP = Voice On The Internet Protocol

WHO = World Health Organization, Světová zdravotnická organizace

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazníkové šetření85

Příloha č. 1

Dotazníkové šetření

Popis prováděného šetření

Vážení,

dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku zaměřeného na výzkum ICT zdatnosti. Tento dotazník vzniknul jako součást mé diplomové práce. V úvodu dotazníku budeme zjišťovat základní informace o Vaší osobě. V dalších částech pak Vaše dovednosti a zkušenosti v rámci informačních a komunikačních technologií.

Vyplnění dotazníku Vám zabere cca 10 minut. Vámi poskytnutá data jsou zcela anonymní, nikdy nebudou vyhodnocována samostatně, ale vždy jako součást odpovědí od všech účastníků výzkumu. Pokud si nevíte s vyplňováním dotazníku rady, nebojte se na cokoli zeptat přítomného realizátora výzkumu.

Velmi děkuji za vyplnění dotazníku a zároveň pomoc s mojí diplomovou prací.

Informace pro respondenty

Dotazník obsahuje celkem 13 otázek. U všech otázek je vyžadována pouze jedna odpověď. Odpovědi kroužkujte, nebo křížkujte. V případě oprav původní odpověď zřetelně přeškrtněte. Opravy provádějte tak, aby bylo zcela zřejmé, která odpověď je konečná a platná.

Kontaktní údaje na realizátora výzkumu

Bc. Radek Kočí, DiS.

+420 725 507 212

koci.radek92@gmail.com

Část 1. – obecné informace

- 1) Pohlaví
 - a) Muž
 - b) Žena
- 2) Věk respondenta
 - a) 60-63 let
 - b) 64-66 let
 - c) 67-70 let
 - d) 70 a více let
- 3) V současné době jsem
 - a) v zaměstnání nebo OSVČ
 - b) ve starobním důchodu
 - c) nezaměstnaný, v invalidním důchodu, jiné...
- 4) Jaká je vaše rodinná situace?
 - a) žiji sám/sama
 - b) žiji s partnerem/partnerkou v manželství
 - c) žiji s partnerem/partnerkou bez uzavřeného manželství
 - d) žiji ve vlastní rodině s dětmi
 - e) jinak (domov pro seniory...) -
- 5) Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 - a) základní
 - b) vyučení v učebním oboru
 - c) středoškolské
 - d) vysokoškolské/vyšší odborné
- 6) Jaké je/bylo zaměření vaší práce?
 - a) oblast soukromých i veřejných služeb (řemeslníci, policisté, hasiči, zahradníci...)
 - b) pomocné a nekvalifikované práce
 - c) oblast práva, sociální nebo kulturní
 - d) informační a komunikační technologie
 - e) veřejná správa (úředník/úřednice)
 - f) obchod a ekonomika (včetně účetnictví)
 - g) výchova a vzdělávání
 - h) lékařství a zdravotnictví
 - i) technika a technologie
 - j) management a řízení

- 7) Jaká je vaše situace v oblasti bydlení? Jak bydlíte?
- a) ve vlastním domě
 - b) ve vlastním bytě
 - c) v družstevním bytě
 - d) v nájemním bytě s tržním nájemným
 - e) v nájemním bytě s regulovaným nájemným
 - f) u rodičů
 - g) u dětí
 - h) jsem bez trvalého domova
 - i) jinak (např. domov pro seniory) -
- 8) Máte vlastní/adoptované děti?
- a) ano – jedno dítě
 - b) ano – dvě děti
 - c) ano – tři děti
 - d) ne

Část 2. – Využívání osobního počítače

- 9) Jste zvyklý/á používat pravidelně počítač?
- a) velmi často (několikrát denně)
 - b) často (jednou za den či dva)
 - c) občas (přibližně jednou týdně)
 - d) zřídka (přibližně jednou měsíčně)
 - e) vůbec
- 10) Jaký máte přístup k počítači?
- a) mám svůj osobní počítač, o který se s nikým nedělím a mohu jej používat kdykoliv
 - b) máme několik společných počítačů v domácnosti, které sdílíme
 - c) v domácnosti máme jeden společný počítač pro všechny
 - d) počítač doma nemáme
- 11) Využíváte počítač k připojení na internetu?
- a) ano, počítač bez internetu si ani neumím představit
 - b) často (jednou za den či dva)
 - c) občas (přibližně jednou týdně)
 - d) zřídka (přibližně jednou měsíčně)
 - e) vůbec

Část 3. – Používání mobilních zařízení

12) Používáte chytrý mobilní telefon?

- a) ano, včetně připojení na internet a využívání aplikací vyžadujících připojení k internetu
- b) ano, včetně aplikací ale bez používání internetu
- c) zřídka (přibližně jednou měsíčně)
- d) vůbec

13) Používáte tablet?

- a) ano, včetně připojení na internet a využívání aplikací vyžadujících připojení k internetu
- b) ano, včetně aplikací ale bez používání internetu
- c) zřídka (přibližně jednou měsíčně)
- d) vůbec

Část 4. – Používání internetu a jeho služeb

14) Máte doma připojení k internetu?

- a) všechny počítače u nás v domácnosti jsou připojeny na internet
- b) na internet jsou připojeny pouze některé počítače (nebo jeden počítač), o přístup k internetu se dělíme
- c) internetové připojení doma nemáme.

15) Používáte pravidelně e-mail?

- a) ano, komunikaci bez e-mailu si nedovedu představit
- b) ano, ale jen zřídka
- c) ne

16) Používáte internet k vyhledávání informací, které slouží k Vašemu dalšímu osobnímu či profesnímu vzdělávání?

- a) velmi často (několikrát denně)
- b) často (jednou za den či dva)
- c) občas (přibližně jednou týdně)
- d) zřídka (přibližně jednou měsíčně)
- e) vůbec

17) Máte a používáte účet na některé ze sociálních sítí (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn apod.)?

- a) ano a používám jej velmi intenzivně (nebo ho umím intenzivně využívat, ale z nějakého důvodu nechci)
- b) ano a používám jej často
- c) ano a občas jej používám
- d) ano, ale používám ho zřídka, v jeho používání si nejsem jistý/jistá

e) nemám účet na sociální síti

18) Používáte internetové bankovníctví?

- a) ano, využívám služeb internetového bankovníctví pomocí počítače i pomocí aplikace v mobilním telefonu
- b) ano, využívám služeb internetového bankovníctví, ale pouze na počítači
- c) internetové bankovníctví nepoužívám, ale používám služby telefonního bankovníctví (volání na klientskou linku banky)
- d) s bankou komunikuji vždy pouze v rámci osobní návštěvy pobočky