

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Ústav sociálních studií

Senioři a komunikace na internetu

Bakalářská práce

Autor: Diana Pavlisová
Studijní program: B 7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Vedoucí práce: doc. PhDr. Iva Jedličková, CSc.
Oponent: Mgr. Martin Knytl, MCS

Zadání bakalářské práce

Autor: Diana Pavlisová

Studium: P18K0254

Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální komunikace v neziskovém sektoru

Název bakalářské práce: SENIOŘI A KOMUNIKACE NA INTERNETU

Název bakalářské práce AJ: SENIORS AND INTERNET COMMUNICATION

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku komunikace seniorů prostřednictvím internetu. Teoretická část se věnuje obecným východiskům tématu (senioři, jejich komunikace v kontextu způsobu života, postoj k používání internetu). Poté se zaměřuje na komunikaci seniorů prostřednictvím internetu a možnosti vzdělávání. Součástí práce je vlastní empirické šetření menšího rozsahu, které zjišťuje, v jakém rozsahu senioři používají internet a využívají jej jako prostředek komunikace.

KRÁL, Mojmír a KRÁL, David. *Komunikace na počítači pro seniory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2016. 192 s. ISBN 978-80-247-5812-1.

MUSIL, Josef. *Sociální a mediální komunikace*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. 256 s. ISBN 978-80-7452-002-0.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a SMÉKALOVÁ Lucie. *Edukace seniorů: geragogika a gerontodidaktika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2015, 232 s. ISBN 978-80-247-5446-8.

Garantující pracoviště: Ústav sociálních studií,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: doc. PhDr. Iva Jedličková, CSc.

Oponent: Mgr. Martin Knytl, MCS

Datum zadání závěrečné práce: 20.2.2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci Senioři a komunikace na internetu vypracovala pod vedením vedoucího práce doc. PhDr. Ivy Jedličkové, CSc. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 25. 4. 2021

Diana Pavlisová

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí bakalářské práce doc. PhDr. Ivě Jedličkové, CSc. za odborné vedení této práce, za cenné rady, její trpělivost a vstřícnost.

Anotace

PAVLISOVÁ, Diana. *Senioři a komunikace na internetu*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2021, 44 s., Bakalářská práce.

Bakalářská práce se v úvodní části zabývá vysvětlením pojmu senior a popisuje toto období lidského života z různých pohledů. Blíže specifikuje možnosti prožití aktivního stáří a způsoby vzdělávání seniorů, které je jim umožněno na různých univerzitách. Následující část bakalářské práce klasifikuje pojem komunikace, její historii, vývoj a rozdělení. Komunikace seniorů na internetu je samostatná kapitola, která poukazuje na přístup seniorů k internetu a na možnosti jeho použití v této populaci. Poslední část bakalářské práce popisuje empirické šetření, které bylo realizováno kvalitativní výzkumnou strategií a bylo provedeno technikou výzkumného rozhovoru. Sběr dat byl ovlivněn probíhající celosvětovou pandemií koronaviru SARS-Cov-2. Poslední část práce shrnuje výzkumné rozhovory včetně odpovědí na hlavní výzkumnou otázku, dílčí výzkumné otázky a tazatelské otázky. Závěrem je zhodnoceno výzkumné šetření.

Klíčová slova: senior, aktivní stáří, komunikace na internetu, vzdělávání seniorů

Annotation

PAVLISOVÁ, Diana. *Seniors and internet communication*. Hradec Králové: Faculty of Education, University Hradec Králové, 2021, 44 pp., Bachelor Degree Thesis.

In the introductory part the bachelor's thesis deals with the explanation of the term senior and describes this period of human life from various perspectives. It specifies in more detail the possibilities of living an active old and the ways of educating seniors, which are allowed to them at various universities. The following part of the bachelor thesis classifies the concept of communication, its history, development and division. Communication of seniors on the Internet is a separate chapter that points to the access of seniors to the Internet and the possibilities of its use in this population. The last part of the bachelor thesis describes an empirical survey, which was carried out by a qualitative research strategy and was done by the technique of research interview. The data collection was influenced by the ongoing global SARS-Cov-2 coronavirus pandemic. The last part of the thesis summarizes the research interviews, including answers to the main research question, partial research questions and interview questions. The research survey is evaluated in conclusion.

Key words: senior, active old age, communication on the Internet, education of seniors

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 13/2017 (Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, dizertačními a habilitačními pracemi na UHK).

Datum: 25. 4. 2021

Podpis studenta:

OBSAH

ÚVOD.....	9
1 SENIOŘI, AKTIVNÍ STÁŘÍ A VZDĚLÁVÁNÍ V SÉNIU	11
1.1 Jedinec v séniu	11
1.2 Aktivní stáří.....	13
1.3 Vzdělávání seniorů.....	16
2 KLASIFIKACE POJMU KOMUNIKACE A KOMUNIKACE NA INTERNETU.....	21
2.1 Komunikace a její rozdělení.....	21
2.2 Komunikace seniorů na internetu.....	23
3 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ A JEHO VÝSLEDKY.....	27
3.1 Výzkumný problém a cíl empirického šetření	27
3.2 Strategie a metody empirického šetření	28
3.3 Výzkumný soubor a jeho charakteristika	29
3.4 Realizace výzkumného šetření	30
3.5 Shrnutí výzkumných rozhovorů	32
3.6 Výsledky výzkumného šetření	38
ZÁVĚR	40
POUŽITÉ ZDROJE	41
Seznam příloh.....	44
Příloha A: Tab. 1 – Využívání vybraných ICT jednotlivci.....	45
Příloha B: Tab. 2 – Jednotlivci v ČR používající internet 2019	46

ÚVOD

Lidský život probíhá v několika různých stádiích, která na sebe navazují a posouvají nás dopředu. Každé nové stádium má základy v tom předchozím a ovlivňuje to budoucí. Způsob žití a odpovědnost k životu samému se později odráží ve finální etapě života, tedy v seniorském období. Člověk, který prožije v dospělosti život dle svých představ a cílů, se tohoto způsobu života nechce a nemusí vzdát ani s přibývajícím věkem, své „sénium“ má šanci dál „žít“, nejen pasivně dožít poslední roky svého života. Samozřejmě je nutno zohlednit jeho možnosti zdravotní, sociální, mentální a jiné aspekty, které jsou určující.

Hlavní oblastí, která je důležitá pro spokojenost života v seniorském věku, je uspokojivý zdravotní stav. O to se nemalou měrou snaží současná moderní medicína. K prodloužení věku lidí dnes přispívají vyspělé zdravotnické technologie, diagnostika a léčba. Udržuje je v takové zdravotní kondici, že se zvyšuje počet seniorů, kteří žijí déle a hlavně aktivním způsobem života. Na tuto skutečnost také poukazuje Musil a uvádí, že *„do roku 2050 podle studií OSN vzroste podíl seniorů celosvětově nad 20 % populace, přičemž demografický vývoj v České republice naznačuje, že tento podíl bude u nás přinejmenším v rámci Evropy nadprůměrný“* (Musil, 2010, s. 221). Pokud se tedy člověk důchodového věku rozhodne nerezignovat a chce dál život prožívat aktivní formou, naskýtá se mu mnoho možností a realizací, jak toho dosáhnout. Řada vzdělávacích a jiných institucí se věnuje různým programům na podporu aktivního stáří. Mezi ně také patří vzdělávání seniorů, což naše společnost podporuje a snaží se v této oblasti o rozvoj.

Tato bakalářská práce se zaměřuje na období sénia v životě člověka a na specifika komunikace seniorů prostřednictvím internetu. Podkapitola 1.1 této bakalářské práce, Jedinec v séniu, dokládá, že tento pojem není možné jednoznačně charakterizovat, protože sénium má mnoho definic. Možností, jak trávit aktivní stáří, je vzdělávání seniorů, které má své specifické rysy. Vzdělávání probíhá různými způsoby, které jsou charakterizovány v podkapitole 1.3 této bakalářské práce. Tezi, že vzdělávání je pro seniory důležité, potvrzuje také Veteška a připomíná, že *„vzdělávací aktivity přispívají v seniorském věku k pocitu důstojnosti, ke spokojenosti a naplnění sociálních potřeb, k integraci jedince do společnosti, ke snazšímu zvládnutí nových úkolů a činností, a především k vyšší kvalitě života“* (Veteška, 2016, s. 102).

Cílem bakalářské práce je charakteristika jedince v séniu, zmapování významu komunikace ve vztahu k seniorům a na základě realizovaného vlastního šetření menšího rozsahu odhalení jejich postoje k používání internetu při komunikaci.

Komunikace prostřednictvím této sítě probíhá napříč všemi generacemi a ani u seniorů to není neobvyklé. I oni si dobře uvědomují, že pokud člověk důchodového věku chce být aktivním členem moderní společnosti, je i pro něho důležité zajímat se o moderní technologie a pokusit se zvládat alespoň základní obsluhu některých z nich. Vzhledem k tomu, že senioři a komunikace na internetu jsou v současné době aktuálními tématy, bylo vybráno pro bakalářskou práci toto téma.

Praktická část bakalářské práce se zabývá otázkou, zda senioři využívají internet jako prostředek komunikace, v jakém rozsahu a jakým způsobem. Toto bylo zároveň cílem výzkumného šetření, které bylo provedeno technikou výzkumného rozhovoru.

1 SENIOŘI, AKTIVNÍ STÁŘÍ A VZDĚLÁVÁNÍ V SÉNIU

Tato bakalářská práce je zaměřena na tu část populace, která je označována termínem senioři. Z demografického hlediska je v dnešní době počet seniorů na vzrůstu a patří k větší části našeho obyvatelstva. Jejich způsob života a jejich potřeby je důležité nepřehlížet, naopak je potřeba jim naslouchat, všimnout si podnětů, které od nich přicházejí, a snažit se přispět jejich podporováním k prožití jejich stáří uspokojivým způsobem.

Tato kapitola se zabývá vysvětlením pojmů senior a stáří z několika úhlů pohledu, aby bylo možné pochopit veškerá specifika tohoto životního období. K aktivnímu způsobu života seniorů patří vzdělávání. Prohlubování a rozvoj jejich znalostí jsou cílem celoživotního vzdělávání občanů. Seniorům se díky tomu otevírají nové možnosti. Této problematice se věnuje další podkapitola, která poukazuje na vzdělávací potřeby spojené se seniorským věkem, zmiňuje způsoby motivace ke vzdělávání a poslední podkapitola představuje příklady možností vzdělávání seniorů.

1.1 Jedinec v séniu

Seniorské období má mnoho definic, které popisují tuto etapu lidského života jako závěrečnou. To ovšem neznamená, že by senior měl zůstat nečinný, protože jeho život dospěl ke své závěrečné části. V minulosti bylo stáří považováno za běžnou součást života člověka a společnost se potřebám seniorů nevěnovala v takové míře, jako tomu je v současnosti. Jandourek popisuje přístup společnosti ke stáří tak, že *„moderní společnost obrátila hodnotící měřítko dřívějších dob, kdy bylo vysoké stáří spojeno s prokazováním úcty. Žádoucí hodnoty jsou mládí, vitalita a výkon. Celá odvětví konzumu se zaměřují na podporu a šíření tohoto ideálu, aby mohla následně nabízet způsoby, jak si hodnoty s ním spojené udržet“* (Jandourek, 2001, s. 237).

Mezi otázky, které souvisí se stárnutím lidí, patří i ta: „Jaké období v životě člověka společnost považuje za začátek stáří?“ Pacovský považuje stáří za určitý stupeň vývoje člověka, který je mezi dospělostí a séniem. Popisuje biologický čas stárnutí mezi 60-75 lety člověka a samotné stáří předpokládá až od 75. roku života (Pacovský, 1990).

Další rozdělení z pohledu kalendářního věku představuje Mühlpachr, který popisuje, že hranice stáří byla nejdříve stanovena na věk 60 let, což také přijalo OSN v roce 1980, dále zároveň upozorňuje, že ve vyspělých zemích díky vysoké úrovni zdravotnictví a lepší fyzické zdatnosti seniorů se tento věk posouvá až na hranici 65 let (Mühlpachr, 2009).

Ian Stuart-Hamilton uvádí chronologický věk člověka jako nejčastěji používaný pohled na projevy stárnutí. Dále autor poukazuje na vzájemné souvislosti biologického a psychologického věku při stárnutí (Ian Stuart-Hamilton, 1999). Stejný názor sdílí Haškovcová, která přímo člení stáří podrobněji, kdy do zralého věku zařazuje osoby od 45 do 59 let, do raného stáří jedince ve věku od 60 do 74 let, 75leté až 89leté již řadí do stařeckého věku neboli sénia a seniory od 90 let výše nazývá jako dlouhověké. Nicméně, oba se shodují, že u většiny lidí se objevují znaky stárnutí od 60 let výše. *„Tato terminologická „hra“ má ovšem věcné opodstatnění. Zatímco u mladých seniorů je v popředí pozornosti problematika penzionování, možnosti dalších aktivit a seberealizace ve „volném čase“, pro staré seniory jsou aktuální častější zdravotní obtíže i nemoci, případně osamělost“* (Haškovcová, 2010, s. 21).

Z pohledu jednotlivce sénium začíná postupným snižováním fyzických a psychických možností člověka. Haškovcová popisuje, že člověk začíná mít zpomalené pohyby, přibývají vrásky, šedivější vlasy, dochází ke zhoršování paměti, zraku, sluchu, a dokonce může docházet ke komplikované orientaci v praktickém životě. Navíc popisuje období seniorského věku jako čas, kdy se hodně vlastností získaných v dospělosti výrazně prohlubuje. Kdy lidé, kteří byli v produktivním věku aktivní, zůstávají v séniu také aktivními, a lidé, kteří byli šetrní, se v séniu stávají lakomými. A připomíná, že společnost si bohužel na seniorech více všímá jejich negativních změn než těch pozitivních (Haškovcová, 2010). Ian Stuart-Hamilton dále poukazuje na to, jak stáří ovlivňuje paměť člověka. Mezi faktory, které ovlivňují věkem oslabující paměť, řadí emocionální stav člověka, jeho sociální zařazení a také stupeň vzdělání. Jako zvláštnost uvádí, že paměť, ve které jde o znalost faktů nebo různých strategií, neslábne tak výrazně jako ta, která souvisí s nově získanými informacemi (Ian Stuart-Hamilton, 1999).

Žumárová popisuje jedinečnost lidí tak, že *„každý člověk je osobnost, která disponuje svými individuálními vlastnostmi, názory, postoji a má své potřeby. Protože u seniorů dochází ke změnám funkčního potenciálu, ale i sociálního statusu, může*

docházet k odlišnému vnímání subjektivní důležitosti těchto potřeb, v podstatě se však struktura a aktuálnost těchto potřeb nemění“ (Žumárová, 2012. s. 47). Autorka dále zdůrazňuje nutnost přípravy na stáří již v době před starobním důchodem, kdy by člověk měl aktivně budovat své aktivity a sociální kontakty (Žumárová, 2012).

Vágnerová popisuje různé postoje seniorů ke stáří, jež jsou závislé na připravenosti seniora přijímat novou část svého života a na připravenosti z předešlé doby dospělosti se těmto změnám přizpůsobovat. Tyto postoje jsou individuální, někteří senioři zaujmou aktivní postoj a jiní zase mohou mít problémy psychického charakteru a mohou trpět pocity méněcennosti a zbytečnosti. *„Adaptace na stárnutí může mít různý průběh v čase, zpravidla v závislosti na vnějších stresorech i změnách psychického a somatického stavu. Zvládnutí této zátěže je závislé na schopnosti i motivaci aktivizovat přiměřené a účelné obranné mechanismy“ (Vágnerová, 2007, s. 306).*

1.2 Aktivní stáří

Lidé se ve svém životě obvykle otázkou stáří vůbec nezabývají. Mají pocit, že se jich to netýká, a běh času nevnímají do doby, než odejdou do důchodu nebo se objeví první problémy související se stářím. Problémům stáří lze čelit mnoha způsoby. Mezi ně patří pozitivní mysl, dobrý psychický a fyzický stav, podpora rodiny, která může seniorovi pomáhat při vzdělávání a může ho podporovat, aby se cítil sebevědomě a nebál se novinek ať ve světě nových technologií nebo zkušeností v nových oblastech, které senior neměl možnost z různých důvodů vyzkoušet.

Ian Stuart-Hamilton zdůrazňuje, že *„stárnutí je závěrečnou fází lidského vývoje a je potřeba ho posuzovat jako součást kontinuální proměny. Avšak právě proto, že se jedná o proměnu kontinuální, je neskadné nalézt uspokojivou definici okamžiku, ve kterém končí střední věk a začíná stáří“ (Ian Stuart-Hamilton, 1999, s. 18).*

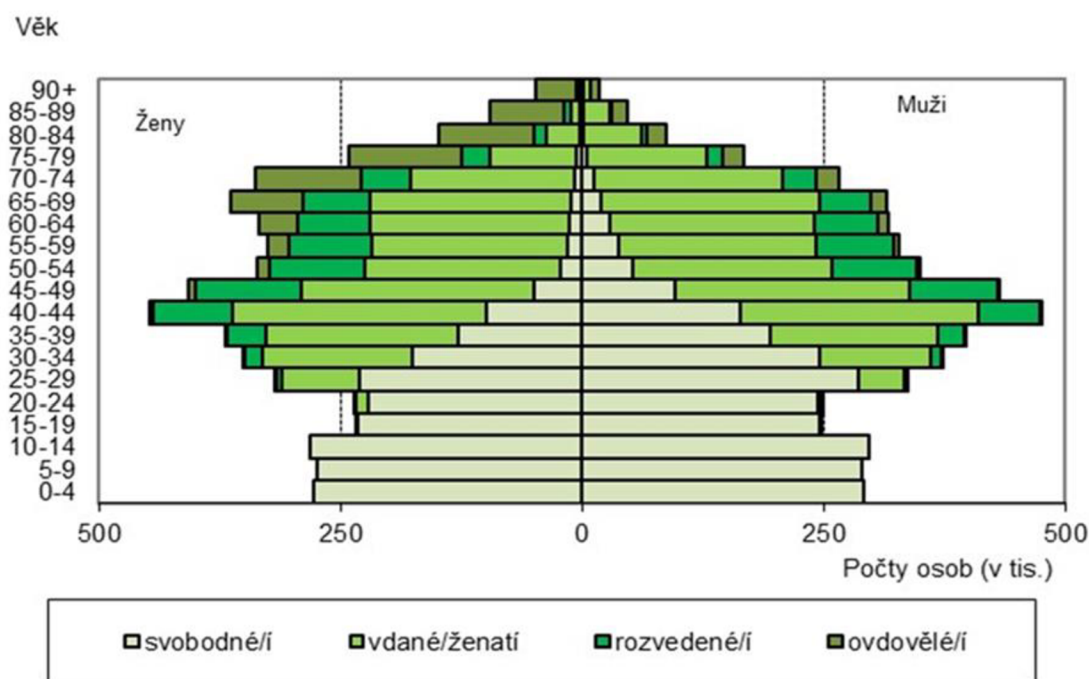
Špatenková a Smékalová se zamýšlejí nad různými projevy stáří. Mezi ně patří duševní i tělesné změny člověka, jako například ztráta sluchu, zraku nebo zhoršení paměti. Charakteristiky stáří počítají s těmito procesy a zabývají se jimi, ovšem pozitivní stránky stárnutí už v nich běžně nenajdeme. Autorky připomínají, že by tato specifika stárnutí měla obsahovat i přínosy, jako například nové role seniorů, nové možnosti vzdělávání a aktivního trávení volného času (Špatenková a Smékalová, 2015).

Vohralíková a Rabušic popisují stáří jednotlivců jako individuální vývoj jedince a poukazují na to, že „o kvalitě stáří, o tom, jak budou lidé tuto životní etapu prožívat se rozhoduje mnohem dříve, než zestárnou. Stáří je vlastně odrazem celého života: projevují se v něm dlouhodobě působící faktory ovlivňující psychiku člověka, jeho zdravotní stav, vnější podmínky jeho života apod.“ (Vohralíková a Rabušic, 2004, s. 54).

Dále autoři poukazují na stáří jako na období člověka, který po odchodu do důchodu pokračuje v aktivním způsobu života a to 95 % osob starších 60 let, zbývajících 5 % seniorů v aktivitách nepokračuje (Vohralíková a Rabušic, 2004).

Rabušic poukazuje na rozmanitost pohledů na stárnoucí populaci, kdy na jedné straně je biologické stárnutí lidí a na druhé pak sociální význam stáří. Společnost demograficky stárne a zvyšující se počet seniorů bude významnou skupinou lidí, která bude v budoucnu potřebovat přesnější definování tohoto životního období člověka (Rabušic, 1995). Žumárová vysvětluje, že „na současné věkové struktuře je patrný vliv událostí z 20. století, které měly obrovský vliv na věkovou pyramidu současné žijící populace. Právě zestárnutí populačně silných poválečných ročníků a prodlužující se pravděpodobná délka dožití přispěje k tomu, že česká populace bude stárnout shora věkové pyramidy“ (Žumárová, 2012, s. 15-16).

Demograficky stárnoucí společnost také znázorňuje graf „Obyvatelstvo podle pohlaví, věku a rodinného stavu“ Českého statistického úřadu, který je v dokumentu „Ženy a muži v datech 2020“ a ukazuje, jaké věkové skupiny žen a mužů byly v ČR v roce 2019. Na grafu 1 – Obyvatelstvo podle pohlaví, věku a rodinného stavu k 31. 12. 2019 je zřetelně vidět počet obyvatel ČR v důchodovém věku nad 65 let (Český statistický úřad, 2020, online).



Graf 1 - Obyvatelstvo podle pohlaví, věku a rodinného stavu k 31. 12. 2019

Zdroj: ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Ženy a muži v datech 2020*. [online]. Praha: Český statistický úřad, 2020 [cit. 2021-01-25]. ISBN 978-80-250-3065-3. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/151439704/30000420.pdf/5f24abfc-dbb8-4be6-98f6-1d9acff33e56?version=1.3>

Dnešní doba se snaží odbourat předsudky, které jsou spojené se stářím, a podporuje seniory v různých aktivitách, díky kterým senioři nacházejí nový smysl života a přes případné neduhy spojené s věkem jsou schopni optimistického pohledu na život. Aktivní senioři jsou více soběstační a pomáhají společnosti v mnoha oblastech. Někteří ve svém důchodovém věku chodí nadále do zaměstnání, pomáhají při různých charitativních akcích nebo svým dětem s vnoučaty. Stávají se potřebnými členy naší společnosti. Jejich životní zkušenosti ve spojení s jejich osobním rozvojem jsou nenahraditelné a mnohdy obohacující pro současnou generaci.

Haškovcová zdůrazňuje respektování průběhu stárnutí lidí a podporování jejich aktivního života (Haškovcová, 2010).

Špatenková a Smékalová poukazují na to, že i v seniorském věku je zájem o další vzdělávání a aktivity. Autorky dále upozorňují na kritické období lidí, kteří odcházejí do důchodu a jimž se mění celý dosavadní způsob života v tom, že jim přibývá více volného času, kterého před důchodem z důvodu svého zaměstnání měli málo.

Často se objevuje pocit osamění a nepotřebnosti pro společnost. Změny v sociálním životě seniorů autorky podrobně vysvětlují tím, jak v seniorském věku postupně mizí sociální kontakty z řad bývalých kolegů ze zaměstnání a zároveň začínají přicházet o kontakty ze skupin kamarádů nebo spolužáků. Navíc u seniorů, kteří mají zdravotní problémy, se sociální kontakt zúží pouze na rodinu a lékaře, což je pro seniora málo. I když senior ve svém stáří ztrácí určité role, má možnost získat nové, které ho mohou obohatit. Může se plně věnovat prarodičovským povinnostem nebo se může začít vzdělávat v různých kurzech a přednáškách (Špatenková a Smékalová, 2015).

Důležitost sociálních kontaktů ve stáří již v roce 1983 zdůrazňoval také Švancara, který podotkl, že „*ve všech pojetích aktivního stáří se klade důraz na udržení sociálních funkcí v průběhu stárnutí i ve stáří, neboť sociální funkce a vazby jedince ve stáří jsou do značné míry nezávislé na probíhajících biologických změnách organismu*“ (Švancara, 1983, s. 88).

1.3 Vzdělávání seniorů

Šerák poukazuje, že vzdělávání seniorů je nutnost pro budoucí fungování společnosti z důvodu zvyšujícího se počtu lidí v seniorském věku a stále se zvyšujícího věku dožití lidí, kteří chtějí zůstat aktivními. Proto jejich vzdělávání hraje důležitou roli pro možnost setrvání ve stávajícím zaměstnání i po dosažení důchodového věku. Autor takto zdůvodňuje potřebu vzdělávání nejen v oblasti zájmových aktivit, ale i v profesních oblastech (Šerák, 2009).

Seniori chtějí co nejdéle zůstat v kontaktu se společností, s rodinou a přáteli. Obohacuje je to a jejich způsob života to uspokojuje. Významnou změnou v životech současných seniorů je možnost rozšiřování jejich vzdělávání. V minulosti se nepředpokládalo, že by seniori byli schopni vzdělávat se a že by vůbec měli o to zájem. Dříve byl senior chápán jako člověk na konci životní cesty a bylo k němu přistupováno tak, že už vlastně nemá smysl se učit nové věci, protože je nebude mít tolik možností využít jako mladý člověk. Nemluvě o tom, že vzhledem k začínajícím problémům s pamětí bylo predikováno, že stejně senior většinu naučených věcí zapomene. Ovšem toto všechno byly pouhé předsudky, které bránily seniorům ve vlastní další realizaci, protože si nedůvěřovali a měli obavy, že předsudky jsou pravdivé. Bohužel i v dnešní době, kdy většina těchto předsudků byla odbourána díky možnostem vzdělávání této specifické cílové skupiny, jsou lidé, kteří jim stále věří. Těmto lidem naštěstí seniori

opětne dokazují, že mají stále co nabídnout a jejich vzdělávání a rozvoj má opodstatnění.

Vzdělávání seniorů vyzdvihují Špatenková a Smékalová jako možnost aktivního stárnutí. Pomocí vzdělávání mohou senioři získat větší sebedůvěru, mohou častěji používat moderní technologie ke komunikaci s rodinou a přáteli, čímž se zmírňuje, možná dokonce odstraňuje jejich sociální vyloučení (Špatenková a Smékalová, 2015).

Salivarová a Veteška spatřují určitou specifickou ve vzdělávání seniorů v tom, že *„dospělý jedinec prochází ve svém vývoji řadou změn, jak psychických, tak sociálních, které je nutno brát v potaz v případě jeho vzdělávání či učení. Dochází nejen k proměně emocionality, kognitivních funkcí, ale také profesních a dalších sociálních rolí. Tyto proměny jsou stoupajícím věkem ještě umocňovány“* (Salivarová a Veteška, 2014, s. 55). Ondráková et al. již v roce 2012 popisovali specifickou vzdělávání dospělých, kdy zdůraznili, že lektor by měl být zkušený, protože může mít před sebou širokou škálu lidských osudů a rozdílných životních zkušeností. Senioři mohou ve vzdělávání pokračovat z rozdílných důvodů. Například jim to mohlo být v mládí znemožněno a nyní ve stáří si chtějí své vzdělání doplnit. Dále autoři připomínají, že je důležité, aby lektor myslel na to, že vzdělávání se senioři účastní dobrovolně a je tedy zájmem udržet jejich motivaci (Ondráková et al., 2012). K rozhodnutí seniora, aby ve svém věku pokračoval ve vzdělávání, je potřeba silná motivace. Díky motivaci a vidině dosažení vytyčeného cíle má senior větší potřebu získávat nové informace a dále se rozvíjet. Výrost a Slaměník potvrzují, že motivace je hlavní část cesty k dosažení nějakého cíle, kterého by člověk chtěl dosáhnout (Výrost a Slaměník, 2008). Na potřebu dostatečné motivace seniorů k dalšímu vzdělávání upozorňuje také Šerák a uvádí, že motivace může pocházet z potřeby jedince udržet si aktuální přehled o dění ve společnosti, zamezit pocitu méněcennosti a sociální izolovanosti, nebo také z touhy dostudovat obor (Šerák, 2009).

Špatenková a Smékalová dále poukazují na specifické rysy vzdělávání seniorů. Senioři mají pomalejší vnímání nových informací, delší dobu jim trvá zpracování myšlenek a látky, avšak na druhou stranu ke vzdělávání přistupují odpovědně. Komunikaci se seniory autorky popisují jako zvláštní dovednost, při které je potřeba přizpůsobení se specifickým potřebám seniorů. Vzdělavatel seniorů by měl brát zřetel na fyzické a psychické faktory posluchače, měl by se vyjadřovat stručně, jasně, používat známá slova a mluvit hlasitějším hlasem, protože většina seniorů má problémy

se sluchem. Navíc autorky vyzdvihují důležitost prostředí, kde probíhá vzdělávání, a především kladný a přátelský postoj vzdělavatele, který by měl nejen obsahem vzdělávání, ale i svým pozitivním přístupem seniora zaujmout a tím u něj podpořit chuť ke svému vzdělávání (Špatenková a Smékalová, 2015). Ondráková et al. ještě doporučovali střídání výukových metod při vzdělávání seniorů. Upozornili, že by se probraná látka měla častěji procvičovat a témata výuky by se měla měnit postupně, aby nedocházelo k nepřehlednosti, která by byla pro další výuku demotivující. Zároveň by lektor neměl zapomínat na důležitost zpětné vazby k studujícím (Ondráková et al., 2012).

Salivarová a Veteška poukazují na rychle měnící se stav společnosti. Z tohoto důvodu, pokud senior má zájem se stále orientovat v těchto změnách, potřebuje aktivně pokračovat ve vzdělávání. Toto je potom jednodušší pro seniory, kteří již v období dospělosti v průběžném vzdělávání pokračovali (Salivarová a Veteška, 2014).

Vzděláváním seniorů se zabývá například **Asociace univerzit třetího věku** (AU3V ČR), která vznikla v roce 1993 díky iniciativě dobrovolníků, kteří se zajímali o vzdělávání v seniu. Jedná se o asociaci, v níž se sdružují vysoké školy, které provádějí vzdělávání seniorů. Toto sdružení podporuje vzájemnou spolupráci svých členů na mezinárodní úrovni v předávání si vzájemných zkušeností, aby vzdělávání seniorů probíhalo s co nejlepšími výsledky. Dalším posláním AU3V je plná podpora všech vysokých škol, které organizují vzdělávání seniorů (Asociace univerzit třetího věku, 2021, online). **Univerzitu třetího věku** (U3V) označují Špatenková a Smékalová jako další vzdělávací instituci pro seniory. Některé U3V mají ve svých osnovách zařazenou výuku podporující mezigenerační dialog. Úspěšné studium U3V je ukončeno promocií a předáním Osvědčení o absolvování kurzu celoživotního vzdělávání v programu U3V (Špatenková a Smékalová, 2015).

Jednou z významných mezinárodních organizací, s níž Asociace univerzit třetího věku spolupracuje, je AIUTA (Association Internationale des Universités du Troisième Age), o které se také zmiňuje Žumárová a konstatuje, že „v roce 1973 byla ve francouzském městě Toulouse založena tzv. Univerzita třetího věku. Vůdčí myšlenkou bylo vytvořit příležitost pro ty, kteří nikdy studovat nemohli nebo se chtějí dál vzdělávat, ať již ve svém oboru nebo v jiném“ (Žumárová, 2012, s. 70).

Špatenková a Smékalová dále informují o přehledu možností vzdělávání seniorů v České republice a představují nejznámější instituce, mezi které patří Univerzity třetího

věku, Akademie třetího věku, Univerzity volného času, Experimentální univerzita pro prarodiče a vnoučata, Virtuální univerzita třetího věku a Klub seniorů (Špatenková a Smékalová, 2015).

Akademii třetího věku (A3V) autorky představují jako jednodušší formu studia, než je studium na U3V. Přednášky jsou v kratších cyklech a jsou organizovány prostřednictvím knihoven a jiných institucí převážně v oblastech, kde jsou vysoké školy obtížně dostupné. Akademie třetího věku není ukončena zkouškami.

Univerzitu volného času (UVČ) autorky popisují jako způsob mezigeneračního vzdělávání. Tyto univerzity se zabývají zájmovým vzděláváním a jsou určeny pro veškerou dospělou populaci. UVČ nemají svůj program přizpůsoben pouze seniorům, ale všem. Je na každém účastníkovi, aby zvažil své možnosti při účasti na tomto způsobu vzdělávání. Na této univerzitě neprobíhají zkoušky. UVČ podporuje rozvoj mezigeneračních vztahů (Špatenková a Smékalová, 2015).

Virtuální univerzita třetího věku (VU3V) je primárně organizována Provozně ekonomickou fakultou České zemědělské univerzity v Praze. „*Cílem Virtuální U3V je umožnit všem posluchačům v rámci České republiky zájmové vysokoškolské studium U3V bez ohledu na vzdálenost od sídel vysokých škol a univerzit, ve kterých probíhá prezenční seniorské vzdělávání, jehož se z různých důvodů (vzdálenost, zdravotní a časové důvody, finanční náročnost na dopravu apod.) nemohou zúčastňovat. V souladu se vzděláváním též vytvořit prostředí pro sociální kontakt posluchačů v daných lokalitách*“ (Univerzita třetího věku při PEF ČZU v Praze, 2021, online).

Špatenková a Smékalová představují také jednu unikátní formu mezigeneračního vzdělávání, která se nazývá **Experimentální univerzita**, které se mohou účastnit senioři se svými vnoučaty ve věku od 6 do 12 let. Tento způsob vzdělávání je specifický v tom, že nejen obohacuje seniory o dobrý vztah s vnoučaty, ale zároveň umožňuje vnoučatům se seznámit s dalšími studijními obory a tím jim rozšiřuje přehled a možnosti dalšího vzdělávání v jejich životě.

Dále autorky poukazují na **Kluby seniorů**, které spravují kulturně–výchovná zařízení, která pořádají různé jednorázové nebo krátkodobé zájmové a vzdělávací akce na základě projeveného zájmu seniorů (Špatenková a Smékalová, 2015).

Současná doba nabízí seniorům velké množství vzdělávacích akcí a programů, ze kterých si mohou vybrat oblast podle svých zájmů a svých individuálních potřeb.

Tato rozmanitost témat výuky je příznivá pro mezigenerační vztahy, protože zde dochází k nenásilné osvětě neseniorské populace, aby seniory vnímala pozitivně. Dalším velice populárním vzděláváním je oblast používání elektronických médií, která jsou pro seniory dobrou pomůckou v praktickém životě. Ondráková et al. uvádějí další nově vznikající možnosti vzdělávání seniorů při používání počítačů. *„Za jednu z hlavních příležitostí ke vzdělávání seniorů lze považovat – v souvislosti se zvyšující se počítačovou gramotností a s tím, že seniorského věku budou postupně dosahovat osoby, které s počítači běžně pracují – rozšiřování nabídky e-kurzů dostupných z domova“* (Ondráková et al., 2012, s. 48).

2 KLASIFIKACE POJMU KOMUNIKACE A KOMUNIKACE NA INTERNETU

Komunikace má mnoho podob a může být velice rozmanitá. Komunikace pomáhá lidem v orientaci v celém světě, je to způsob dorozumívání mezi dvěma subjekty. Její pomocí člověk vyjadřuje nejen své pocity, ale i vysvětluje věci, upozorňuje na nebezpečí nebo komunikuje jen pro pocit sociálního umístění se ve společnosti. Od počátku existence lidstva je komunikace pro život velmi důležitá a nepostradatelná. Komunikace spojuje lidi mezi sebou, je důležitá pro udržování kontaktů.

2.1 Komunikace a její rozdělení

Pojem komunikace vysvětluje Musil tak, že „*komunikace je přenos informace pomocí znakového systému, uskutečňovaný mezi lidmi přímo nebo pomocí technicko-organizačních prostředků*“ (Musil, 2010, s. 11). Autor popisuje, že komunikace potřebuje ke svému průběhu účast komunikátora neboli vysilatele a komunikanta neboli příjemce, mezi kterými probíhá sdělení. Komunikace by měla mít určité vlastnosti jako například přesnost, srozumitelnost, komunikační efektivitu, která porovnává množství informací, jež jsou předány za určitý čas, a nemělo by chybět citové působení na komunikanta.

Historii komunikace dělí Musil do několika epoch. Na začátku byla epocha signálů, která se objevuje u zvířat a v dřívějších dobách pomáhala i k dorozumívání lidí, kteří se pomocí hlasových signálů domlouvali v případech, kdy neměli mezi sebou oční kontakt. Druhá je epocha mluvení a jazyka, která se objevila přibližně 35 000 let př. n. l. u kromaňonského člověka. Následuje epocha písma, která se datuje 3 000 let př. n. l. V roce 1450 byl vynalezen známým vynálezcem Gutenbergem knihtisk a tím začíná epocha tisku, kterou ve 20. letech 20 století vystřídala epocha elektronické komunikace. Elektronická komunikace zahrnovala nejdříve rozhlas, poté televizi a následně internet, který se rozšířil téměř do všech domácností prostřednictvím médií (Musil, 2010).

Musil patří k autorům, kteří se zabývali rozdělením komunikace. Dělí ji na přímou a nepřímou a na verbální a neverbální. **Přímá komunikace** probíhá pouze mezi komunikátorem a komunikantem, takže jsou zde zapotřebí pouze lidé, kteří mezi sebou komunikují. **Nepřímá komunikace** probíhá pomocí technických prostředků, které jsou nazývány médium. Médium může být jakýkoliv sdělovací prostředek. Verbální komunikace probíhá pomocí slov, která mohou být zaznamenána sluchem i zapsána,

patří sem i Braillovo písmo a znaková řeč pro neslyšící. Neverbální komunikace zahrnuje vše, co není řečeno slovy (Musil, 2010). Na důležitost neverbální komunikace upozorňuje Pokorná, která zdůrazňuje důležité faktory této komunikace, které by při verbální komunikaci měly být v souladu, aby nemohlo docházet k dezorientaci komunikanta v komunikaci (Pokorná, 2010).

Například J. Jandourek v Sociologickém slovníku popisuje komunikaci jako přenos informací mezi lidmi, který nese i emocionální prvky a v dnešní době může probíhat díky elektronickým přístrojům bez přímého osobního kontaktu komunikujících (Jandourek, 2001).

Elektronickou komunikaci Kopecký popisuje jako prudce rostoucí způsob komunikace současné doby. **Elektronická komunikace** se odlišuje od běžné především ve způsobu přenosu informací, který probíhá prostřednictvím techniky. Komunikant a komunikátor jsou odděleni a dohromady může komunikovat velké množství lidí, které je schopno vést komunikaci kdykoliv a kdekoliv, díky technice je to možné v neomezené míře. K elektronické komunikaci se nejčastěji používají počítače, notebooky, tablety a chytré telefony. Dále autor rozlišuje formy elektronické komunikace na online a offline komunikaci. K online komunikaci je používána počítačová síť, ke které musí být komunikující připojeni, neboli musí být online. Tuto komunikaci Kopecký dělí na synchronní a asynchronní. Synchronní komunikace probíhá v určitém čase, kdy oba komunikující jsou online. K této komunikaci se obvykle používají různé chaty nebo Skype. Asynchronní komunikace probíhá v rozdílném čase a nejčastěji formou zpráv a e-mailů (Kopecký, 2007).

V dnešní moderní době patří mezi technologické vybavení domácností i kanceláří **internet**, který při správném používání, dokáže být velkým pomocníkem. Internet dává lidem neuvěřitelné možnosti poznání nejen při šíření informací, ale třeba i při obchodování a při komunikaci na velké vzdálenosti. Má ale i negativní stránky a jednou z nich je absence osobního kontaktu. Tato síťová komunikace vede k individualizaci člověka. Lidé se už, bohužel, kvůli němu tolik nenavštěvují, i když jsou blízko sebe, a raději volí ke komunikaci elektronická média.

Petro ve svém Výkladovém slovníku internetu popisuje internet jako síť, která vzájemně propojuje jiné sítě. Dále autor seznamuje s historií internetu, kdy původní název byl ARPANET a byl zprovozněn v 70. letech 20. století, přičemž do běžného života lidí pronikl až v 90. letech 20. století. *„Internet je označení pro síť, která*

propojuje ostatní sítě a která umožňuje přístup k různým službám. Tou nejrozšířenější a nejoblíbenější je elektronická pošta (email), na druhém místě je služba www, na dalších místech jsou FTP, newsgroup a Telnet“ (Petro, 2005, s. 77).

Musil internet řadí mezi hromadné sdělovací prostředky, i když nemá jejich všechna klasická specifika, ale v poslední době se jim již přibližuje. Dále autor vysvětluje funkce internetu, které se postupně mění a rozšiřují. Zpočátku byl internet používán pro získávání a výměnu informací. Postupně se jeho funkce vyvíjely dle potřeb uživatelů a v dnešní době je používán i ke komunikaci, zábavě a obchodu. „*Podstatnou inovací, kterou přinesl tento zatím nejnovější komunikační nástroj, je ovšem nikoliv technika, nýbrž organizační řešení, založené na myšlence celosvětové volně vytvářené sítě bez centra a prakticky bez výrazného hierarchického členění“ (Musil, 2010, s. 59).*

Působení internetu také přináší změny v komunikaci lidí. Na ně upozorňuje Vybíral a popisuje velké změny ve vyjadřování a používání jazyka při komunikaci. Elektronický jazyk používá více kratších a jednodušších slovních výrazů, dochází k častější frekvenci gest místo slov a tím dochází k ochuzení slovní zásoby lidí (Vybíral, 2000).

2.2 Komunikace seniorů na internetu

Současní senioři se většinou s internetem již setkali ve svých bývalých nebo ještě stávajících zaměstnáních, nebo členové jejich rodiny je naučili jeho používání. Nejčastěji senioři využívají internet ke komunikaci s příbuznými, kteří od nich žijí daleko, a běžný kontakt je z tohoto důvodu omezený.

Mezi oblíbené patří videohovory a posílání e-mailů, fotografií a videí. Díky tomu mají senioři větší pocit sociální sounáležitosti, mají přehled o novinkách a významných událostech, které probíhají v jejich širší rodině.

Je potřeba zmínit část seniorů, kteří se s internetem neměli možnost setkat a chtějí ho začít v seniorském věku používat. Pro tyto seniory je důležitá motivace a odbourání obav, že se jedná o složité procesy, které nebudou schopni se naučit. Tito senioři mají mnoho možností, jak se používání internetu naučit. Mohou využít různých kurzů pro seniory, které probíhají prezenčně, nebo mohou sáhnout po odborné literatuře, která podrobně krok za krokem popisuje používání internetu. Senioři, kteří se používání internetu naučili, objevují jeho velké výhody. Zjistí, že jejich obavy byly zbytečné.

Vzhledem ke vzrůstajícímu počtu seniorů ve společnosti Musil spatřuje v internetové komunikaci možnost pro seniory, jak řešit případy sociální izolace a tím předcházet jejich psychickým problémům. Senioři mohou internet používat nejen ke komunikaci, získávání informací, ale i k online řešení některých zdravotních problémů se svým lékařem (Musil, 2010).

K internetové komunikaci jsou používány sociální sítě a pojem sociální síť vysvětluje Král jako virtuální propojení lidí, kteří si mezi sebou jejich prostřednictvím předávají informace. „*Za sdílení informace lze považovat psaní vlastních příspěvků, hodnocení a komentování příspěvků ostatních uživatelů, vkládání a hodnocení fotografií, zapojení se do diskusních skupin, doporučení určitého obsahu ostatním uživatelům a mnohé další funkce*“ (Král, 2015, s. 171). Dále autor seznamuje s největšími a světově nejznámějšími sociálními sítěmi, mezi které patří Facebook, Twitter a LinkedIn (Král, 2015).

Mezi nepoužívanější prohlížeče na internetu Král uvádí Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome a Opera a upozorňuje na výhodu stažení těchto prohlížečů zdarma. Dále autor poukazuje na nezbytnost dodržování pravidel pro bezpečnou komunikaci na internetu (Král, 2015).

Jinou, často používanou, formou internetové komunikace je elektronická komunikace pomocí e-mailu, kterou Petro ve výkladovém slovníku popisuje jako rychlý přenos zpráv, který nahradil běžnou korespondenci pomocí dopisů posílaných poštou. Jako výhodu vyzdvihuje možnost přidávání příloh k e-mailu ve formě fotografií nebo různých dokumentů (Petro, 2005). Jako další výhodu e-mailu Mojmir Král a David Král uvádějí jeho bezplatné používání. Autoři také seznamují s výhodami další oblíbené služby internetu, kterou je telefonování přes internet. Představují technologii VoIP (Voiceover Internet Protokol), která internetové volání umožňuje. V České republice patří k nejoblíbenějším programům Skype. Autoři vypracovali jednoduchý návod, kde popisují, jak senioři mohou zprovoznit Skype na svých zařízeních. Dále vysvětlují funkce Skypu, kde mezi nejoblíbenější patří telefonování, které může začít hned, jakmile uživatel uloží své známé kontakty a požádá jejich majitele o přijetí. Pokud oba komunikující mají zájem, mohou zde využít videohovor. Skype je možné použít i k psané komunikaci, která probíhá na principu běžných SMS zpráv (Král a Král, 2016).

Internet je zdroj velkého množství informací, kde pomocí jednoduchých vyhledávačů je možné si přečíst aktuální zprávy, zjistit předpověď počasí, vyhledat mapy nebo inzeráty a mnoho dalších informací, které mohou seniora zajímat. Seniori si mohou pomocí internetu rozšiřovat své vědomosti a získávat přehled ve všeobecném společenském dění.

Český statistický úřad v dokumentu „Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci – 2019“ ve 3. kapitole „Používání internetu jednotlivci“ uvádí, jak stoupá počet osob, které používají internet. V České republice došlo k prvnímu připojení internetu 13. února 1992 v Praze. V současnosti patří připojení internetu k běžnému vybavení domácnosti. V roce 2014 využívalo internet 64 % lidí ve věku od 55 do 64 let a 27 % osob starších 65 let. Tato čísla v roce 2019 vzrostla a věková kategorie 55–64 let se zvýšila na 81 % lidí používajících internet a věková kategorie nad 65 let dosáhla 39 % uživatelů. Na tomto nárůstu počtu lidí připojených na služby internetu má podstatný podíl jeho snadná dostupnost, která zpočátku byla možná pouze prostřednictvím počítačů, ale v dnešní době je již možné připojení pomocí mobilních telefonů, notebooků a tabletů (Český statistický úřad, 2019, online).

Český statistický úřad ve stejném dokumentu, ale v 6. kapitole „Komunikace na internetu“ vyhodnocuje také způsoby používání internetu ke komunikaci formou elektronické pošty, sociálních sítí a dalších aplikací. Bylo zjištěno, že v roce 2019 76 % obyvatel používalo ke komunikaci e-mail. Ve stejném roce 42 % lidí využilo internet k telefonování prostřednictvím aplikací Skype nebo WhatsApp. Nejvíce jich bylo mezi mladší generací, ale i generace nad 75 let použila v 5 % internetového volání. Sociální sítě používalo v roce 2019 54 % Čechů nad 16 let a také 4 % seniorů ve věku nad 75 let (Český statistický úřad, 2019, online).

Z dalšího šetření „Využívání vybraných ICT jednotlivci“ Českého statistického úřadu ve druhém čtvrtletí roku 2020 lze zjistit informace o lidech používajících sociální sítě na internetu. Výše uvedené podrobně znázorňuje příloha A – tabulka Tab. 1 – Jednotlivci vykonávající vybrané aktivity na internetu, kde je zaznamenáno, že 47,6 % lidí používalo nejvíce telefonování přes internet, dále 19,6 % lidí se na internetu věnovalo hraní her nebo jejich stahování, poslech rádia použilo 19,8 % a 9,8 % se zabývalo prodejem zboží (Český statistický úřad, 2020, online). V porovnání

s předchozím obdobím dochází ke zvýšení počtu lidí, kteří používali internet k telefonování.

Již výše uvedený dokument Českého statistického úřadu „Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci – 2019“ ve 3. kapitole „Používání internetu jednotlivci“ ukazuje přehled používání internetu ke komunikaci za rok 2019 a zároveň poukazuje na četnost používání internetu v různých věkových skupinách obyvatel. Tyto údaje jsou uvedeny v příloze B – Tab. 2 – Jednotlivci v ČR používající internet 2019, kde lze zjistit, že 70 % lidí používá internet denně a naopak 14,4 % lidí ho nepoužilo nikdy (Český statistický úřad, 2019, online).

Výše uvedená šetření Českého statistického úřadu dokumentují, že ve všech věkových kategoriích populace jsou internet a jeho služby běžnou součástí života lidí a jeho používání roste.

3 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ A JEHO VÝSLEDKY

Cílovou skupinou tohoto empirického šetření jsou senioři ve věku 65 let a více. Pro empirické šetření byla vybrána kvalitativní výzkumná strategie a šetření bylo provedeno technikou výzkumného rozhovoru. Z důvodu celosvětové pandemie koronaviru SARS-CoV-2, který způsobuje onemocnění COVID-19, jež nejvíce ohrožuje seniory, byly výzkumné rozhovory provedeny nejen osobně, ale i telefonicky.

3.1 Výzkumný problém a cíl empirického šetření

Není tomu tak dávno, kdy výpočetní technika byla pro většinu z nich velkou neznámou. Díky velkému rozvoji a osvětě právě mezi seniorskou částí obyvatelstva došlo za poslední léta k obrovskému posunu a mnoho lidí důchodového věku dnes zcela bez problémů komunikuje s jinými lidmi prostřednictvím počítačů, mobilů a sociálních sítí. Komunikace je pro seniory velmi důležitá. S příchodem internetové sítě se jim naskytla šance na komunikaci mimo rámec bydliště, aniž by museli opustit domov, a to bylo do té doby pro mnohé omezující záležitostí a kvůli nekomunikaci s okolním světem docházelo k odloučení a osamělosti v jejich každodenním životě. Dnes je situace jiná a možnosti internetu jim pomáhají v udržování sociálních kontaktů, komunikaci mezi vrstevníky, s rodinou a zároveň jim rozšiřují vědomosti, udržují jim všeobecnou informovanost a v neposlední řadě jsou i zábavnou součástí každodenního života. Internet je dnes dostupný téměř ve všech rodinách. Stal se jakousi samozřejmostí pro všechny generace.

Tato charakteristika výzkumného problému ústí do otázky: „Jaký postoj zaujímají senioři k internetu a k možnostem komunikace jeho prostřednictvím?“

Cílem praktické části práce bylo zmapovat a pokusit se interpretovat, v jakém rozsahu, jakým způsobem a k jakým účelům senioři využívají internet jako prostředek komunikace. K zjištění těchto informací byl použit polostrukturovaný rozhovor.

Eger a Egerová popisují obsah interview tak, že může být tvořen otázkami přesně danými, pak se jedná o **strukturovanou formu** rozhovoru, nebo naopak má výzkumník připravené některé otázky, které dle potřeby v průběhu rozhovoru může obměňovat nebo jinak upravovat či může položit otázky jiné předem nepřipravené. Ovšem tato **polostrukturovaná forma** rozhovoru je časově mnohem náročnější (Eger a Egerová, 2017).

3.2 Strategie a metody empirického šetření

V této bakalářské práci byla zvolena kvalitativní strategie empirického šetření, která byla provedena technikou výzkumného rozhovoru, protože to je pro seniory nejvhodnější forma komunikace.

Výzkum popisuje Gavora jako cestu, jak se dozvědět více informací o různých tématech, která mohou mít i skryté nejasnosti, a pomocí výzkumu jsou tyto nejasnosti potvrzeny nebo vyvráceny. Autor dále uvádí, že výzkum může probíhat dvěma hlavními směry. **Kvantitativní výzkum** se převážně zabývá čísly, která jsou výsledkem zkoumání, dodržuje si odstup od zkoumaného objektu. **Kvalitativní výzkum** se naopak zabývá slovy, snaží se přiblížit i pocitům dotazovaného, je více osobní (Gavora, 2010).

Knytl a Špráchalová při charakteristice kvalitativního přístupu zmiňují, „*že jde více do hloubky problému, zpravidla se ho účastní mnohem méně osob (probandů/informantů), zato s nimi výzkumník stráví v porovnání s kvantitativním výzkumem obvykle více času*“ (Knytl a Špráchalová, 2020, s. 151). Dále autoři zmiňují ještě **výzkum smíšený**, který popisují jako kombinaci kvalitativního a kvantitativního výzkumu, kde výzkumník má možnost využít výhody každého z nich (Knytl a Špráchalová, 2020).

Z možných postupů v rámci empirického šetření byla zvolena technika výzkumného rozhovoru neboli interview, kterou Bělík a Hoferková vysvětlují jako kvalitativní výzkumnou strategii, která je velice rozmanitá v ohledu lidského a osobního přístupu výzkumníka k osobě, s níž je rozhovor veden. Výzkumný rozhovor výzkumníkovi přináší široké spektrum poznatků k problematice nejen z vyčtených odpovědí, ale i ze získaných pocitů a příběhů, které předcházely před zkoumaným problémem. Použití techniky výzkumného rozhovoru autoři doporučují hlavně v humanitních oborech (Bělík a Hoferková, 2016).

„Interview je obyčejně nestrukturované, to znamená, že znění otázek a jejich pořadí nejsou připravené dopředu. Výzkumník má připravené jen všeobecně schéma a cíl interview“ (Gavora, 2010, s. 201).

Výzkumný rozhovor obsahoval soubor tazatelských otázek (TO), jichž prostřednictvím byly zjišťovány údaje pro hlavní výzkumnou otázku (HO) a dvě dílčí výzkumné otázky (DVO). Podrobně se jimi zabývá podkapitola 3.4 Realizace výzkumného šetření.

3.3 Výzkumný soubor a jeho charakteristika

Výběr informantů byl záměrný s cílem obsáhnout ve výzkumném šetření demograficky nejvíce různorodý vzorek seniorů. Při výběru byla zohledňována možnost porovnat co největší různost informantů, jak z pohledu pohlaví, tak i věku a životních zkušeností. Vzhledem k celosvětové pandemii koronaviru SARS-CoV-2, která v době výzkumného šetření probíhala, bylo obtížné oslovit jakékoliv seniory, protože ve společnosti panují obavy o jejich zdraví. Z tohoto důvodu byli osloveni informanti pouze na základě doporučení lidí z okolí výzkumníka, kteří věděli o seniorech, již by mohli být ochotni se účastnit tohoto výzkumného šetření. Celkem bylo osloveno 12 seniorů a z toho celkem 7 informantů souhlasilo s rozhovorem. Oslovení informanti pocházeli z Královéhradeckého a Pardubického kraje. Nejnižší věk informanta byl 65 let a nejvyšší 81 let.

Informant 1: Žena ve věku 67 let, která se svým manželem žije v rodinném domku na vesnici. Žena dosáhla středoškolské vzdělání, je v důchodu a dříve pracovala jako administrativní pracovnice. Mezi její koníčky patří zvířata, příroda, zahrada a květiny. Rozhovor proběhl osobně po dobu 30 minut. Velice milá a ochotná paní, která na výzkumné otázky odpovídala s chutí a občas rozhovor zavedla na témata, která se týkala jejích zálib a vnučat. Rozhovor proběhl v příjemném prostředí.

Informant 2: Muž ve věku 68 let, který je ženatý a bydlí se svojí manželkou v rodinném domě na vesnici. Má vysokoškolské vzdělání a stále podniká. Jeho zálibou je cestování, četba a včelaření. Rozhovor proběhl osobně, trval 30 minut. Milý vstřícný pán s bohatými životními zkušenostmi, o kterých v průběhu rozhovoru také vyprávěl. Na výzkumné otázky odpovídal ochotně a obsáhle.

Informant 3: Muž ve věku 65 let, který je ženatý a bydlí se svou manželkou v bytě ve městě. Vysokoškolsky vzdělaný stále pracující senior, který je v současné době na pozici technika. Jeho koníčkem je myslivost. Rozhovor proběhl osobně po dobu 10 minut. Milý a ochotný pán, stále zaneprázdněný z důvodu obsáhlých pracovních povinností, přesto si našel čas, aby odpověděl na výzkumné otázky. Odpovídal stručně a jasně.

Informant 4: Muž ve věku 65 let, žije se svou manželkou v bytě v malé obci. Má středoškolské vzdělání. Je to senior, který soukromě podniká. Mezi jeho hlavní záliby patří závody sportovních aut. Rozhovor proběhl telefonicky, trval 20 minut.

Milý a vstřícný pán, který si ve svých podnikatelských povinnostech ochotně našel čas na rozhovor.

Informant 5: Žena ve věku 65 let, která bydlí se svým manželem v bytě v obci. Dosáhla základního vzdělání a je zaměstnána jako prodavačka. Nejraději vaří a peče. Rozhovor proběhl telefonicky, trval 25 minut. Milá a velice hovorná paní, která s nadšením odpovídala na všechny dotazy a stihla zavést hovor i na jiná témata související s běžným životem.

Informant 6: Muž ve věku 81 let, vdovec, který žije v rodinném domě v malém městě. Má středoškolské vzdělání a před důchodem byl dělník. Aktivně se věnuje cyklistice. Rozhovor probíhal osobně po dobu 40 minut. Velice vstřícný a ochotný pán, který i s problémem nedoslýchavosti odpovídal na všechny dotazy velice obsáhle a vždy své odpovědi rozšířil na své rodinné zážitky, které z důvodu udržení diskrétnosti nejsou zapsány. Pán byl velice komunikativní.

Informant 7: Žena ve věku 72 let s vysokoškolským vzděláním. Vdova žijící v rodinném domku v malém městě, která je nyní v důchodu a pracovala jako vedoucí ve firmě. Mezi její záliby patří cestování, příroda a sport. Rozhovor probíhal telefonicky po dobu 45 minut. Milá a ochotná paní s širokým všeobecným přehledem, která odpovídala na dotazy vždy po hlubokém zamyšlení, protože chtěla odpovídat co nejpodrobněji.

3.4 Realizace výzkumného šetření

Výzkumné šetření probíhalo technikou výzkumného rozhovoru. Výzkumné rozhovory byly provedeny osobně a telefonicky. Sběr dat probíhal v průběhu měsíce prosince 2020 pomocí polostrukturovaného rozhovoru, který byl proveden formou zápisu, protože nikdo z informantů nechtěl být nahráván.

Všechny výzkumné rozhovory probíhaly v příjemných podmínkách, aby informanti měli zájem poskytnout potřebné informace. Zároveň některé rozhovory pokračovaly na další témata, která nesouvisela s výzkumným šetřením. V podkapitole 3.5 Shrnutí výzkumných rozhovorů jsou zohledněny jen ty části rozhovorů, které byly předmětem výzkumného šetření. Záznam rozhovorů byl prováděn písemně.

Při prvním oslovení byl každý informant seznámen s účelem výzkumného rozhovoru a zároveň byl informován o dodržení veškerých náležitostí, které jsou v souladu s ochranou osobních dat a s dodržáním mlčenlivosti a diskrétnosti. Z důvodu

zachování anonymity jsou informanti představováni jako informanti s chronologickým řazením v závislosti na pořadí proběhlých výzkumných rozhovorů. Ze stejného důvodu není jejich bydliště přesně udáno. Pouze se uvádí, zda se jedná o město nebo obec a byt nebo rodinný dům.

Délka výzkumných rozhovorů se pohybovala v rozmezí 10 minut až 45 minut, přičemž nejkratší čas patřil osobnímu setkání, protože informant nebyl příliš komunikativní, a nejdelší čas proběhl u telefonického výzkumného rozhovoru, kde informant byl velice sdílný. Formou osobního setkání proběhly celkem čtyři výzkumné rozhovory a tři formou telefonického výzkumného rozhovoru.

Hlavní výzkumná otázka (HO) **empirického šetření** má dvě dílčí výzkumné otázky (DVO) a ty obsahují jednotlivé tazatelské otázky (TO). Otázky týkající se obecných informací o věku, stavu, bydlišti, vzdělávání, posledním zaměstnání a o koníčcích byly předem připraveny a zapsány. Další tazatelské otázky byly formulovány tak, aby vedly výzkumný rozhovor k získání informací, které byly potřebné k dosažení cíle empirického šetření, a bylo možné zjistit, jak dlouho informant internet používá, kdo ho naučil s ním pracovat, k čemu internet využívá, prostřednictvím jakých přijímačů, jaký je jeho postoj a vztah k internetu, jaké v něm spatřuje přednosti a nedostatky a zda je informován, jak se lze dozvědět o dalších službách internetu a jejich využití.

Hlavní výzkumná otázka

Využívají senioři internet jako prostředek komunikace?

Dílčí výzkumné otázky (DVO) a tazatelské otázky (TO)

DVO 1 – V jakém rozsahu a jakým způsobem senioři využívají internet?

Tazatelské otázky:

TO 1: Jak často využíváte internet?

TO 2: Kdo a jakým způsobem vás naučil používat internet?

TO 3: Jaké elektronické přístroje k jeho funkci využíváte?

TO 4: Jak dlouho používáte internet?

DVO 2 – K jakým účelům senioři využívají internet a jaký je jejich názor na služby s ním spojené?

Tazatelské otázky:

TO 5: K čemu internet využíváte?

TO 6: Považujete internet za pomocníka? V čem?

TO 7: Je něco, co vám naopak na internetu vadí?

TO 8: Víte, jaké jsou možnosti dalšího vzdělávání seniorů v oblasti využívání internetu?

3.5 Shrnutí výzkumných rozhovorů

Vzhledem k tomu, že se výzkumné rozhovory netýkaly pouze tématu empirického šetření, jsou v této podkapitole zaznamenány pouze ty části, které s ním souvisely. Shrnutí výzkumných rozhovorů je rozděleno dle výzkumných otázek včetně odpovědí na ně.

Hlavní výzkumná otázka – Využívají senioři internet jako prostředek komunikace?

Hlavní výzkumná otázka má dvě dílčí výzkumné otázky DVO 1 a DVO 2.

Dílčí otázka – DVO 1 – V jakém rozsahu a jakým způsobem senioři využívají internet?

Tato dílčí otázka byla zodpovězena pomocí tazatelských otázek TO 1, TO 2, TO 3 a TO 4.

Tazatelské otázky:

TO 1: Jak často využíváte internet?

TO 2: Kdo a jakým způsobem vás naučil používat internet?

TO 3: Jaké elektronické přístroje k jeho funkci využíváte?

TO 4: Jak dlouho používáte internet?

Na tazatelské otázky TO 1 a TO 3 informanti odpovídali rozdílně, dle toho, jaké kdo z nich měl záliby, a také záleželo na tom, zda internet využívali ke svému zaměstnání nebo podnikatelské činnosti.

Informant 1: *„Internet používám téměř každý den, sice třeba jen na chvíli, ale každý den. Používám počítač doma a notebook, jinak v mobilu nemám nic“*

Informant 2 používá internet nejčastěji: *„Internet používám denně 2 – 3 hodiny a někdy i mnohem dýl. Pro podnikání to je mnohem déle, to je ráno asi hodinu a odpoledne*

někdy i 5 hodin, je to nepravidelné podle potřeby. Nejvíce dělám na počítači a občas na mobilu.“

Informant 3: *„Internet používám denně, určitě 2 – 3 hodiny, hlavně v práci. Doma už jen někdy a nejvíce jsem na počítači a pak mobil a někdy i tablet.“*

Informant 4: *„Používám ho denně k práci a mám jenom počítač.“*

Informant 5: *„Jak říkám, používám ho málo 5 – 6x za měsíc. Máme doma počítač a teď mám nově chytrý mobil, a tak se na něm teprve učím.“*

Informant 6: *„Používám na stole tamhle ten velký, ten normální počítač, no a dá se říci, že je otevřený pořad, několikrát za den na něm něco hledám.“*

Informant 7: *„Používám notebook a mám chytrý telefon, koupila mi ho dcera, ale používám jen některé funkce, je to na mě už komplikovanější. Jinak bych řekla, že internet využívám denně, ale snažím se ten čas na něm minimalizovat.“*

Na tazatelské otázky TO 2 a TO 4 všichni informanti odpověděli s menšími rozdíly, že internet používají více než 10 let. Většina informantů se používání naučila sama nebo s malou pomocí rodiny.

Informant 3: *„Internet používám dobrých 15 až 16 let, ale přesně to nevím, jen odhaduju. Učil jsem se sám průběžně podle potřeby, co bylo požadováno v práci nebo co jsem potřeboval pro svoji potřebu.“*

Informant 4: *„Internet používám už dlouho, potřebuji ho k podnikání, bez něj bych nemohl podnikat. Takže to bude minimálně 12 let, ale možná i dýl, opravdu nevím přesně. A co se týká obsluhy, tak to jsem v jádru samouk, naučil jsem se to, jak to přicházelo a bylo potřeba.“*

Informant 5: *„Tak já internet používám málo, jen základní věci. To nejnmutnější mě na něm naučil syn a manžel, to si najdu, když potřebuju, ale nic moc víc na něm nedělám. Většinou, když něco potřebuju, řeknu si jim o pomoc s vyhledáváním. Na internetu jsem asi 10 roků, ale opravdu jen málo, co jsem říkala.“*

Informant 1: *„Už strašně dlouho, opravdu nevím, je to dávno. Naučila jsem se to postupně sama a v práci. V práci jsem na počítači byla pořád, bez toho to nešlo.“*

Informant 2: *„Těžko říct, odhaduju přibližně 20 let a učil jsem se průběžně, jak šla doba a jak bylo potřeba. Něco jsem se naučil sám a něco mi poradily děti.“*

Informant 6 měl obdobné zkušenosti jako ostatní: „*Internet používám už dlouho, jak to začalo, že to každé měl doma, to už je let. Kdy přesně nevím, to je dávno. Učil jsem se většinou sám nebo něco i v práci, to pomalu a postupně, jak šel čas a co bylo potřeba.*“

Informant 7 nebyl výjimkou se svými zkušenostmi: „*Internet používám od začátku, co ho zavedli, ale kolik to je let přesně, to fakt nevím, nerada bych lhala. Jednoduše je to už několik let. No a učila jsem se něco sama, jak bylo potřeba, občas s pomocí kolegy v práci, co měl počítače na starosti.*“

Odpověď na dílčí otázku – DVO 1 - V jakém rozsahu a jakým způsobem senioři využívají internet?

Z odpovědí informantů je zřejmé, že senioři internet využívají v širokém rozsahu. Většina z nich používá internet již řadu let, jeho obsluhu se naučili sami nebo s malou pomocí rodiny. Čas strávený na internetu je rozdílný, někteří jsou na něm přihlášení jen párkrát za měsíc a jiní až 5 hodin denně. Pro obsluhu internetu nejvíce používají počítače a notebooky, pouze malý počet seniorů používá k tomuto účelu mobilní telefon.

Dílčí otázka – DVO 2 – K jakým účelům senioři využívají internet a jaký je jejich názor na služby s ním spojené?

Tato dílčí otázka byla zodpovězena pomocí tazatelských otázek TO 5, TO 6, TO 7, TO 8.

Tazatelské otázky:

TO 5: K čemu internet využíváte?

TO 6: Považujete internet za pomocníka? V čem?

TO 7: Je něco, co vám naopak na internetu vadí?

TO 8: Víte, jaké jsou možnosti dalšího vzdělávání seniorů v oblasti využívání internetu?

Pro lepší porozumění tazatelské otázky TO 5 bylo informátorům nabídnuto další možnosti využití internetu, jako je Skype, mail nebo sociální sítě například Facebook a Messenger. Na základě odpovědí lze usoudit, že vzdělání nehrálo roli ve způsobu používání internetu ke komunikaci. Všichni bez rozdílu používají hlavně emaily.

Informant 2: „*Vím, co to je, ale nepoužívám to, s dětmi si píšeme maily nebo si voláme obvykle, ale oni jsou blízko nás, takže se často vidíme, tak Skype nepotřebuju.*“

Asi z 90 % používám internet jen k práci, pak mimo to si pročítám zprávy, kontroloju maily, vyhledávám, co zrovna potřebuji vědět nebo mě zajímá nebo když něco sháním, nějakou věc. Ještě dělám ke svému podnikání online testy a online kurzy, abych mohl podnikat ve svém oboru. “

Informant 5: *„Používám ty maily a výpisy, někdy koukám a hledám i nákupy nebo si prohlížím fotky. Facebook mám taky teď chvílku a zatím se to učím. “*

Pozoruhodná byla odpověď nejstaršího informanta, který internet aktivně využívá. Informant 6: *„Já na internetu čtu zprávy, pak hledám, co zrovna mě zajímá, ale většinou to jsou věci kolem cyklistiky a cestování a zvířata se mi moc líbí. Taký mám mail, ten mám otevřenej pořád a děti a vnoučata mi posílaj fotky, kde třeba byli na výletě a podobně, já jsem teď už nemocnější a už jsem spíš pořád doma, tak si prohlížím fotky a píšeme si, jaké to tam bylo a co se jim líbilo. Mám z toho radost, že si vzpomenou. On teď pořád každý spěchá. Já taky občas pošlu fotku, co dělá naše Micina – to je kočka, víte. Ale to musím počkat na dceru, když přijde z práce, já sám to neumím dát do toho počítače. Ona mi to už asi stokrát ukazovala, ale vždycky to spletu. “*

Skype používal pouze jeden informant. Informant 7: *„Skype mám, ale používám ho málokdy, většinou s dcerou, když je dlouhodobě v zahraničí, tak mi zavolá, ale často se to seká, tak to používáme hodně málo. Facebook taky mám, ale moc to nepoužívám, to víte, moji vrstevníci tyhle věci většinou nemají, tak to mám, že mi to dcera dala do telefonu, umím to otevřít, ale moc tam nechodím, nemám proč. Nejvíce asi používám maily ke komunikaci přes internet. V práci jsem internet používala pořád, samé zápisy, tabulky a další věci, vyhledávání dodavatelů a komunikace s nimi, převážně mailem. Jinak teď, když jsem v důchodu, tak internet používám na vyhledávání všeho, co zrovna potřebuji, různé informace a tak. Nebo si na rajče stahuju fotky z foťáku a dělám si různé fotoknihy. “*

Informant 1 se k otázce sociálních sítí staví stejně jako ostatní: *„Nepoužívám nic z toho, Skype jsme měli, ale děti jsou blízko, tak ho nepotřebujeme. Zavoláme si normálním telefonem. Internet používám na všechno, vyhledávání článků, toho, co mě zajímá, někdy to je vaření, zvířata, zahrada, kytky a takové, co zrovna chci, jinak ještě chodím na maily, prohlížím si fotky a dělám platby přes internet nebo ještě používám překladač a hledám informace i o zdraví, ale nevím, kdy je to pravda, co tam píší. “*

Informant 4 uvedl pouze: „*Používám ho denně k práci, sleduji zpravodajství a další informace související se zálibou. Používám ho i na maily, Facebook a takovou komunikaci.*“

Informant 3: „*Internet používám různě k získávání informací, přehledy, pracovní věci související s pracovní pozicí, komunikaci mailem.*“ Na dotaz ohledně sociálních sítí odpověděl: „*Ne, to nemám.*“

Na tazatelské otázky TO 6 a TO 7 se informanti často ve svých odpovědích shodovali.

Informant 1, který vidí hodně pozitivních věcí na internetu, odpověděl: „*Určitě to je velký pomocník. Řekla bych, že pomáhá všem, je takový všestranný. A vadí mi reklamy a nebezpečí zavirování a zneužití, toho se bojím.*“

Informant 2 podal vcelku obdobnou odpověď: „*Je to velký pomocník, ulehčuje práci v mnoha ohledech a je tam ohromné množství informací. Vadí mi nebezpečí nabourání do systému někým jiným.*“

Informant 3 odpověděl krátce: „*Ano, člověk má všeobecný přehled, lepší informovanost, spojení s přáteli nebo spolupracovníky. Vadí mi reklamy.*“

Informant 4 jako podnikající senior odpověděl: „*Mně pomáhá hodně při podnikání, ale to asi všem podnikatelům. Pro mě to je jediná možnost odbytu. A vadí mi velká cenzura informací.*“

Informant 5 nepovažuje internet za pomocníka: „*Ani, ne, vadí mi, že lidi zasahují do soukromí, nevyhovuje mi to, vadí mi sledování vyhledávaných věcí a hned miliony reklam na to, co jsem hledala. Dost mi to vadí.*“

Informant 6 měl pro změnu na internet odlišný názor: „*Určitě ano, lidi jako já mají přehled a možnosti třeba ty fotky od dětí, cítím se v obraze. Když přijedou a o něčem mluví, tak vím o čem, viděl jsem to na těch fotkách a v mailu, je to fajn. A vadí mi ty okna na boku, ty reklamy nebo co to je. Někdy to je na mě složité, ale jsem rád, že to na něm umím, moc rád.*“

Informant 7 odpověděl: „*Určitě ano, je vše jednodušší a rychlejší. Je to hodně možností na jednom místě a každý si tam najde všechno, co potřebuje. Na práci je to taky fajn. Vadí mi reklama a to, že není všechno pravda, co tam píšou, člověk musí být opatrný.*“

Na tazatelskou otázku TO 8 týkající se možnosti dalšího vzdělávání seniorů v oblasti využívání internetu zodpověděli informanti jen krátkou odpovědí.

Informant 1 odpověděl: „*Vím, že jsou kurzy, ale nemám na to čas, když na něco narazím, zeptám se dětí.*“

Informant 2 se shodoval ve své odpovědi s předešlým informantem: „*Vím, ale nemám na to čas. Když potřebuji, zavolám dětem o radu a to mi stačí.*“

Informant 3 se smíchem odpověděl: „*Nevím o ničem konkrétním. Co potřebuji, umím.*“

Informant 4 se zájmem odpověděl: „*Nevím, kdybych o něčem věděl, tak by mě to zajímalo.*“

Informant 5 řekl: „*Vím, ale nepotřebuju to. Pomáhá mi rodina.*“

Informant 6 měl jasnou odpověď: „*Nevím a ani mě to nezajímá.*“

Informant 7 spatřuje v digitální technice jen „zloděje času“ a jeho odpověď byla stejného rázu: „*Vím, ale počítač krade hodně času, tak ani nechci vědět o tom víc. Stačí mi, co umím.*“

Odpověď na dílčí otázku – DVO 2 – K jakým účelům senioři využívají internet a jaký je jejich názor na služby s ním spojené?

Z odpovědí informantů vyplynulo, že senioři aktivně používají internet ke komunikaci pomocí mailů, k vyhledávání informací, které je zajímají, a někteří ke své podnikatelské činnosti. Senioři spatřují v internetu mnoho výhod, ale samozřejmě i několik nevýhod. Jako výhody hodnotí nepřehledné množství informací na jednom místě, možnosti rychlé komunikace mezi lidmi, ulehčení a urychlení práce v oblasti podnikání a naopak mezi nevýhody zařazují nadměrné množství reklam, jednoduché zneužití informací a narušení soukromí člověka. Ovšem, přestože některá negativa internetu mohou být odstraněna dalším vzděláváním v oblasti obsluhy internetu, senioři o toto rozšíření informací nejeví zájem a jsou spokojeni s obsluhou, kterou již znají.

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku

Na základě odpovědí u výše uvedených dílčích otázek DVO 1 a DVO 2, které jsou součástí hlavní výzkumné otázky, lze jednoznačně odpovědět, že senioři internet aktivně používají ke komunikaci. Hlavní způsob komunikace je prostřednictvím

mailu, někteří ještě používají Facebook a Skype. Senioři využívají internet jako zdroj rozmanitých informací, které zrovna potřebují zjistit nebo najít, a všichni se shodují, že má hodně výhod.

3.6 Výsledky výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření bylo zmapovat postoj seniorů k internetu a interpretovat, v jakém rozsahu a jakým způsobem ho využívají jako prostředek komunikace. Výzkumné rozhovory byly provedeny se sedmi informátory ve věku od 65 do 81 let, kteří byli rozdílného vzdělání počínaje základním, středoškolským a konče vysokoškolským. Mezi dotazovanými byli čtyři muži a tři ženy. Výběr informantů byl záměrný, aby bylo možné provést objektivní pohled na analýzu dané zkoumané oblasti.

Nejdříve proběhlo seznámení informantů se zásadami ochrany osobních údajů a dodržení anonymity a diskrétnosti. Po zjištění základních údajů o informantech pokračovalo výzkumné šetření pomocí polostrukturovaného rozhovoru, kdy byly pokládány předem připravené tazatelské otázky, které byly prokládány dalšími dotazy v závislosti na probíhajícím rozhovoru, kdy bylo potřeba, aby odpovědi souvisely se zjišťovaným tématem, nebo pokud bylo potřeba vysvětlit již připravenou tazatelskou otázku. Nejkratší výzkumný rozhovor probíhal pouhých 10 minut, kdy informant byl spíše nemluvný a měl omezené časové možnosti. Nejdelší výzkumný rozhovor trval 45 minut, přičemž informant byl veselý, velice komunikativní člověk, který podával všechny informace do podrobností.

Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že všichni oslovení informanti jsou uživateli internetu. Jeho funkce si osvojili sami průběžně dle aktuálních potřeb a k přístupu na internet využívají počítače nebo notebooky, čtyři informanti k tomu upotřebí zároveň mobilní telefony. Z výsledků je patrné, že ke komunikaci s jinými lidmi je informanti internet využíván nejvíce formou emailů a pouze dva mají zkušenost se Skypem, který běžně nenavštěvují. Internet informanti používají nejvíce ke hledání různých informací, které se týkají jejich zájmů, zpráv, placení účtů, překladače, prohlížení a tvoření fotografií, informací o zdraví. Jeden informant provádí na internetu online kurzy a testy, které potřebuje ke své práci.

Doba strávená na internetu je hodně odlišná. Zatímco jeden informant je přihlášený na internetu jen přibližně 5 – 6x za měsíc, jiný naopak až 5 hodin denně, protože ho potřebuje ke svému podnikání. Překvapivý byl výsledek v oblasti dalšího

vzdělávání v používání internetu, kdy oslovení informanti celkem nejevili zájem o rozšiřování informací v tomto směru.

Informace o dalším vzdělávání v používání internetu mají čtyři dotazovaní, ale dle odpovědí nemají zájem o další vzdělávání v tomto směru, to, co umí, jim stačí. Další tři o této možnosti neslyšeli, ale nevádí jim to, protože dva z nich by této možnosti ani nevyužili, nezajímá je to, a pouze jeden z nich by se rád účastnil nějakého kurzu pro rozšíření znalostí v používání internetu. Při hodnocení názorů informantů na internet odpovědělo shodně šest dotázaných, že vnímají internet jako velké pozitivum, vidí ho jako velkou pomoc při zjišťování různých informací ve všech směrech, nejen pracovních, ale i v zájmové oblasti. Shledávají v něm ulehčení a urychlení si práce. Za výhodné označují také využívání emailů. Jeden informant vidí internet vcelku jako negativní službu, která lidem hodně zasahuje do soukromí. Jako další negativa informanti uvádějí velké množství reklam a riziko zneužití. Po vyhodnocení výzkumných rozhovorů bylo zjištěno, že věk, pohlaví, vzdělání a ani koníčky informantů nemají žádný zásadní vliv na používání internetu ke komunikaci. Z výsledků výzkumných rozhovorů bylo zjištěno a potvrzeno, že senioři používají internet ke komunikaci, která je v období senia důležitá.

Toto výzkumné šetření potvrdilo potřebu seniorů využívat různé způsoby komunikace se společností a komunikace prostřednictvím internetu patří mezi hlavní způsoby. Dále šetření potvrdilo tvrzení, že senioři v současnosti používají internet ve svém životě běžně a nemají problém se naučit to, co k jeho používání potřebují, i když je toto zúženo pouze na jejich potřeby, jsou tedy schopni internet bez velkých problémů využívat.

Výsledek empirického šetření této bakalářské práce potvrzuje, že senioři v současné době aktivně používají internet ke komunikaci a zjišťování různých informací, které jim nabízí.

Informanti v průběhu výzkumných rozhovorů byli velice vstřícní a pečlivě zvažovali své odpovědi, aby odpověděli co nejpřesněji na tazatelské otázky. Z jejich přístupu bylo zřejmé, že jim přikládají velkou důležitost.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývala cílovou skupinou populace, 65 let a více. Díky modernímu zdravotnictví a aktivnímu způsobu života lidí se v populaci zvyšuje počet seniorů. Práce byla zaměřená na tuto cílovou skupinu lidí, proto nejprve definovala pojmy senior, sénium, stáří a dále se zabývala možnostmi jejich vzdělávání, které má svá specifika a je součástí aktivního způsobu života seniorů. Vzdělávání seniorů patří k poměrně novému způsobu aktivního stárnutí, kterému se senioři začali v hojně míře věnovat. Podkapitola vzdělávání seniorů se tomuto tématu podrobně věnovala uvedením příkladů vzdělávání na univerzitách třetího věku. K aktivnímu stárnutí a stáří patří komunikace, která má mnoho podob, ty byly popsány v druhé kapitole teoretické části práce.

Vzhledem k tomu, že dnešní doba je dobou digitálních technologií a nejrozšířenější mezi všemi generacemi je používání internetu, cílem bakalářské práce bylo zjistit, jakým způsobem používají internet ke komunikaci senioři. V kapitole o komunikaci bylo používání internetu popsáno podrobně a zároveň zde byly popsány i veškeré možnosti jeho využití v běžném životě člověka. Internet je běžnou součástí všech domácností, a tudíž ani senioři, jako jeho uživatelé, nejsou výjimkou.

Výzkumné šetření bylo provedeno kvalitativní výzkumnou strategií technikou výzkumného rozhovoru, kterého se účastnilo sedm informantů z Královéhradeckého a Pardubického kraje. Sběr dat byl obtížný z důvodu probíhající celosvětové pandemie koronaviru SARS-Cov-2, který nejvíce ohrožuje seniory, a také proto byl výběr informantů omezený, obávali se totiž osobního setkání. Rozhovory proběhly v průběhu měsíce prosince 2020.

Komunikace seniorů není v dnešní době již závislá jen na osobním setkávání, které je pro ně stále na prvním místě v udržování sociálních kontaktů, ale už sami nemají zábrany používat moderní technologie, které jim v době, kdy osobní setkávání je omezeno, pomáhají udržovat sociální kontakt s okolím, k tomu nejčastěji volí internet. Internet považují za přínosný nástroj pro celou společnost, i když k němu mají i výtky, stále převyšují kladné stránky této vymoženosti v komunikaci. Seniorům se díky této technologii otevřel nový svět rozmanitých možností, které je podporují v jejich aktivních životech.

POUŽITÉ ZDROJE

Tištěné zdroje

BĚLÍK, Václav a HOFERKOVÁ, Stanislava. *Tvorba odborné práce*. Brno: Tribun EU, 2016. 121 s. ISBN 978-80-263-1021-1.

EGER, Ludvík a EGEROVÁ, Dana. *Základy metodologie výzkumu: pro studenty ekonomických oborů*. Plzeň: ZČU, 2014. 146 s. ISBN 978-80-261-0418-6.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva a Hlavatá Vendula. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido, 2010. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.

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

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001. 285 s. ISBN 80-7178-535-0.

KNYTL, Martin a ŠPRÁCHALOVÁ, Lucie. *Typografie & odborný text: průvodce pro zpracování nejen závěrečných prací*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2020. 198 s. ISBN 978-80-7435-814-2.

KOPECKÝ, Kamil. *Moderní trendy v e-komunikaci*. Olomouc: Hanex, 2007. 98 s. ISBN 978-80-85783-78-0.

KRÁL, Mojmír. *Bezpečný internet: chraňte sebe i svůj počítač*. Praha: Grada, 2015. 183 s. ISBN 978-80-247-5453-6.

KRÁL, Mojmír a KRÁL, David. *Komunikace na počítači pro seniory*. Praha: Grada, 2016. 192 s. ISBN 978-80-247-5812-1.

MUSIL, Josef. *Sociální a mediální komunikace*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. 256 s. ISBN 978-80-7452-002-0.

MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita, 2009. 203 s. ISBN 978-80-210-5029-7.

ONDRÁKOVÁ, Jana et al. *Vzdělávání seniorů a jeho specifika*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2012. 168 s. ISBN 978-80-7465-038-3.

- PACOVSKÝ, Vladimír. *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum, 1990. 135 s. ISBN 80-201-0076-8.
- PETRO, Jozef. *Výkladový slovník internetu*. Praha: CP Books, 2005. 160 s. ISBN 80-7226-222-X.
- POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. 158 s. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8.
- RABUŠIC, Ladislav. *Česká společnost stárne*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. 192 s. Rubikon; sv. 1. Spisy Masarykovy univerzity v Brně. Filozofická fakulta = Opera Universitatis Masarykianae Brunensis. Facultas philosophica; č. 303. ISBN 80-901604-2-5.
- SALIVAROVÁ, Jarmila a VETEŠKA, Jaroslav. *Edukace seniorů v evropském kontextu: teoretická a aplikační východiska*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2014. 120 s. ISBN 978-80-7452-102-7.
- STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. Překlad Krejčí Jiří. Praha: Portál, 1999. 319 s. ISBN 80-7178-274-2.
- ŠERÁK, Michal. *Zájemové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál, 2009. 207 s. ISBN 978-80-7367-551-6.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a SMÉKALOVÁ, Lucie. *Edukace seniorů: geragogika a gerontodidaktika*. Praha: Grada, 2015. 232 s. ISBN 978-80-247-5446-8.
- ŠVANCARA, Josef. *Psychologie stárnutí a stáří: určeno pro posl. fak. filozof. 2., přeprac. vyd.* Praha: SPN, 1983. 111 s.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří*. Praha: Karolinum, 2007. 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5.
- VETEŠKA, Jaroslav. *Gerontagogika: psychologicko-andragogická specifika edukace a aktivizace seniorů*. Praha: Česká andragogická společnost, 2016. 179 s. ISBN 978-80-905460-4-2.

VOHRALÍKOVÁ, Lenka a RABUŠIC, Ladislav. *Čeští senioři včera, dnes a zítra*. Praha: VÚPSV, Výzkumné centrum Brno, 2004. 90 s. ISBN 80-239-4218-2.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.

VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.

ŽUMÁROVÁ, Monika. *Subjektivní pohoda a kvalita života seniorů*. Prešov: Akcent print, 2012. 178 s. ISBN 978-8089295-43-2.

Elektronické zdroje

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci - 2019*. [online]. Praha: Český statistický úřad, 2019 [cit. 2021-01-29]. ISBN 978-80-250-2960-2. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/90577057/06200419.pdf/6f465ecb-ec36-492e-bcc8-fd136d154cd1?version=1.1>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Ženy a muži v datech 2020*. [online]. Praha: Český statistický úřad, 2020 [cit. 2021-01-25]. ISBN 978-80-250-3065-3. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/151439704/30000420.pdf/5f24abfc-dbb8-4be6-98f6-1d9acff33e56?version=1.3>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Využívání vybraných ICT jednotlivci*. [online]. Praha: Český statistický úřad, 2020 [cit. 2021-01-29]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&katalog=31031&skupId=2725&z=T&f=TABULKA&pvo=ICT04A&pvo=ICT04A&c=v3~8__RP2020#w

UNIVERZITA TŘETÍHO VĚKU PŘI PEF ČZU V PRAZE. *Portál vzdělávání seniorů*. [online]. 2021 [cit. 2021-01-29]. Dostupné z: <https://e-senior.czu.cz/>

Seznam příloh

Příloha A: Tab. 1 – Využívání vybraných ICT jednotlivci

Příloha B: Tab. 2 – Jednotlivci v ČR používající internet 2019

Příloha A: Tab. 1 – Využívání vybraných ICT jednotlivci

Tab. 1 – Využívání vybraných ICT jednotlivci

		Telefonování přes internet (např. přes WhatsApp nebo Skype)	Hraní her na internetu či stahování her	Poslech rádia na internetu	Prodej zboží či služeb
Celkem		47,6	19,6	19,8	9,8
Pohlaví (16+)	Muž	46,1	25,9	21,9	9,8
	Žena	49,1	13,6	17,8	9,9
Věková skupina	16-24	79,0	61,8	33,6	12,7
	25-34	70,0	34,0	31,3	20,9
	35-44	60,8	25,2	24,1	15,1
	45-54	52,2	11,3	20,8	8,9
	55-64	36,7	7,0	16,3	4,3
	65-74	18,2	3,3	6,7	2,0
	75+	5,5	0,9	1,6	0,4
	65+	13,3	2,4	4,7	1,4
Nejvyšší dosažené vzdělání (25+)	Základní	18,4	9,8	5,3	2,5
	Střední bez maturity	34,7	14,0	13,6	7,5
	Střední s maturitou	48,5	15,9	21,1	10,3
	Vysokoškolské	64,9	17,5	27,5	14,8
Ekonomická aktivita	Zaměstnaný (16+)	57,7	21,0	24,7	12,0
	Nezaměstnaný (16+)	37,8	36,0	14,4	4,0
	Student (16+)	82,2	64,8	35,3	12,7
	Důchodce	14,1	2,5	5,0	1,2

Zdroj: ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Využívání vybraných ICT jednotlivci*. [online]. Praha: Český statistický úřad, 2020 [cit. 2021-01-29]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&katalog=31031&skupId=2725&z=T&f=TABULKA&pvo=ICT04A&pvo=ICT04A&c=v3~8__R P2020#w

Příloha B: Tab. 2 – Jednotlivci v ČR používající internet 2019

Tab. 2 – Jednotlivci v ČR používající internet 2019

	Denně nebo téměř denně		Alespoň jednou v posledních 3 měs.		Alespoň jednou v životě		Nikdy nepoužili	
	v tis.	% ¹⁾	v tis.	% ¹⁾	v tis.	% ¹⁾	v tis.	% ¹⁾
Celkem 16+	6 160,4	70,2	7 096,6	80,9	7 512,2	85,6	1 263,4	14,4
Pohlaví								
Muži 16+	3 081,1	72,8	3 535,5	83,6	3 711,8	87,8	517,7	12,2
Ženy 16+	3 079,3	67,7	3 561,1	78,3	3 800,4	83,6	745,8	16,4
Věková skupina								
16–24 let	840,6	97,4	848,0	98,3	858,7	99,5	4,2	0,5
25–34 let	1 289,6	93,9	1 336,6	97,3	1 355,2	98,7	18,4	1,3
35–44 let	1 521,8	89,7	1 648,4	97,1	1 662,9	98,0	34,5	2,0
45–54 let	1 192,5	80,1	1 403,4	94,3	1 434,3	96,4	53,9	3,6
55–64 let	808,9	62,1	1 056,7	81,2	1 127,1	86,6	174,9	13,4
65–74 let	423,3	33,6	656,3	52,1	805,7	63,9	454,9	36,1
75+	83,8	10,6	147,1	18,6	268,2	33,9	522,7	66,1
Vzdělání (25–64 let)								
Základní	186,6	53,7	235,2	67,8	252,9	72,9	94,2	27,1
Střední bez maturity	1 367,6	67,7	1 769,3	87,6	1 859,7	92,1	160,2	7,9
Střední s maturitou+VOŠ	2 004,1	90,4	2 166,6	97,8	2 191,1	98,9	24,7	1,1
Vysokoškolské	1 254,5	98,1	1 274,0	99,7	1 275,9	99,8	2,5	0,2
Ekonomická aktivita (16+)								
Zaměstnaní	4 360,6	86,3	4 871,6	96,4	4 937,3	97,7	118,0	2,3
Ženy v domácnosti*	373,7	90,7	393,8	95,6	403,3	97,9	8,7	2,1
Studenti	666,7	98,9	666,7	98,9	671,2	99,5	3,2	0,5
Starobní důchodci	579,1	25,4	930,4	40,8	1 234,8	54,2	1 044,6	45,8
Invalidní důchodci	107,2	47,0	142,6	62,5	157,3	68,9	70,9	31,1

Zdroj: ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci - 2019*. [online]. Praha: Český statistický úřad, 2019 [cit. 2021-01-29].

ISBN

978-80-250-2960-2.

Dostupné

z:

<https://www.czso.cz/documents/10180/90577057/06200419.pdf/6f465ecb-ec36-492e-bcc8-fd136d154cd1?version=1.1>