

## ÚVOD

Dnešní společnost je často charakterizována jako společnost sítí či jako informační společnost. Současná sociologie tyto koncepty rozvíjí v mnoha různých směrech. Existenci informační společnosti tedy společnosti, v níž, řečeno v tom nejjobecnějším smyslu, informace představují stále podstatnější faktor společenské výroby ve srovnání se společností industriální, budu brát jako fakt, přesto představím i polemické názory. Osobně se domnívám, že spory o správné označení společnosti, v níž žijeme, jsou v tomto směru mnohdy zbytečné, neboť je zřejmé, že *informatizovanost* je jen jedním z více aspektů dnešního světa, přinejmenším toho západního. V této věci podává například prof. Miloslav Petrušek poměrně vyčerpávající souhrn termínů, jimiž je dnešní společnost v odborných kruzích charakterizována (Petrušek 2006, s. 5-8). Podíváme-li se na onen výčet společností pozdní doby (je jich 108) musíme uznat, že s jediným všezahrnujícím pojmenováním, jako například společnost feudální či kapitalistická již, chceme-li vystihnout podstatu dnešního světa, zkrátka a dobře nemůžeme vystačit (otázkou je, zda-li jsme kdy mohli). Je to, podle známého příměru, jako kdybychom se dívali do atlasu na politickou mapu nějakého území v naději, že se dovíme něco o jeho geologické skladbě či zemědělských podmínkách. Přitom je ale zřejmé, že každá z takových map o povaze zobrazovaného cosi podstatného vypovídá a nelze vůbec tvrdit, že by jedna byla výstižnější než druhá. Shrnuto, je třeba si uvědomit, že koncept informační společnosti je v tomto světle legitimním konceptem, který označuje jistý specifický rys dnešní společnosti a s jako takovým s ním také hodlám nakládat, třebaže netvrdím, že se jedná o její základní a nejdůležitější rozlišující znak, který by ji sám o sobě stavěl do opozice vůči společnostem předchozím.

Je také dobré si uvědomit, že ustálené pochopení historického kontextu a přiměřená charakteristika dané odby se objevuje obvykle až po mnoha letech. Jak píše Jiří Zlatuška (Zlatuška, 2000): „*Není bez zajímavosti uvést, že termín průmyslová revoluce vznikl až po sto letech změn, které tyto technologické změny vyvolávaly (v roce 1884).*“

Smyslem a cílem této práce je na základě stěžejních teorií pojednávajících o právě zmíněných konceptech dále sledovat a analyzovat důsledky takto charakterizované společnosti pro jedince. Je totiž mimo vší pochybnost, že obecný rozmach informačních technologií s sebou nese jen vzrůst blahobytu, kultury a vzdělanosti, jak někteří s počátečním nekritickým optimismem předpovídali<sup>1</sup>.

V této práci se chci zaměřit na problematiku nerovného přístupu k Internetu, neboť je to právě tato technologie, která podle v současnosti dominantních teoretických koncepcí (viz teoretická část) představuje technologické jádro informační společnosti. Kromě toho, že opět o něco posunul pojetí

---

<sup>1</sup> Viz. např. <http://www.elon.edu/predictions/prediction2.aspx?id=JAG-0230>

času a prostoru (jak už to u nových informačních technologií bývá), dal vzniknout novým ekonomickým formám, novým formám sociální a politické participace, novým formám sociálních sítí. Celkově tedy, zdá se, ovlivňuje chápání sociální jako takového; potom lze ale také očekávat, že se přístup k Internetu stává (nebo stane, chcete-li) důležitým faktorem v otázkách společenské nerovnosti a technologicky podmíněné kvality života.

A to je právě ústřední oblastí výzkumné části této práce. Jaký je vlastně rozdíl mezi těmi, kteří dokáží využívat strategického potenciálu, který internet má, a těmi, kdo jej z důvodu absence přístupu, ať už prostého fyzického či na úrovni dovedností, takto využívat nemohou nebo neumějí? Jsou diference v uživatelských dovednostech faktorem sociální exkluze

Závěrem úvodu bych rád v krátkosti shrnul jednotlivé stěžejní body své práce. V první, teoretické, části hodlám na základě srovnání klíčových koncepcí informační společnosti předložit pokud možno koherentní vhled do této problematiky. Oporou mi budou především práce Franka Webstera a Manuela Castellse. Teoretická část bude zahrnovat také pojednání o teorii *digital divide*, volně přeloženo o nerovnosti spjaté s digitálními technologiemi a médii a jejich společenskou distribucí. Zde se míním držet především perspektivy van Dijkovy a částečně Castellsovy. Rovněž zde zaměřím na vysvětlení pojmu digitálních dovedností (*digital skills*), v jejichž rámci hrají podstatnou roli tzv. *strategic digital skills*. Dále se pokusím aplikovat výše zmíněné poznatky na české prostředí a stručně zhodnotím zdejší existující výzkum.

Ve druhé části se budu věnovat metodologii samotného výzkumu, který bude tvořen polostrukturovaným interview na populaci seniorů, jež se jeví jako skupina, která by případným nevyužíváním internetu měla být v ČR postižena spíše více. Jeho pomocí budu zkoumat vztah respondentů k internetu.

Ve třetí části se pak pokusím věnovat analýze a interpretaci zjištěných poznatků. Výsledný obraz se pokusím vztáhnout k současným koncepcím *digital divide*.

## 1 TEORETICKÁ ČÁST

### 1.1 Teorie informační společnosti

Nepochybně je jen těžko možné započít pojednávání o informační společnosti bez toho, abychom se pokusili o nějaké srozumitelné teoretické vymezení pojmů. Kromě toho, že pro pisatele je to efektivní odrazový můstek, neznalý čtenář má alespoň ponětí, o čem je řeč. V čem vlastně ona informační společnost spočívá? A co je to vůbec informace? Je totiž evidentní, že tyto pojmy trpí jistým nadužíváním a možná i nepochopením, jak v literatuře odborné tak v masmédiích, což je

možná dáno skutečností, že svět informačních technologií a na něj napojené sociální jevy se neustále vyvíjí a proměňují. O to je však obtížnější stanovit obecně platnou a výstižnou charakteristiku.

Hovoříme-li o informační společnosti, podařilo se poměrně úspěšného vystižení tohoto pojmu dosáhnout Franku Websterovi v jeho shrnujícím díle *Theories of Information Society*. Webster zde především charakterizuje relevantní teorie předních sociologů poslední doby a již v úvodu také předkládá hned pět různých definičních přístupů (Webster 2006, s. 8), přičemž každý postihuje specifický úhel pohledu na věc. Rád bych zde pro naše účely tyto přístupy shrnul. „*Co tyto definice spojuje, je přesvědčení, že kvantitativní proměna informací s sebou přináší kvalitativně nový typ společnosti.*“ (Ibid., s. 9).<sup>2</sup> Jedná se o definiční přístupy:

- 1) technologický
- 2) ekonomický
- 3) z hlediska struktury zaměstnanosti
- 4) prostorový
- 5) kulturní

*Technologický přístup* jednoznačně zdůrazňuje úlohu masivního nástupu technologických inovací, jehož počátek většina autorů shodně zasazuje do 70. let 20. století. Kromě příchodu mikroprocesorů právě v 70. letech, stalo se podstatným milníkem na cestě k informační společnosti masové rozšíření internetu v souvislosti se zavedením WWW rozhraní v letech devadesátých. Většina komentátorů tohoto proudu rovněž sdílí poměrně optimistickou vizi budoucnosti, v níž, přes nevyhnutelné porodní bolesti, výhody nových technologií převáží. Ve skutečnosti se však u těchto definic, přes jejich principiální oprávněnost, setkáváme s jistou vágností, co se týče určení míry rozšíření informačních technologií, při níž lze prohlásit danou společnost za již informační. Čistě technologické chápání společenské změny mimoto vzbuzuje dojem, že se jedná o zjednodušující technologický determinismus.<sup>3</sup> To je však jen těžko přijatelné, uvážíme-li fakt, že samotné technologie pochopitelně nevznikají v sociálním vakuu, ale právě vždy ve specifickém sociálním prostředí, jímž jsou ovlivněny.

*Ekonomický přístup* se zakládá na přesvědčení o nové podstatě fungování ekonomiky, jejímž základem už není primární ani sekundární sektor, ale sektor informačních statků a služeb. Informace se stává zásadní ekonomickou hodnotou a informační průmysl (vzdělávání, média,

---

<sup>2</sup> Všechny následující citace z anglických originálů jsou mým vlastním překladem.

<sup>3</sup> Podle něhož je technologie hlavním činitelem sociální změny

počítačový průmysl, apod.) plnohodnotným odvětvím hospodářství. Problémem tohoto přístupu je jednak jistá arbitrárnost při určování toho, co patří do oblasti informačního průmyslu a co nikoli – jako příklad Webster uvádí, že dle Machlupa do informačního sektoru patří také „konstrukce informačních budov“. Ale co třeba nově vystavěná knihovna, která se poté používá jako sklad? (Ibid., s. 13, kde Webster polemizuje s Machlupovými názory, tak jak je představil ve své knize *The Production and Distribution of Knowledge in the United States* z roku 1962). Je zde zkrátka riziko umělého rozdělování ekonomických odvětví na myšlenkové a výrobní části. Potom se také nabízí otázka kvalitativního rozlišení informačních aktivit. Totiž, lze společnost považovat za informační např. na základě vysokých nákladů bulvárních médií, u nichž je hodnota poskytovaných informací přinejmenším diskutabilní?

*Přístup zdůrazňující strukturu zaměstnanosti* nástup informační společnosti v souvislosti se vzestupem pracovních pozic založených na práci s informacemi a informačními technologiemi a jejich tvorbě. Má se zde na mysli vzrůstající důležitost zaměstnání typu marketingových poradců, mediálních analytiků, imagemakerů, programátorů, výzkumníků či vývojářů. Rozlišující znak tohoto přístupu tedy nespočívá na technologicky inovačním faktoru, ale zdůrazňuje transformativní potenciál informace samotné skrze lidskou manipulaci s ní (Ibid., s. 15). Ovšem i zde Webster upozorňuje na možná úskalí v podobě zkreslení statistických informací, resp. potenciálně zavádějící povahy výzkumných metodologií. Na jejich základě je například pozice údržbáře kopírek klasifikována jako informační, přestože jeho vědění není nikterak expertní a fyzické námaze se rozhodně nevyhne. Naproti tomu takový výhybkář dnes již běžně pracující se speciálním počítačovým programem, je stále považován za manuálně pracujícího dle industriálního vzoru (Ibid.). Obraz ryze informačních pracovníků, co do kvantity, ale především kvality, tak zůstává poněkud rozostřený.

*Prostorový přístup* považuje za základní znak informační společnosti převládající formu sociální organizace fungující na základě tzv. informačních sítí. Jejich hlavním rysem je schopnost propojit mezi sebou více či méně vzdálená místa a vytvořit tak pavučinu vztahů mimo tradiční časoprostorová komunikační omezení. V praxi je již spíše obtížné nebýt součástí tohoto takzvaného kyberprostoru; většina lidí má účet v síťově strukturované bance, platí kartou, mnozí nakupují přes internet, nemluvě o internetových uživateliích sdružujících se v mezinárodních virtuálních komunitách. Samostatnou kapitolou jsou pak nadnárodní firmy schopné díky ICT globálně koordinovat výrobu a obchody v reálném čase. I zde Webster vznáší jisté námitky, především tvrdí, že nahlížíme-li informační síť z technologického hlediska jako kupříkladu na základě rozšíření ISDN technologie<sup>4</sup>, ocitáme se před stejným problémem jako u definice technologické. Jestliže se

---

<sup>4</sup> ISDN je zkratka z anglického termínu Integrated Services Digital Network, český název pro tuto síť je Digitální síť integrovaných služeb (zdroj: Wikipedia, heslo ISDN)

na informační síť díváme z hlediska toku informací, táže se opět, od jakého objemu takového toku se nacházíme v informační společnosti? Navíc namítá, že informační síť nejsou ničím novým pod sluncem a fungují již od dob raných poštovních spojení. Zde bych si ovšem dovolil citovat námitku prof. Petruska, který argumentuje skutečností, že teprve v poslední době „*dochází ke známé* (a pro charakteristiku síťové společnosti zásadní, pozn. aut.) „*časoprostorové kompresi*“, o níž psali David Harvey a Anthony Giddens a která by bez NIT (Nových Informačních Technologií, pozn. aut.) nebyla možná. Websterova námitka, že „*informační síť existovaly již dávno, nejpozději od vzniku poštovního spojení a poté telegrafu a telefonu*“, je z tohoto hlediska skutečně poněkud, ba až neuvěřitelně naivní.“ (Petrusek 2007, s. 120)

*Kulturní přístup* je charakteristický vědomím stále intenzivnějšího informačního tlaku. V tomto pojetí se dnešní doba nese ve znamení médií, která doslova útočí na naše vědomí a ovládají jej. Všudypřítomnost informací v podobě filmu, reklamy, televizního vysílání, hudby, tištěných médií a samozřejmě též internetových informací je v porovnání s dobou před pouhými padesáti lety zcela šokující. Žijeme v době obtěžkané znaky a znakové povahy nabývají i naše těla, tváře a oděvy. Jednotvárné mundury dělníků industriální doby jsou dnes nepředstavitelné, každý chce o sobě, o svém statusu a své identitě informovat, aby se v rušném informačním provozu neztratil. Pádná kritika se zde ozývá z řad zejména postmoderních teoretiků (např. Jean Baudrillard). Neustálá symbolická výměna a až chaotická přemíra znaků podle těchto kritiků vede k jisté devalvaci samotných znaků a informací. Každý takový znak je totiž díky tomu, že jeho recipienti stále méně přicházejí do styku s realitou, již má zastupovat, dále zaplétán a transformován ve spleti reflexí a interpretací, čímž se ve finále jaksí odtrhává od toho, co původně reprezentoval. Odkazuje již v podstatě jen sám na sebe, jeho smysl se vytrácí a stává se tak součástí toho, co Baudrillard nazývá hyperrealitou (viz. Webster 2006, s. 20; nebo Giddens 2001, s. 374). Webster zde nicméně opět kritizuje absenci jasného měřítka, které by umožnilo dnešní společnost kvalitativně odlišit např. od společnosti raného 20. století. Převládá jen nespécifický pocit či dojem, jenž však pro stanovení kýžené definice nedostačuje.

Úskalím těchto definičních přístupů, jak Webster neustále upozorňuje, je skutečnost, že zjevně nadhodnocují roli informace v procesu společenské změny. Především jim vytýká jejich základní hledisko, které je převážně kvantitativní; v oběhu je více informací, více technologií, více odborníků, kteří s nimi pracují, více zisku z informační oblasti, a proto je dnešní doba jednoduše informační. Toto hledisko má však podstatné nedostatky. Webster jednoduše tvrdí, že takovýto kvantitativní nárůst v informační sféře nemůže sám o sobě stačit pro identifikaci nového společenského uspořádání. „*Konec konců skutečnost, že je dnes na světě mnohem více automobilů než v roce 1970, nás přeci ještě neopravňuje k tvrzení, že žijeme v automobilové společnosti.*“

(Webster 2006, s. 22). Často se také argumentuje současnou nepostradatelností informace pro naše životy – potenciální technologický kolaps by měl bezesporu nedozírné a fatální sociální důsledky. Proč ale na tomto základě označovat společnost za informační, když stejnou, ba ještě podstatnější roli hraje např. jídlo, které v západním světě také v posledním století zaznamenalo historicky nevídanou kvantitativní i kvalitativní proměnu, a přece ještě není synonymem dnešní doby a nedefinuje nový sociální řád (Ibid.).

Websterovou zásadní otázkou je, jestli informace skutečně stojí, resp. mohou stát za fundamentální společenskou proměnou a jestli vůbec k nějaké došlo či dochází. A rovnou si řekněme, že informaci za nový společenský fundament prostě nepovažuje, ba dokonce vidí v takové tendenci reálnou hrozbu nové technokracie. Sociální bázi podle něj totiž stále, byť v informačním přívalu ne tak evidentně, tvoří tzv. „velké ideje“ (master ideas), jako např. „pokora vůči Bohu“, „žít a nechat žít“ či „rovná práva pro všechny“ (Ibid., s. 24). I když je otázkou, jestli právě informační záplava (ve výše zmíněném Baudrillardově pojetí) ony fundamentální ideje poněkud nerozměňuje a jestli tak Websterova teze dnes není spíše zbožným přáním. Především však akcentuje tvrzení, že dnešní společnost, ať už ji nazýváme jakkoli, není výsledkem nějaké radikální změny, ale produktem *kontinuálního* vývojového procesu stojícího na principech globálního kapitalismu. Představa, že dnešní doba je zásadně novou a revoluční etapou je tzv. *prezntismem*. Tedy tendencí opomíjet širší historickou perspektivu při hodnocení své vlastní doby, jíž je pak přisuzována neopodstatněná výlučnost.

V daném smyslu fundamentální sociální změny je koncept informační společnosti skutečně diskutabilní. Přesto nemám v úmyslu se jej vzdávat. Mou prioritou totiž není identifikace nového společenského řádu, ale popis toho stávajícího bez ohledu na to, jak nový nebo starý je. Domnívám se, že pro tyto deskriptivní účely, a to zdůrazňuji, jednoho z aspektů současné společnosti je pojem *informační* dokonale platný. Na základě Castellsova přesvědčení, že se vznikem informačního způsobu rozvoje, „*bychom měli očekávat vynoření historicky nových forem sociální interakce, sociální kontroly a sociální změny.*“ (Castells 1996, s. 18) může pak také Jan van Dijk prohlásit, že „*mnohé klasifikace, jako kapitalistická nebo (post)moderní společnost zůstávají v platnosti jako dřív. Když připojíme charakteristiky informační a síťové společnosti, mohou tyto klasifikace nabýt na vysvětlující hodnotě.*“ (van Dijk 2005, s. 132). Výtka, že existující statistická data týkající se kvantitativního nárůstu v informační sféře strádají přílišnou homogenizací a neschopností rozlišovat charakter obíhajících informací, je bezesporu velmi pádná. Bylo by ale přinejmenším sporné domnívat se, že život jedince ve světle vzrůstající informacionalizace zůstává neovlivněn. Zejména pak v době masivního rozšíření internetového připojení, které, jak se zdá, se stále více stává faktorem informačního bohatství nebo naopak informační chudoby.

Jádro Websterovy argumentace ve sporu o oprávněnost konceptu informační společnosti je v podstatě poukazem na způsob chápání informace samé. Pokud bychom měli definovat informaci jako takovou, máme dvojí možnost. Stejně jako u definice informační společnosti lze k popisu informace přistoupit po cestě pouze kvantitativního, matematického chápání, anebo cestou uchopení sémantického, kvalitativního.

Základní a v podstatě velmi přirozenou definici informace z kvalitativního hlediska je možno dle Webstera formulovat takto: „*Informace je smysluplná; má jistý předmět; je zprávou či instrukcí o něčem nebo někom.*“ (Webster 2006, s. 26). Tato definice u informace zřetelně vyzdvihuje její významový obsah, její smysl. A právě ten je v každodenním zacházení s informacemi tím nejdůležitějším, co od nich očekáváme. Záleží přeci na tom, zda je informace dobrá, špatná, vtipná, či docela povrchní.

Naproti tomu čistě matematický přístup tento aspekt zcela pomíjí, když odděluje pojem informace od jejího sémantického obsahu. Dal by se charakterizovat takto: „*Informace je kvantitou měřenou v „bitech“ ve smyslu pravděpodobností výskytu symbolů. (...) Informace existuje. Nemusí být vnímána, aby existovala. Nemusí být chápána, aby existovala. Není třeba inteligentního vědomí, které by jí interpretovalo. Nemusí mít smyslu, aby existovala. Zkrátka existuje.*“ (Ibid.). Takovéto chápání je sice užitečné z hlediska inženýrů komunikačních technologií, ale ne tak pro sociální vědu.

Webster pro současnou společnost upřednostňuje označení „společnosti vědění“ (knowledge society), v němž je zdůrazněna vzrůstající hodnota a důležitost teoretického vědění. Tedy takového vědění, jenž se svou povahou liší od vědění založeného na každodenní empirické zkušenosti lidí minulých společností. To bylo výsledkem praktické zkušenosti nabyté, zjednodušeně řečeno, metodou pokus-omyl, předávalo se v podobě tradice. Teoretické vědění je naproti tomu více či méně expertním vědění, které se předává prostřednictvím různých médií ať už v textové podobě nebo v podobě školní výuky, a které je obecné a nepodléhá tak konkrétním podmínkám a okolnostem (Ibid. s. 29). Veškerá moderní věda a technika, sociální vědy i politika jsou teoretickým expertním vědění, jehož stále akcelerovanější produkce a reprodukce je nutným faktorem našeho každodenního rozhodování (viz. také Giddens 2003, s. 36). Už to není jen tradice, co formuje naše životy, ale nepochybně i my sami právě na základě všudypřítomnosti teoretického vědění. V tomto smyslu se naše společnost projevuje jako informační, protože právě tento její aspekt je oním kvalitativním rozlišujícím znakem, třebaže ne zcela novým a revolučním.

Rád bych v této kapitole ještě uvedl stručné seznámení s prací Manuela Castellse, který je mnohými považován za jednoho z nejvlivnějších a nejpreciznějších analytiků procesu

informatizace. Jako takový se samozřejmě zabývá úlohou a povahou informací, vědění a sítí. Koneckonců jeho fundamentální trilogie nese název *The Information Age* (Informační věk).

Castells se svou teorií v podstatě stojí na pomezí mezi chápáním dnešní společnosti z hlediska kontinuity (viz. Webster) a jejím chápáním z hlediska změny. V principu tvrdí, že základním hnacím motorem dnešního světa je stále rozvinutý kapitalismus uznávající typické hodnoty tržních principů, soukromého vlastnictví, orientace na zisk apod. Nicméně v souvislosti s technologickými inovacemi 70. let se struktura jeho fungování stále výrazněji mění z hierarchické, korporátní formy na decentralizovanější a flexibilnější formu síťovou. To má za následek jeho větší výkonnost. Takový kapitalismus Castells označuje jako tzv. *informacionalizovaný kapitalismus* (informational capitalism), „*kteřý je zvláště neúprosnou až chamtivou formou kapitalismu, protože kombinuje enormní flexibilitu s globálním dosahem (z nichž obě vlastnosti v předchozích kapitalistických érách chyběly) díky síťovému uspořádání.*“ (Webster 2006, s. 101, kde citováno z Castellsova díla *End of Millenium* z roku 1998, s. 338). Castells proto také obecně hovoří nikoli o společnosti informační, ale o společnosti informacionaliované, která je základnou pro historicky podmíněné ztělesnění síťové organizace.

Jako příčinu těchto změn vidí tři nezávislé procesy: potřebu ekonomik flexibilně řídit produkci a obchod na globální úrovni, společenskou poptávku po otevřené komunikaci v duchu ideálu individuální svobody a již zmíněný nebyvalý technologický pokrok umožněný mikro-elektronickou revolucí (Castells 2003, s. 2). Výsledkem této revoluce je internet: „*Každý nový skok ve specifické technologické oblasti zesiluje vliv související informační technologie. Spojení všech těchto elektronických technologií na poli interaktivní komunikace vedla ke vzniku Inernetu, dost možná nejrevolučnějšího technického media Informačního věku.*“ (Castells 1996, s. 45). Internet je zatím nejmarkantnější produkt síťových tendencí, mocné médium, okolo něhož se točí nejenom nezanedbatelná část naší každodenní komunikace, ale také ekonomiky a politiky. Je jasné, že omezený nebo žádný přístup k těmto sítím, které mají zvýšit kvalitu života jedinců i konkurenceschopnost ekonomik, může představovat určitý sociální handicap.

Shrnmě si, že Castells sice na jedné straně sdílí Websterův skepticismus ohledně informační společnosti jako čehosi radikálně nového (sám tvrdí, že je naivní představit si společnost, v níž by informace a vědění nehrály podstatnou roli (Castells 2003, s. 2), přesto v dnešní společnosti identifikuje nové kvality (na starém základě dalo by se říci) vyvstávající s převahou síťové organizace sociální reality. V rámci svého pojetí informacionalismu Castells zdůrazňuje, že se nejedná o stejný přechod jako od zemědělství k industrialism, jehož logika zůstává zachována. Pouze díky informačním technologiím se zvyšují jeho kapacity „... *výchovou svých občanů a postupnou organizací ekonomiky okolo vědění a informací, připravila industriální společnost půdu*



*pro posílení lidského ducha, když se nové informační technologie staly dostupnými.” (Castells 1996, s. 30)*

Pokud jde o celkovou proměnu kulturního prostředí, tvrdí Castells, že dochází k proměnám v povaze komunikace, která se jakožto společenskotvorný proces začíná odehrávat skrze média ICT: „*Potenciální integrace textu, obrazů a zvuků do jednoho systému fungujícího z mnoha rozmanitých bodů v daném čase (reálném nebo zpožděném) napříč globální sítí, v podmínkách otevřeného a dostupného přístupu fundamentálně mění povahu komunikace.*” (Castells 1996, s. 356)

Jelikož komunikace je prostředkem kulturní transmise, je nasnadě, že ICT v tomto procesu hraje a bude hrát podstatnou roli.

Celkové shrnutí sporu o platnost konceptu informační společnosti bych pak uvedl především s odkazem na Castellsovu práci. Ta poměrně přesvědčivě předkládá důkazy o kvalitativní proměně ve fungování vyspělých společností, a zároveň jeho pojetí nestrádá vágními interpretacemi a homogenizací kvantitativních dat, jako je tomu u výše předložených definičních přístupů. Dané přístupy pak zde uvádím zejména pro ilustraci obecných tendencí v chápání procesu informatizace.

## *1.2 Nerovnost v informační společnosti – problém jménem digital divide*

Pokusil jsem se v předešlé části nastínit koncept informační společnosti s kritickými námitkami k zamyšlení tak, jak je představuje Webster. Přijmeme-li tento koncept, měli bychom si položit otázku po případných důsledcích takových procesů. Narážím zde konkrétně na otázku přístupu k těmto médiím (zejména internetu) které mají být materiálním předivem života v nové společnosti. Je proto zřejmě na místě zabývat se otázkou jejich distribuce, otázkou přístupu k nim a otázkou schopností a dovedností jedinců je užívat a využívat.

Zmíněné otázky si již pochopitelně našly své místo v soudobé sociologii a jejich výzkum dal vzniknout samostatné koncepci, pro níž se vžilo označení *digital divide*. Doslovný překlad by mohl znít jako *digitální předěl*, či *digitální nerovnost*, avšak s ohledem na rozšíření anglické verze i v českých odborných kruzích, jej ani já překládat nebudu a ponechám jeho anglickou verzi. Jeho podstatu lze charakterizovat jako problém nerovného přístupu k informačním technologiím v prostředí informační společnosti. Na základě výše zmíněných teoretických koncepcí se zdá, že nedostupnost ICT nebo neschopnost je využívat může být faktorem sociálního znevýhodnění nebo přímo sociální exkluze. Totiž jestliže se stále více aktivit odehrává v rámci digitálních sítí, vyvstává zde nutně otázka, nakolik je omezena sociální participace těch, kteří jsou z nějakého důvodu z účasti v takových sítích vyloučeni.

Výzkum v oblasti *digital divide* je v podstatě logickým vyústěním výše zmíněných konceptů informační a síťové společnosti. V době před masovým rozšířením osobních počítačů a především internetu bylo téma digitální nerovnosti v akademických kruzích spíše okrajovým tématem z oblasti futurologie, následná vlna zájmu ohledně společenských dopadů příchodu internetu však posunula i otázku *digital divide* do popředí zájmu mnoha teoretiků nových médií i politiků.

Na tomto místě bych rád předložil možné definice našeho pojmu, jelikož chápání jeho významu a podstaty se v průběhu doby poněkud měnilo. Zprvu byla *digital divide* definována jednoduše jako „propast mezi těmi, kdo mají a těmi, kdo nemají přístup k počítačům a k internetu.“ (van Dijk 2005, s.1). Dnes bychom mohli sáhnout po trochu preciznější a výstižnější definici, která o *digital divide* hovoří jako o „spektu nerovností napříč různými segmenty populace v závislosti na rozdílech v různých dimenzích přístupu k technologiím a jejich využití.“ (Hargittai 2003, s. 1). Předně tato definice zdůrazňuje nutnost jít za hranici argumentace v binárním duchu připojení nebo jeho absence směrem k *různým stupňům přístupu a využití*. Většina kvantitativních dat napovídá, že fyzický přístup je dostupný stále více lidem (viz. např. Slevin 2000, s. 40). V této souvislosti také mnozí považovali a považují problém *digital divide* za vyřešený a uzavřený. Celý proces bývá přirovnáván k rozšiřování telefonního připojení, které je dnes běžným standardem ve vyspělém světě. Avšak tato analogie se nezdá být příliš trefná, neboť zde máme co do činění se zcela jiným a složitějším typem technologií, jejichž samotné vlastnictví nemusí znamenat schopnost je ovládat případně ovládat je efektivně. Přeci jen těžko srovnávat funkce a možnosti využití telefonu s potenciálem internetu, který si nepochybně žádá jisté know-how. A nakonec je třeba si uvědomit, že růst připojených se může týkat pouze specifických sociálních vrstev.

V každém případě zatímco pro jedny propast digitální nerovnosti byla nebo brzy bude překlenuta či uzavřena, druzí upozorňují na její další rozměry. Tím se myslí, že kromě samotného fyzického přístupu k ICT je zde ještě oblast schopností, dovedností a způsobů jejich využití, kde se zřejmě projeví podstatné nerovnosti napříč populacemi. Tato skutečnost dodává problému *digital divide* onen rozměr hloubky. Proto se také hovoří o přechodu od rozšiřující se *digital divide* k jejímu prohlubování (deepening vs. widening of digital divide): „Hlavním sdělením (...) je, že *digital divide* se prohlubuje tam, kde se přestala rozšiřovat. Tam, kde je většina lidí motivována získat přístup a kde se fyzický přístup rozšiřuje, vyvstávají rozdíly v dovednostech a užívání. Čím více ICT zakořeňují ve společnosti a prostupují každodenní život, tím více se připojují k již existujícím sociálním rozdělením (...) To se děje v kontextu rozvíjející se informační a síťové společnosti.“ (van Dijk 2005, s. 2)

Pochopitelně se zmíněná tvrzení vztahují zejména na oblast ekonomicky vyspělého světa. Kdybychom svou perspektivu rozšířili za jeho hranice a pojali *digital divide* jako propast v připojení mezi vyspělými zeměmi a rozvojovými oblastmi třetího světa, nemohla by o nějakém

překlenování, natož pak uzavírání *digital divide* vůbec být řeč. Data ze serveru internetworldstats.com týkající se nárůstu internetové penetrace v populaci hovoří takto: Severní Amerika – 71% populace a 129,6% nárůst uživatelů od roku 2000; Evropská Unie – 59,9% populace a 210,5% nárůst od roku 2000, Afrika – 5,3% populace, byť oproti roku 2000 vykazuje nárůst uživatelů o 1031,2 %.<sup>5</sup>

### 1.2.1 Teoretické východisko - koncepce Jana van Dijka

Předním autorem rozvíjejícím hypotézu prohlubující se *digital divide* na úrovni jednotlivých společností je nizozemský sociolog Jan van Dijk. Ve své knize *The Deepening Divide*, předkládá zevrubný teoretický rámec pro výzkum v této oblasti a navrhuje také praktická politická opatření mající daný problém zmírňovat. Rád bych zde jeho koncepci rozebral, protože i pro můj výzkum představuje základní teoretické východisko.

Zkraje van Dijk uvádí na pravou míru některá fakta ohledně samotného pojmu *digital divide* a velmi přesně jej vymezuje. Za prvé tvrdí, že metafora *digital divide* neznačí protiklad či rozpor mezi dvěma zřetelně vymezenými skupinami, ale reflektuje složitou a komplexní strukturu sociálních diferencí. Za druhé, Dijk nesdílí dojem, že digitální propast není možno překlenout. Naopak vidí značný prostor pro prevenci i intervenci ze strany vládních i nevládních organizací a občanské společnosti. Za třetí je nutno zdůraznit, že do sféry *digital divide* nelze zahrnout jen nerovnost v jejích absolutních formách vyloučení nebo participace, ale je opět třeba zdůraznit potřebu reflexe různých stupňů a úrovní společenské inkluze nebo naopak exkluze, a to nejen jako důsledek rozdílu mezi těmi s přístupem k digitálním technologiím a těmi bez něj, ale také mezi samotnými uživateli. Každý je schopen si ICT osvojovat jinak a v jiném tempu a rozsahu. Za čtvrté je mylná představa, že existuje jen jediná *digital divide*. Naopak existuje několik v podstatě souběžných typů *digital divide* související s různými úrovněmi přístupu k ICT, jak je Dijk rozpracovává (motivační, materiální, dovednostní a uživatelský) a jimiž se budu zabývat dále. A nakonec za páté, *digital divide* není neměnnou kategorií – na jedné ze zmíněných úrovní může docházet k jejímu zmírňování či uzavírání, zatímco na druhé se může dále prohlubovat, což, jak se zdá, je případ dneška.

Dijk také upozorňuje na nepodloženou představu, že *digital divide* je čistě technickým problémem, jak by slovo digital v názvu mohlo napovídat, a že absence přístupu k takové technologii je ochuzením životních možností a společenským vyloučením, což se teprve musí

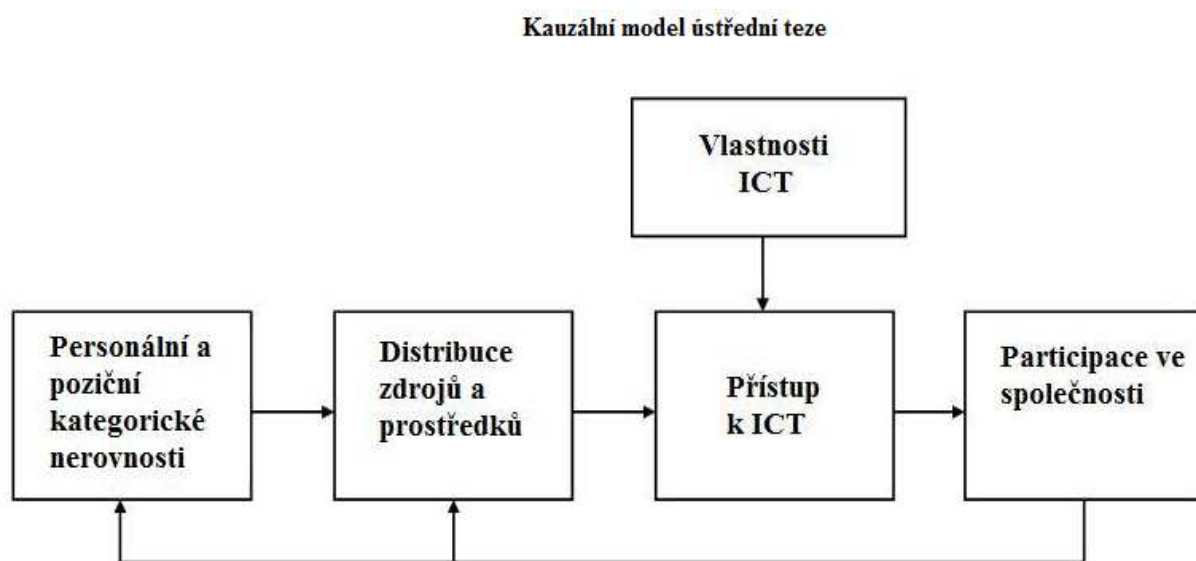
---

<sup>5</sup> Informace z tohoto server pocházejí z dat publikovaných společnostmi Nielsen/NetRatings a Mezinárodní Telekomunikační Unií (ITU)

jednoznačně prokázat. Z technicky deterministického pojetí plyne další sporná představa, že samotný fyzický přístup k ICT může být řešením mnoha problémů: „... lidé pokládající digital divide za technický problém tvrdí, že samotná dostupnost příslušných technologií je schopna vyřešit stávající sociální problémy jako problémy sociální nerovnosti, demokracie, svobody, sociálních vztahů a budování společenství. Toto je přežitek internetového nadšení z 90. Let.“ (van Dijk 2005, s. 5). V neposlední řadě je vznesena otázka, rovnost nebo nerovnost čeho vlastně digital divide je? Mnozí totiž mají tendenci zakládat bádání v oblasti digital divide pouze na tradičních nerovnostech (gender, věk, příjem, apod.) bez ohledu na to, co je vlastně příčinou a co důsledkem. Van Dijk proto klade tři klíčové otázky (Ibid., s. 5-6): Mají nerovnosti v přístupu k ICT kořeny pouze v tradičních nerovnostech? Zesilují digitální technologie tyto nerovnosti? Objevují se zcela nové nerovnosti v kontextu informační a síťové společnosti? Odpověď je podle něj ve všech případech kladná, byť zdůrazňuje potřebu hlubšího výzkumu v oblasti všech těchto otázek.

Tím jsem se postupně dostal k samotné struktuře Dijkovy ústřední teze. Ta je dobře patrná na následujícím grafickém znázornění kauzálního modelu (Ibid., s. 15)

### Schéma 1.



pozn.: překl. aut.  
převzato z: van Dijk 2005, s. 15

V podstatě tento model vyjadřuje sled příčinných souvislostí v cirkulačním procesu produkce a reprodukce společenských nerovností, čímž má ilustrovat předchozí kladné odpovědi na zmíněné tři otázky. Podstatné pro pochopení tohoto schematu je, že vzrůstající nerovnost v jednom poli má za efekt vzrůstající nerovnost v poli následujícím. Je zde vidět, jak tradiční formy nerovností, které jsou zde označeny jako personální (týkající se pohlaví, věku, rasy, charakteru, apod.) a poziční (týkající se zaměstnání, vzdělání, rodinného statusu, místa bydliště, apod.) ovlivňují míru distribuce zdrojů a

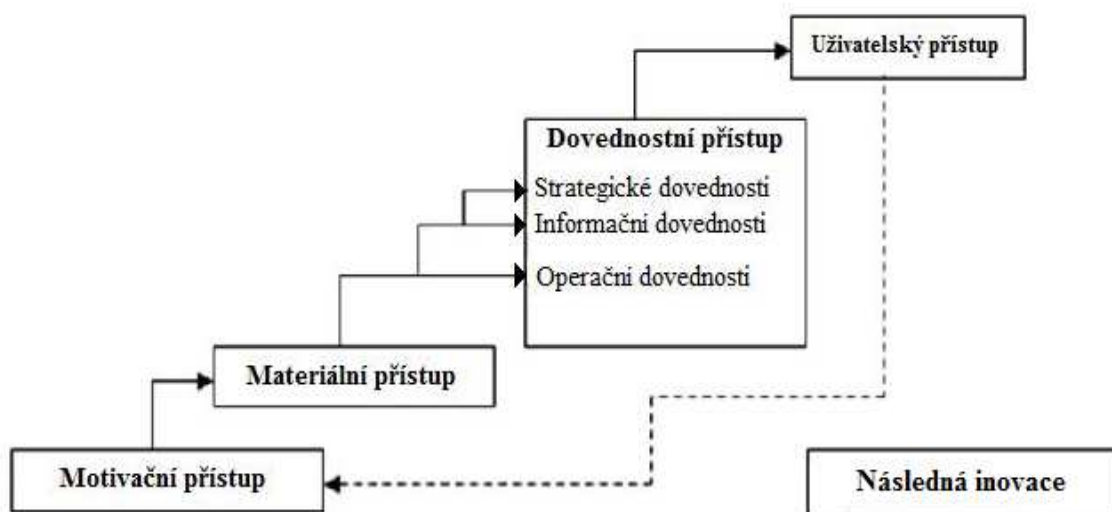
prostředků. Ty jsou klíčem k náležitému přístupu k ICT, na něž mají vnější vliv rovněž měnící a vyvíjející se vlastnosti ICT samotných, jež však samy o sobě nehrají roli faktoru ovlivňujícího míru nerovnosti v daných oblastech. Následně úroveň přístupu k ICT ovlivňuje míru participace ve společnosti, která zpětně může mít vliv na distribuci zdrojů a na personální a poziční nerovnosti. V každém případě první dvě pole lze označit jako oblast příčin, přístup k ICT je zkoumanou oblastí a poslední pole je možným důsledkem celé posloupnosti mající zpětnovazebný efekt.

Jak již bylo řečeno, je nerovný přístup k ICT centrální oblastí Dijkova zájmu. Je totiž přesvědčen, že potenciální důsledky nerovného přístupu mohou být krajně nepříznivé: „*Tvrdím, že ti na „špatném“ konci digital divide se stanou občany druhé či třetí třídy nebo vůbec žádnými občany. (...) Nakonec, objasňuji, že přístup pouze ke starým médiím a praxe komunikace tváří v tvář, jakkoli jsou užitečné a důležité, staví lidi do stále více znevýhodněné pozice.*“ (Ibid., s. 17)

Pro snadnější a jasnější teoretické a empirické uchopení pojmu *přístupu* vypracoval Dijk srozumitelný model posloupných úrovní, jenž vypadá takto (Ibid., s. 22):

## Schéma 2.

### Kumulativní a rekurzivní model sukcesivních typů přístupu k digitálním technologiím



Pozn.: překl. aut.  
převzato z: van Dijk 2005, s. 22

Úrovně v modelu jsou označeny jako posloupné proto, že každá následná úroveň předpokládá „zvládnutí“ úrovně předešlé. Termín *rekurzivní* v samotném názvu modelu napovídá, že tyto fáze přístupu uživatel může procházet znovu s každou další vyořivší se technologickou inovací (typickou inovací v tomto smyslu byl nástup vysokorychlostního internetu). Popišme si nyní jednotlivé typy, respektive úrovně přístupu:

- Motivační přístup popisuje motivaci jednotlivce -neuživatele nabývat a užívat digitální technologie. Je primárním předpokladem pro všechny následné úrovně přístupu.
- Materiální (nebo také fyzický) přístup jednoduše značí fyzickou možnost digitální technologie užívat, ať už je jedinec přímo jejich vlastníkem nebo má jinou možnost s nimi operovat.
- Pakliže jedinec má možnost fyzického přístupu k digitálním technologiím, přichází na řadu přístup na úrovni dovedností. Tato úroveň zahrnuje tři podúrovně dovedností (tzv. *digital skills*), jež jsou zásadním faktorem uživatelských diferencí, resp. nerovností. Jsou to jednak základní *operační* dovednosti spočívající v samotné schopnosti jedince fyzicky operovat s počítačem a síťovým hardwarem a softwarem, dále *informační* dovednosti označující schopnost vyhledávat, třídit, zpracovávat a editovat informace v rámci počítače a sítě a konečně jsou zde tzv. *strategické* dovednosti, které jsou pomyslným nejvyšším stupněm digitálních dovedností. Podle van Dijka znamenají takové zacházení s digitální technologií, které je především orientované na určitý cíl, jímž je posílení nebo zlepšení participace ve společnosti. Zahrnuje efektivní práci s informacemi a využívání vlastních sociálních sítí k dosažení určitého strategického cíle. Rozhodně ne každé zacházení např. s internetem je takto zaměřené.
- Poslední úroveň je tzv. *uživatelský* přístup, který souvisí s šíří uživatelské praxe a zkušeností, co do množství a rozmanitosti aplikací a času stráveného užíváním digitálních technologií. Uživatelský přístup není tak docela závislý na předchozích úrovních a ukazuje se, že někteří lidé plně zběhlí v prvních třech typech přístupu z různých důvodů na této úrovni mohou zaostávat. Nicméně zdá se, že obecně se zde společně s přístupem na úrovni dovedností a fyzického přístupu projevuje fenomén označovaný jako Matoušův efekt, kdy ti s více zdroji (ve výše zmíněném smyslu) mají také větší šanci nabývat strategické dovednosti a uživatelské zkušenosti a tím dále posilovat svou společenskou pozici: „*V tomto případě to znamená, že ti, kdo již mají nejvíce zdrojů a nejlepší pozice ve společnosti, také nejvíce profitují z každého nového zdroje, jakým je např. vlastnictví a užívání nové technologie.*“ (Ibid., s. 96)

### 1.2.2 Situace v ČR

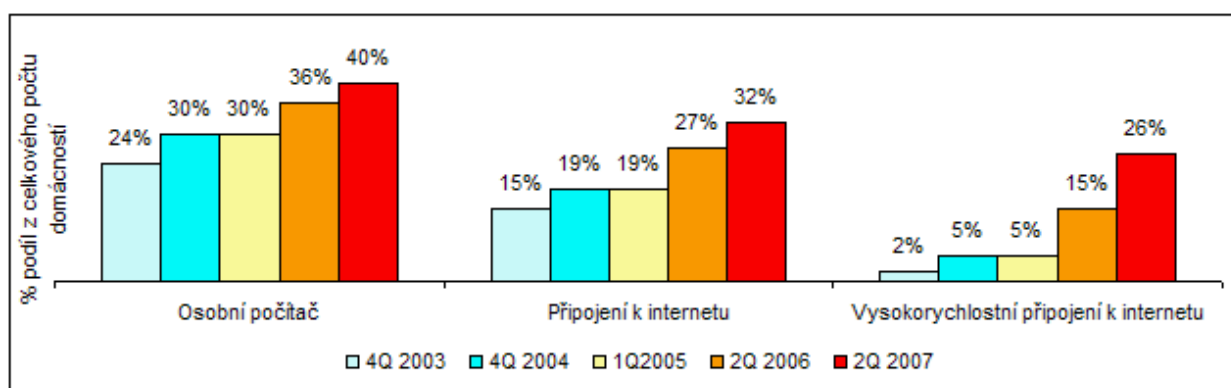
Problém *digital divide* je v ČR stále do jisté míry redukován na onu rovnu prostého fyzického přístupu. Tedy na otázku položenou v rozsahu připojen – nepřipojen, případně jak často. Nechci tvrdit, že taková data postrádají relevanci v daném problému, nicméně postrádají onu kvalitativní hloubku, kde se teprve ukáží reálné uživatelské benefity a neuživatelské handicap. Případně, kde se ukáže míra závažnosti *digital divide* v dané populaci vůbec. Je totiž také možné, že míra benefitů plynoucích z užívání nových informačních technologií není taková, jak mnozí autoři uvádějí.

Veřejně dostupná relevantní data z oblasti *digital divide* pro Českou republiku pocházejí zejména z Českého statistického úřadu (ČSÚ) a z české verze mezinárodního projektu World Internet Project (WIP).

Ohledně motivačního a materiálního přístupu existuje vyčerpávající množství dat a to jak z ČSÚ (ČSÚ 2007) tak z WIP (Lupač & Šmahel 2007). Data skutečně napovídají, že *digital divide* má v tomto ohledu uzavírající se tendenci i v ČR (ČSÚ 2007):

### Graf č. 1

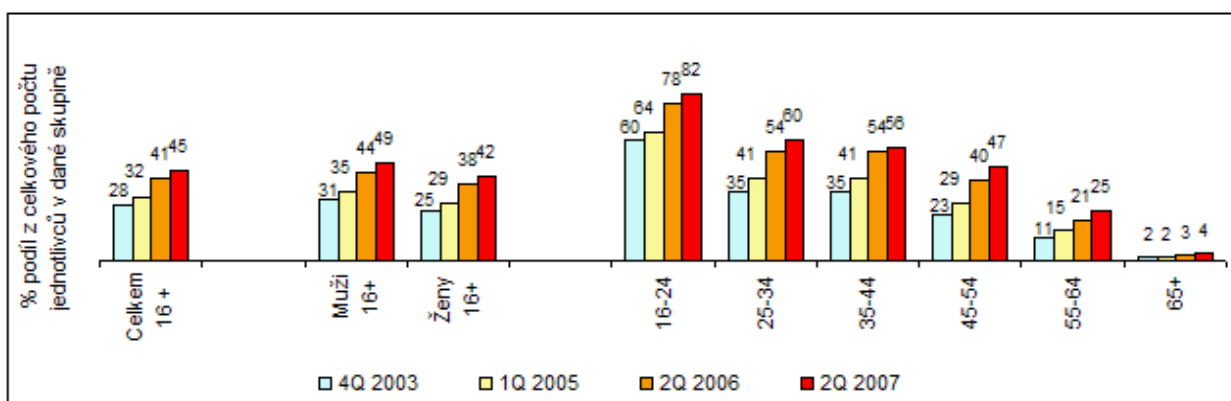
#### Vybavenost domácností osobním počítačem a připojením k internetu



Zdroj: ČSÚ, 200

### Graf č. 2

#### Procento uživatelů internetu, podle pohlaví a věku



Zdroj: ČSÚ, 2007

V oblasti dovednostního přístupu již je situace o něco horší, jelikož většina šetření měří převážně operační dovednosti a informační a především strategické dovednosti pro obtížnou měřitelnost zůstávají opomenuty (Lupač & Sládek 2008, s. 15). Jistou výjimku představuje výzkum Informační gramotnosti realizovaný pod záštitou Ministerstva informatiky v roce 2005 (viz. Očko 2005), na jehož základě se zjistilo, že informačně gramotných je jen 27%, resp. 24% Čechů, po

korekci výsledků a v populaci starší 60 let to byla pouhá 2%. Internetové dovednosti však tvořily pouze jednu šestinu z celého výzkumu a na strategické dovednosti se rovněž nedostalo (viz. Lupač & Sládek 2008, s. 15). Přitom vládou schválená definice informační gramotnosti tento důležitý aspekt zmiňuje: „*Informační gramotností je míněna schopnost uvědomit si a formulovat své informační potřeby, orientovat se v informačních zdrojích, vyhledat informace prostřednictvím informačních a komunikačních technologií, tyto informace vyhodnotit a využít při řešení konkrétní životní situace či odborného úkolu.*“<sup>32)</sup>

Hlavní slabinou zdejšího výzkumu tedy, jak jsem již naznačil, je dnes absence empirické evidence z oblasti schopnosti jedinců využívat ICT ve výše zmíněném smyslu strategických a do určité míry také informačních dovedností na rovině dovednostního přístupu. Srozumitelné doporučení pro budoucí výzkum předkládají ve svém článku Lupač a Sládek (Lupač & Sládek 2008, s. 18): „*Co se týče dovednostního přístupu, měl by se budoucí výzkum zaměřit na prozkoumání vztahu mezi specifickými způsoby využití Internetu (nebo delegování úkonů s Internetem spjatých) a úrovní participace ve společnosti. Zvláštní pozornost by měla být věnována tomu, jak jsou lidé znevýhodněni z důvodu nepřipojení. Další výzvou je rozpoznání množství strategií (ke zvýšení jedincovy participace), užívaných lidmi z různých sociálních vrstev a různými typy uživatelů.*“

## 2 VÝZKUMNÁ ČÁST

### 2.1 Identifikace výzkumného problému

Jak jsem již naznačoval v předešlých oddílech, je součástí této práce výzkum mající za cíl zmapovat problémové oblasti ve výzkumu *digital divide* předložené v části teoretické. Tento výzkum spočívá v provedení expertního interview za účelem identifikace a mapování relevantních digitálních dovedností a subjektivně vnímaných uživatelských benefitů v seniorské populaci **internetových uživatelů**. A zároveň je prostřednictvím podobného interview zkoumána skupina **neuživatelů**, kde je cílem odhalit případné subjektivně vnímané handicap, jejich obecnou představu o ICT a existence tzv. kompenzačních strategií. Kompenzačními strategiemi mám na mysli způsoby, kterými neuživatelé vědomě vyvažují absenci internetového připojení. V této souvislosti se nabízí především otázka úlohy mobilních telefonů a delegování užívání Internetu na druhé osoby.

K volbě takovéto výzkumné oblasti mě vedla na jedné straně potřeba docílit pro účely bakalářské práce co nejužšího výzkumného profilu. Proto jsem také upustil od původního záměru



provádět zkoumání zároveň v rámci populace nezaměstnaných, což by si vyžádalo konstrukci výrazně komplikovanějšího výzkumného aparátu a rovněž výsledný rozsah dat k analýze by zřejmě přesahoval rámec bakalářské práce, pokud by nemělo dojít k nežádoucím interpretačním redukcím. Vedle časové bariéry by do hry v tomto případě pravděpodobně vstoupila i otázka finanční, protože transkripce ještě většího množství rozhovorů by zřejmě bez najatých přepisovatelů byla neúnosná.

Populace seniorů je v kontextu problému *digital divide* populací takřkajíc rizikovou. Mohlo by se tedy jevit, že ne příliš vysoká společenská pozice by absencí fyzického přístupu či náležitých dovedností mohla ještě více strádat a nebo naopak zřetelněji posilovat, byť je beze sporu, že příčin takové situace je více. Jinými slovy, vycházel jsem z předpokladu, že případné důsledky vzrůstající důležitosti digitálních technologií ve společnosti, ať už negativní či pozitivní, budou v této populaci dobře uchopitelné a to z důvodu její větší homogenity a již zmíněné rizikovosti.

Uvedu hypotetický příklad. Představíme-li si dva typické starší seniory, kteří trpí jistou fyzickou společenskou izolací (jejich rodiny na ně nemají čas, jsou méně mobilní, přátel a známých mají pomálu), přičemž jeden z nich je uživatelem internetu a druhý nikoli (důvody zde ponechme stranou), vyvstane zde otázka, zda-li ten, který je na jisté úrovni schopen internet užívat, nemá zjevnou výhodu oproti tomu, který tuto možnost nebo schopnost nemá. Totiž, předpokládejme, že užívání internetu mu v tom nejobecnějším slova smyslu zprostředkovává kontakt se světem, může komunikovat se svou rodinou, účastnit se diskusních fór, vyhledávat nové známé, ušetří si cestu na mnohý úřad a v takovém výčtu možností lze pokračovat jistě ještě dlouho. Na druhé straně neuživatel je ve svém kontaktu se světem omezen pouze na tradiční informační a komunikační prostředky. Další otázky následují: Pociťuje uživatel tyto možnosti sám jako svou výhodu? Cítí, že se jeho život nějak zlepšil? A co neuživatel, má pocit, že o něco přichází? Chtěl by s takovou situací něco dělat? Bránilo by mu v tom něco? atd. Data týkající se tohoto aspektu ICT, jak jsem opakovaně naznačoval, ve zdejším prostředí chybí. A rozhodně jich je třeba, protože ono subjektivní hledisko je pro doplnění celého obrazu *digital divide* důležité.

Tyto a podobné otázky pro mě byly v podstatě prvotním motivem vedoucím k zájmu o danou oblast a danou populaci. Na poněkud idealističtější rovině jsem byl také veden představou, že každý výzkum v nějaké sociálně ohroženější populaci má potenciál v konečném svém důsledku alespoň trochu přispět k pochopení toho kterého problému a tím zároveň učinit krok ke zlepšení dané situace, byť by byl sebemenší.

## 2.2 Výzkumné cíle

Kdybych měl jasně shrnout, jaké jsou cíle mého výzkumu, mohl bych tak učinit v následujících pěti bodech:

- 1) Stanovení rozsahu uživatelských praktik v populaci seniorů – uživatelů
- 2) Identifikace relevantních digitálních dovedností
- 3) Pokus o vytvoření určitého východiska pro přesnější vymezení strategických dovedností
- 4) Zjištění existence uvědomovaných handicapů ve skupině neuživatelů
- 5) Srovnáním obou skupin stanovit předpokládanou objektivní závažnost problému digital divide v populaci seniorů

## 2.3 Zdůvodnění kvalitativní metodologie

Nyní již přistoupím k samotné metodologické stránce celého výzkumu. Považuji za vhodné důkladně zde rozebrat postup celého výzkumu, neboť jsem zvolil kvalitativní metodu dotazování a vyhodnocování, jejíž formy mohou být poměrně specifické.

Proč jsem se rozhodl pro kvalitativní typ výzkumu? Pokusím se to ilustrovat na základě jeho stručné charakteristiky a zhodnocení jeho výhod i nevýhod za pomoci několika autorů zybývajících se výzkumnou metodologií.

Kvalitativní výzkum je takový typ zkoumání a popisu reality, jejichž prostředkem nejsou statistické, matematické metody práce s daty. Naproti tomu výzkum kvantitativní dokáže poskytnout kvantum informací o určitých jevech, dokáže s větší či menší pravděpodobností a přesností odhalovat vztahy mezi nimi a jejich příčiny, avšak neptá se po jejich významu a povaze. Chybí mu tento hloubkový (kvalitativní) pohled na věc. Je samozřejmě nezastupitelný při výzkumu velkých vzorků a pro identifikaci charakteristik, tendencí a vztahů zobecnitelných na širší populaci, avšak vždy jen značnou redukcí výsledné informace.

Kvalitativní výzkum užívá induktivního postupu; to znamená, že z konkrétních jevů vyvozuje obecné závěry v podobě hypotéz, typologií či teorií. Ty pak mohou být předmětem kvantitativního testování sledujícího naopak postup deduktivní, jenž postupuje opačnou logikou, kdy na základě obecností vyvozuje jednotlivosti. To je situace mého výzkumu, který si klade za cíl teprve předložit jisté teze, které pak budou výchozím materiálem pro kvantitativní zkoumání.

Mezi jeho nesporné výhody patří možnost získat poměrně detailní informace o zkoumané oblasti, jejichž získávání není svázáno redukcí kategoriemi, jako je tomu např. u dotazníkového šetření. Díky tomu bývá dosahováno vysoké validity a nízkého zkreslení. Rovněž

jsou informace získávány ve svém širším kontextu. Jistou daní je však slabá nebo žádná možnost výzkumné závěry generalizovat na větší celky. Nicméně to už je, jak bylo řečeno, věcí výzkumu kvantitativního.

Tolik tedy obecně k povaze kvalitativního výzkumu. Proč používám tento typ pro výzkum fenoménu *digital divide*? V teoretické části jsem naznačoval, že v této oblasti existují jistá temná nebo jen slabě osvětlená místa. Místa, která na své teoretické zmapování teprve čekají. Jsou to především otázky týkající se povahy digitálních dovedností, zejména těch strategických a otázky osobního pohledu na úlohu a hodnotu ICT v životě jedince. Je zjevné, že pro tento účel se kvantitativní metoda nehodí. Jde mi především o zmapování terénu, který je exitujícím výzkumem jen málo prozkoumaný. Kdybych si ještě vypůjčil cizí slova pro ilustraci toho, proč volím kvalitativní výzkum, dalo by se říci, že: „*Hlavním úkolem je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce.*“ (Hendl 2005, s.52)

## 2.4 Metoda sběru dat

Jako metodu sběru dat jsem zvolil rozhovor tváří v tvář. V čem vlastně spočívá takové interview a v čem jsou jeho výhody a nevýhody oproti ostatním technikám sběru dat, které by v rámci tohoto výzkumu byly použitelné? Rozhovor je narozdíl od dotazníku méně standardizovanou metodou, což znamená, že může být podstatně otevřenější, flexibilnější a adaptabilnější z hlediska výzkumného kontextu. Jinými slovy neklade respondentovi tak striktní mantinely, v rámci kterých by se jeho odpověď měla držet, jako je tomu u dotazníku, přesto však jistou míru takovéto standardizace obsahuje. V tomto ohledu se rozlišují tři stupně interview: strukturované, polostrukturované a nestrukturované. Interview jsem také volil proto, že v porovnání s ostatními nástroji kvalitativního přístupu se v zásadě jevílo jako jediné použitelné. Žádná z forem pozorování či analýzy dokumentů by v otázkách užívání a chápání digitálních technologií asi nemohla poskytnout nějaká relevantní data (snad kromě analýzy internetových diskusí, která by však byla nesmírně časově náročnou a až příliš interpretativní metodou).

Rozhovor, který jsem použil pro svůj výzkum bych zařadil na pomezí strukturovaného a polostrukturovaného typu. Jednoznačně strukturované je mé interview tím, že obsahuje sadu určitých dotazů v daném pořadí a takto je stejné pro všechny respondenty. Zároveň jsem si byl však vědom, že v takovéto podobě jde vlastně o dotazník s otevřenými otázkami. Proto jsem od počátku ve snaze zajistit co možná největší adaptabilitu v konkrétních výzkumných situacích počítal s možností otázky rozšiřovat i prohlubovat, pakliže to vývoj rozhovoru umožnil nebo si to přímo

vyžádal. Každý respondent je jiný a stejně tak jeho reakce na dané otázky. Respondent mnohdy svou odpovědí nakousne další oblasti, které mohou skýtat cenné informace. Je pak chybou takovou „nabídku“ odmítnout a přísně se držet daného schematu interview. Pochopitelně je zapotřebí jisté schopnosti improvizovat a pohotově na danou situaci reagovat. V tomto směru tedy i mé interview lze označit za ne striktně strukturované.

Jako hlavní důvody pro volbu polostrukturovaného interview coby výzkumného nástroje uvádí P. Corbetta případy, kdy nevíme mnoho o zkoumaném problému takže konstrukce dotazníku se jeví jako nemožná, také jedná-li se o „*extrémně individuální zkoumané situace (...) nebo kdy zkoumaná oblast zahrnuje takové množství aspektů, že by vyčerpávající seznam musel obsahovat nekonečný počet kategorií odpovědí.*“ (Corbetta 2003, s. 269-70). To jsou více či méně všechno případy mého výzkumu, vzhledem k tomu, že cílem je zmíněné prvotní mapování oblasti.

Co se týče technického pozadí a výzkumného prostředí, tak rozhovory se odehrávaly tváří v tvář, ve všech případech doma u respondenta. Záznam rozhovoru byl prováděn přes mikrofon přímo do laptopu prostřednictvím jednoduchého nahrávacího programu. V ideálním případě neměl být rozhovoru nikdo jiný přítomen. To se bohužel nepodařilo naplnit ve dvou rozhovorech, kdy byla občasná přítomnost dalšího rodinného příslušníka nevyhnutelná.

Nyní již mohu prezentovat samotnou podobu rozhovoru tak, jak jsem jej pro účel svého výzkumu zkonstruoval. Zkoumanou populaci jsem rozdělil na skupinu uživatelů a skupinu neuživatelů internetu. Přirozeně tedy bylo nutné navrhnout také dva různé rozhovory. Zkraje musím zdůraznit, že v následujícím seznamu otázky nejsou řazeny v pořadí, v jakém byly při rozhovorech pokládány. Zde jsou seskupeny podle příslušnosti k dané zkoumané kategorii a to zejména pro ilustrativní účel této podkapitoly. V samotných rozhovorech nebylo pořadí vázáno striktně na tematickou příslušnost otázky, a to především vzhledem k tomu, že některé z nich jsou obsahově více méně duplicitní. Tyto mají za úkol nenápadně přimět respondenta sdělit k danému tématu co nejvíce informací, a to zejména v případě, že u první verze se zdráhal. Překvapivě tato strategie často fungovala – respondent na danou otázku mohl odpovídat velmi nesdílňě např. kvůli počátečnímu ostychu, ale s postupem rozhovoru se rozmluvil a duplicitní otázka tak zajistila, že respondent byl v dané dimenzi dostatečně vyzpovídání. V jiných případech mohla plnit funkci otázky verifikující soudržnost respondentovy výpovědi. Originální pořadí otázek příkládám v příloze č.1. Také zde zdůrazňuji, že v závěrečné analýze nemuselo toto rozdělení hrát roli závazného kódování. Na tomto místě prezentuji výčet otázek tak, jak jsem si je rozvrhl ještě dlouho před samotnou analytickou částí. Chci tím naznačit celkový vývoj mého výzkumného uvažování.

V uživatelské populaci jsem v základu pokládal 21 dotazů, příslušné kategorie jsou vlastně jakýmsi primárním obecným kódováním; znění otázek ukazuje tabulka č. 1:

**Tab. 1. Otázky pro uživatele podle kategorií**

<b>UŽIVATEL</b>	<b>KATEGORIE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Co se vám vybaví pod pojmem internet?</li> <li>- Kdy a v jaké souvislosti jste se s pojmem internetu poprvé setkali?</li> <li>- Máte v souvislosti s používáním internetu nějaké obavy?</li> <li>- Důvěřujete internetu jako informačnímu zdroji? (Důvěřujete mu víc nebo méně než tradičním informačním zdrojům?)</li> <li>- Jaké jsou podle vás výhledy do budoucna, co se týče role internetu?</li> <li>- Používají vaši blízcí internet? Co na něm dělají?</li> <li>- Když jste offline cítíte to jako problém?</li> <li>- Kde se připojujete? Jaké připojení máte k dispozici? Jak dlouho jste uživatelem?</li> <li>- Používáte mobilní telefon? Jak často? Pro jaké účely? Jaké služby? (mms, internet, wap apod.)</li> </ul>	<i>Představa internetu, materiální přístup</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jak často? Na jak dlouho se připojujete?</li> <li>- Používáte mobilní telefon? Jak často? Pro jaké účely? Jaké služby? (mms, internet, wap apod.)</li> </ul>	<i>Uživatelský přístup</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Myslíte, že je dnes důležité internet používat? Proč?</li> <li>- V čem vám používání internetu usnadňuje život?</li> <li>- Myslíte, že vám užívání internetu nějak změnilo (zlepšilo) život? V čem?</li> <li>- Myslíte, že lidé kteří nemají přístup k internetu, jsou nějak znevýhodněni oproti těm, kdo ho používají (v obecné populaci)?</li> <li>- Proč myslíte, že někteří lidé internet nepoužívají?</li> </ul>	<i>Uživatelské benefity, nevýhody neuživatelů</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kde a jak jste se naučili s internetem pracovat? Pomáhal vám někdo naučit se práci s počítačem/internetem? Kdo a jak?</li> </ul>	<i>Způsob nabytí dovedností</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pro jaké účely internet využíváte?</li> </ul>	<i>Digitální dovednosti</i>

(zprávy, diskusze, nákupy, blogy, učení, web prezentace) Co z toho nejčastěji?

- Seznámili jste se někdy s někým na internetu? Co o takovém druhu vztahů soudíte? (obohacuje/neobohacuje)
- Jaké aplikace, programy na internetu používáte? (ICQ, skype, email, torrenty, DC...)

- Cítíte, že máte nějaké mezery ve svých internetových dovednostech? *Motivační přístup*
- Máte v úmyslu se v tomto ohledu nějak zlepšit?
- V čem konkrétně byste se chtěl/a zlepšit?
- Cítíte, že vám něco brání v tom se zlepšit?

---

První zkoumaná kategorie, *Představa internetu a materiální přístup*, zahrnuje otázky mající za cíl zjistit, co si respondent obecně představuje pod pojmem internetu, jaký celkový postoj k němu jako technologii zaujímá. Zjišťuje také fakta ohledně jedincova materiálního přístupu a zároveň míru vědomostí o něm. Dotaz, zda a jak jeho známí a příbuzní používají internet, zjišťuje celkové zázemí jeho sociální sítě. Rovněž je zde nakousnuta otázka uživatelského přístupu v podobě dotazu, jak často a na jak dlouho se respondent připojuje.

Kategorie *Uživatelského přístupu* chce rozšířit celkový obraz jednotlivých uživatelů. Má být také jakousi rozehrívací kategorií otázek.

Další kategorie, *Uživatelské benefity a nevýhody neuživatelů*, má zjišťovat informace týkající se hodnoty internetu v respondentově životě. Tato skupina otázek má v podstatě za cíl odhalit onu reálnou užitnou hodnotu dané technologie, tedy to, jestli uživatelé sami vůbec považují internet za nějak užitečný a přínosný, případně jaké benefity jim z užívání plynou. Otázky ohledně neuživatelů a jejich nevýhod mají fakticky respondenta přivést k hlubší reflexi své vlastní situace, k uvědomění si svých vlastních výhod připojení.

Kategorie týkající se *Způsobu nabytí dovedností* neskýtá žádnou záludnost, ale skutečně chce jen zjišťovat, jestli respondenti aktivně vyhledávají nějaké kurzy či literaturu a nebo, jak se spíše předpokládá se svým dovednostem učí metodou pokus-omyl či za nějaké asistence známých a příbuzných (viz. Lupač & Sládek 2008, s. 18). Často jsem zde také jako doplňující otázku kladl, jestli o nějaké institucionalizovanější formě studia uvažovali nebo do budoucna uvažují.

V kategorii otázek ohledně *Digitálních dovedností*, se asi nejčastěji projevovala ona ne zcela striktní strukturovanost rozhovoru. Zajímal jsem se o základní operační dovednosti otázkou na aplikace a programy, které respondent ovládá a používá. Pokusil jsem se zjišťovat také existenci dovedností informačních v otázce po účelech využívání internetu. Na strategické dovednosti jsem jednak narážel už v kategorii uživatelských benefitů (viz. s. 19) a také zde jsem se ptal na možnost strategického užití v podobě seznámení a navazování nových kontaktů přes internet. Spíše jsem však v otázce strategických dovedností údaje nechal samy vyplynout, než že bych měl nějaké apriorní koncepty.

Kategorie *Motivačního přístupu* má zjišťovat vědomí nedostatků v respondentových dovednostech a zároveň se ptát po jeho motivaci vědomé nedostatky odstraňovat. Tato kategorie logicky souvisí s kategorií *Způsobu nabytí dovedností* (viz. s. 19), protože se také ptá na způsob jakým by respondent své nedostatky odstraňovali.

Dodám ještě, že některé otázky svou povahou nepochybně zasahují do více kategorií zároveň, ale to není žádnou závadou. Dané kategorie jsou bezesporu arbitrární povahy a vycházejí z určitých apriorních předpokladů s nimiž jsem do výzkumu vstupoval a o nichž jsem již hovořil v souvislosti s jeho teoretickým pozadím. Skutečné dimenze a kategorie se vynoří až se samotnou analýzou záskaných rozhovorů, prostřednictvím procesu kódování.

Otázky pro populaci neuživatelů ukazuje následující tabulka č. 2:

**Tab. 2. Otázky pro neuživatele podle kategorií**

NEUŽIVATEL	KATEGORIE
- Co se vám vybaví pod pojmem internetu? (jestli vůbec něco)	<i>Představa o technologii, obecná znalost</i>
- Kdy a v jaké souvislosti jste se s pojmem internetu poprvé setkali?	
- Dokážete říci, co podle vás znamená: webová stránka, www, email, online, spam, hacker + další slova spojená s internetem, která vás napadnou, co znamenají?	
- Používáte mobilní telefon? Jak často? Pro jaké účely? Jaké služby? (mms, internet, wap, bankovníctví apod.)	
- Co vše myslíte, že je na internetu možné dělat? (resp. Co vše vás napadne?)	
- Proč myslíte, že někteří lidé internet používají?	
- Jakým způsobem udržujete kontakty s blízkými? (jak často, s kým, mobil, pevná, sms, dopis?)	
- Jaké jsou podle vás výhledy do	

### **budoucná, co se týče role internetu?**

- **Jaké jsou vaše důvody pro neužívání internetu? (tech. bariéra, finance, obavy z kriminality, povrchnosti...)** *Důvod pro neužívání*
- **Používáte výhod internetu, přes nějakého známého? (rozvést)** *Delegace užívání na známé a příbuzné*
- **Používají vaši blízcí internet? Co na něm dělají?**
- **Cítíte se nějak znevýhodněni, omezeni, či vyloučeni tím, že internet (příp. taky mobil) nepoužíváte?** *Vnímání handicapů a benefitů*
- **Co z možných vámi zmíněných internetových aktivit děláte jinak (bez něj)? Dělali byste něco z toho raději online?**
- **Myslíte, že je dnes důležité internet používat? Jak moc? Proč?**
- **Myslíte si, že je používání internetu v něčem užitečné? Myslíte, že má ještě jiné výhody?**
- **Co soudíte o vztazích, které vzniknou na internetu? (ne jen milostné vztahy!)**
- **Dovedete si představit, že takové přátele (takový vztah) získáte, navážete? Co si o tom myslíte?**
- **Dovedete si představit, že touto formou komunikujete se stávajícími známými, přáteli apod? Co si o tom myslíte?**
- **Jakým způsobem dnes získáváte informace, v případě, že nějaké sháníte? (zprávy, kulturní info, jízdni řády apod.)**

Pro neuživatelskou populaci jsem zkonstruoval 5 kategorií, z jejichž perspektivy jsem k rozhovorům přistupoval. Základních dotazů je 22 a o jejich pořadí platí totéž, co v případě dotazování uživatelů.

První kategorie, *Představa o internetu, obecná znalost*, se do jisté míry kryje s otázkami pro uživatelskou populaci. Opět jede o to zjistit, jaké je celkové povědomí respondenta o dané technologii, jak moc je její existencí dotčen. U neuživatelů však jdu ještě o něco hlouběji, když se jich ptám na konkrétní pojmy s internetem spjaté a větší důraz kladu také na zjištění respondentovy představy o možnostech internetu při otázkách, co vše si myslí, že je na internetu možné dělat a proč si myslí, že někteří lidé internet používají.

Další kategorie, *Důvody pro neužívání*, je prostá. Snažím se zde zjistit, jaké všechny důvody u neuživatelů existují pro to, že internet neužívají. Také zjišťuji, nakolik jsou respondenti neuživateli



ze své vlastní vůle, když se ptám jaké jsou teoretické nebo i praktické podmínky pro to, aby se stali uživateli a zda-li mají pocit, že by jim v tom něco bránilo.

Důležitou zkoumanou kategorií představují otázky týkající se *Delegace užívání na známé a příbuzné*. Odpovědi na tuto otázku totiž mohou významně poukázat na reálné a objektivní benefity internetového užívání. Úlohu známých a příbuzných v celkovém utváření obrazu ICT u neuživatelů pak zkoumá otázka, jestli a jak tito internet používají.

Subjektivní *Vnímání benefitů a handicapů* je kategorií otázek, jimiž se snažím co nejkompaktněji zmapovat to, jak a jestli respondent v nějakém ohledu chápe svou situaci jako nevýhodnou tím, že je z internetového užívání vyloučen a jestli ho to nějak tíží v kontextu případných uvědomovaných uživatelských benefitů. Rovněž zde se ptám na potenciální strategické využití internetu v podobě možnosti navazování nových kontaktů nebo udržování itech stávajících.

Poslední kategorií je *Motivace* jednoduše zjišťující existenci přístupu na úrovni motivace. Do této kategorie evidentně spadají i některé z předešlých dotazů (viz. kategorie důvody neužívání).

Toto bylo tedy stručné obeznámení s podobou, konstrukcí a především s významovým obsahem navržených rozhovorů. V tuto chvíli již také mohu v krátkosti zhodnotit jejich průběh a zmínit také etické aspekty tohoto typu výzkumu.

Dlužno říci, že všechny rozhovory, které jsme prováděl, probíhaly ve zcela bezproblémovém duchu, žádný z respondentů nevyužil možnosti rozhovor ukončit, nikdo neměl větší obtíže s porozuměním otázkám. Pouze počátky prvních interview byly možná z mé strany lehce nervózní, což bylo dáno především mou vlastní nezkušeností, jednalo se o vůbec první rozhovory v mém životě. Velmi rychle jsem si však vytovřil určitý rutinní přístup a nadhled nutný pro kvalitní orientaci v průběhu rozhovoru a pro případné jeho vedení v žádoucím směru. Kupodivu i ti respondenti, pro něž jsem byl naprostým cizincem, ke mně přistupovali s dostatečnou dávkou důvěry, nebyl tedy problém vytvořit atmosféru vhodnou pro vedení rozhovoru. Nutno však zmínit, že naprostá většina z nich o mé osobě měla již předešlou referenci. Podobu a smysl výzkumu jsem pro navození konverzační atmosféry odhaloval vždy jen v naprosto obecných a pokud možno, co nejméně vypovídajících pojmech, aby nedocházelo k tendenci respondenta směřovat odpovědi doměle správným směrem. Po skončení rozhovoru jsem tyto informace dále nezatajoval. Zároveň jsem v úvodu a mnohdy i v průběhu rozhovoru zdůrazňoval, že odpovědi nehodnotím jako dobré či špatné, ale že mi jde především o jejich autenticitu. Domnívám se, že všeobecně uvolněná atmosféra a ochota respondentů sdílet své pocity a dojmy během všech rozhovorů podstatně přispěla k validitě eventuelních závěrů.

Vedle zmíněné možnosti rozhovor kdykoli přerušit nebo ukončit jsem samozřejmě zdůrazňoval ujištění o naprosté anonymitě. Celkově povaha otázek není nikterak klamavá, dotýkající se obzvláště

intimních nebo jakkoli jinak kontroverzních témat. Každý z respondentů bez sebemenšího problému s výslednou podobou interview souhlasil a stejně tak souhlasil s jeho písemnou publikací. Svůj výzkum proto hodnotím jako eticky neproblematický.

Co se týče následné transkripce využil jsem (a mí blízcí, kterým tímto ještě jednou děkuji za pomoc) metody doslovného přepisu. Pro zachycení širšího kontextu rozhovoru jsem používal některé základní značky zachycující různé neverbální projevy a intonační změny. Především pro zachycení celkového významu výpovědi jsem považoval za užitečné zaznamenávat tyto neverbální projevy (Disman 2002, s. 208): smích značkou (smích); pauzy ve výpovědi (..), (...), (pauza) jako krátká, střední a dlouhá pauza; „hmm“ jako vyplněná pauza; (v) jako váhání ve výpovědi a rovněž jsem zaznamenával situace, kdy docházelo ke skákání do řeči.

## 2.5 Volba metody analýzy a interpretace dat

Pro analýzu a interpretaci získaných dat jsem se rozhodl inspirovat metodou *zakotvené teorie* (grounded theory). Říkám inspirovat, protože každá kvalitativní analýza je specifická a jako taková je do značné míry kreativním procesem v režii samotného výzkumníka. Není proto nutné a vlastně mnohdy ani žádoucí v kvalitativním výzkumu postupovat přesně v linii jedné metody jako podle kuchařky. Naopak kvalitativní výzkum je specifický tím, že jeho metoda často reaguje na nové informace a poznatky a s tím se také mění a reorganizuje. V čem spočívá zakotvená teorie? A v jakých bodech se jí inspiruji?

Zakotvená teorie je metodou analýzy dat spočívající ve vytváření výzkumných závěrů v podobě teorie na základě striktně induktivního postupu práce s existujícími údaji bez toho, aby výzkumník měl nějakou předem danou představu či šablonou jak k datům přistupovat a jak s nimi nakládat (Ibid., s. 299). Pro úplnost uvádím, že tato metoda vznikla ze spolupráce dvojice vědců Glasera a Strausse koncem 60. let jako jistá kritická opozice vůči ryze pozitivistickým výzkumným metodám (Hendl 2005, s. 243). Přívlastek *zakotvená* značí její podložený původ v reálném světě, její zakotvení v realitě reprezentované nasbíranými daty (Strauss & Corbinová 1999, s. 14). Charakteristickým rysem je zde snaha o co nejautentičtější konceptualizaci daného sociálního problému. Nejde tedy rozhodně o metodu testování existujících teorií či hypotéz. Příznačné je souběžné provádění všech metodologických kroků; s nově se objevujícími informacemi a s vynořující se teoretickou kostrou se paralelně utváří a přetváří i zkoumaný vzorek a stejně tak je neustále revidován a aktualizován samotný výzkumný aparát. To až do momentu, kdy je dosaženo tzv. teoretické saturace (Disman 2002, s. 301), čili do chvíle, kdy se výzkumník již nedovídá žádné nové informace a teorie tak může nabýt kompletních rysů.

Nyní v krátkosti nastíním základní analytické složky metody zakotvené teorie. Není zcela přesné v tomto smyslu používat slova fáze, neboť to značí přesnou časovou posloupnost; u zakotvené teorie, jak jsem již naznačil probíhají jednotlivé kroky do značné míry souběžně a také iterativně neboli opakovaně. Zároveň se sběrem dat tedy probíhá i jejich kódování, to znamená pojmové označování jednotlivých úseků (vět, odstavců apod.). „*Kódování je ústřední částí přístupu zakotvené teorie a týká se extrahování smyslu z nenumerných dat, jako jsou texty a multimédia v podobě audia a videa.*“ (Hesse-Biber & Leavy 2006, s. 249). Tento proces začíná tzv. *otevřeným* kódováním. Tím se myslí primární konceptualizace na nejnižší úrovni abstrakce. Důkladným čtením dat (textu) vznikají tzv. koncepty (pojmy), které v zásadě sdružují různé významově příbuzné údaje; pojmy se na vyšší úrovni sdružují do kategorií. Dalším stupněm je tzv. *axiální* kódování, během něhož se výzkumník snaží identifikovat vztahy mezi jednotlivými koncepty a kategoriemi, snaží se vystopovat osy jejich vztahů. Pro tento proces se může použít tzv. kódovací paradigma, v jehož rámci se daný fenomén zkoumá z hlediska svého kontextu, příčiných podmínek, následků apod (Hendl 2005, s. 250). Poslední, nejabstraktnější, úroveň kódování se nazývá *selektivním* kódováním. Při něm se již pracuje s hotovými koncepty a kategoriemi, které jsou integrovány do vyšších tematických celků a právě zde vznikají konkrétní teoretické formulace.

Jak bylo řečeno na začátku této podkapitoly, při analýze svých rozhovorů se hodlám metodou zakotvené teorie pouze inspirovat. Rád bych objasnil, co touto inspirací konkrétně míním. Především chci předejít nařčení, že zakotvenou teorii chybně aplikuji nebo ji nějak zneužívám, čímž dochází k její erozi (Ibid., s. 256). Důrazně proto předesílám, že svou metodu za zakotvenou teorii neoznačuji. Zejména proto, že můj analytický výstup neaspiruje, a v kontextu bakalářské práce ani nechce aspirovat, na to být teorií, ale pouze popisem, mapováním a velmi opatrnou formulací jistých hypotéz. To souvisí s dalším podstatným odchýlením od zakotvené teorie, kterým je skutečnost, že vycházím z již z existující teorie (digital divide), jejíž méně zmapovaná místa (strategické dovednosti, koncepce benefitů a handicapů) mají být právě na základě výsledků mé analýzy doplněna. Ve skutečnosti také operuji s již existujícími kategoriemi a koncepty, které využívám v procesu kódování dat. Ze zakotvené teorie si tedy vypůjčuji princip kódování a částečně i formulace závěrů, avšak „zpronevěřuji“ se jí svým apriorním přístupem a tím, že mi vlastně ve výsledku o zakotvení teorie v pravém slova smyslu nejde. V zásadě mám v úmyslu sesbíraná data z rozhovorů otevřeným kódováním převést na hlavní kategorie. V rámci formy axiálního kódování pak hodlám vysledovat základní vztahy mezi těmito kategoriemi a následně způsobem vlastní interpretace bych rád došel k závěrům v jasném vztahu ke stanoveným cílům. Tuto metodu po konzultaci s vedoucím své práce považuji za legitimní.

## 2.6 Volba populace a vzorku

Závěrem bych rád doplnil informace týkající se zkoumaného vzorku a jeho vzniku. Uskutečnil jsem celkem 17 rozhovorů. Z toho 7 s uživateli internetu a 10 s neuživateli. Vzhledem k celkovému rozsahu výzkumu se jednalo pouze o jedince žijící na území hlavního města Prahy. Rozsah vzorku v podstatě nebyl předem dán, pouze s ohledem na omezené možnosti jsme s vedoucím práce odhadli, že pro dostatečnou saturaci by mělo postačit provedení zhruba dvaceti rozhovorů. Tento předpoklad se ukázal jako správný. Respondenty jsem na počátku vybíral v rámci své vlastní sociální sítě, tedy přes své příbuzné a jejich známé, příbuzné mých známých atd. (přímé příbuzné jsem do výzkumu nezahrnoval z obavy z možných zkreslení v důsledku jejich jisté obeznámenosti s podobou a cíli výzkumu a absence zdravého „profesního“ odstupu mezi výzkumníkem a respondentem). Místy jsem užíval metodu sněhové koule, což znamenalo, že respondent se stal zároveň informátorem o existenci dalšího potenciálního respondenta. Dbal jsem však na určitá apriorní kritéria výběru. Chtěl jsem, aby bylo dosaženo rovnoměrného zastoupení mužů a žen a také aby vzorek vykazoval vzdělanostní, profesní, příjmovou i zkušenostní variabilitu. Tyto faktory (pohlaví, vzdělání, typ profese atd.) ovlivňují míru přístupu (Lupač & Šmahel 2007, s. 2), z čehož jsem usoudil, že aplikací tohoto kritéria snáze pokryji uživatelské spektrum a zajistím informační rozmanitost i ve skupině neuživatelů. Potenciální respondenty jsem telefonicky kontaktoval s žádostí o asistenci na výzkumu pro účely bakalářské práce, v případě jejich přímého zájmu jsem dodával, že se jedná o výzkum týkající se internetu. S touto informací se většinou spokojili. Domluvili jsme si čas a místo schůzky, kterým ve všech případech byl respondentův byt. Tím byla na jejich straně eliminována nutnost učinit pro věc více než podělit se o své pocity a dojmy, což, domnívám se, přispělo v jisté míře k jejich pozitivnímu přístupu k celé proceduře.

## 3 ANALYTICKÁ ČÁST

Motto: „*Já vždycky říkám, že žít znamená mít informace a vědět a moct sledovat, i když je už pak člověk upoutanej na to lůžko.*“ (respondent U4)

V analytické části jsem se rozhodl postupovat ve dvou hlavních krocích. V prvním z nich představím kategorie a koncepty, extrahované z rozhovorů pomocí otevřeného kódování, a to zvlášť pro uživatele a zvlášť pro neuživatelé. Dané kategorie dohromady tvoří dvě obecná schemata pojetí internetu pro každou skupinu seniorů. V tomto prvním kroku jsem rovněž pro každou kategorii

stručně naznačil strukturu možných vztahů a závěrů s přihlédnutím ke stanoveným výzkumným cílům. Celkové resumé, jež sumarizuje výstupy z dílčích kategorií, je pak hlavní náplní druhého kroku analýzy, v níž se již pokouším o závěrečné naplnění jednotlivých bodů výzkumných cílů. Rovněž se pokouším navrhnout možné kroky pro budoucí výzkum.

### 3.1 Analýza uživatele

V rámci prvních kroků otevřeného kódování (příklad kódování lze nalézt v příloze č. 2, pouze v tištěné podobě) přepsaných rozhovorů začaly pomalu ale jistě krystalizovat hlavní kategorie uživatelského pojetí internetu. Každá z nich na jednu stranu zahrnuje množství podkategorií a konceptů, současně jsou ale také součástí vyšších tematických celků. S ohledem na výzkumné cíle jsem indentifikoval šest relevantních kategorií pro uživatelskou skupinu, v nichž lze konstatovat obecnější zjištění. Jejich charakteristika je následující:

1) *Vnímání benefitů* je zásadní kategorie, která poukazuje na to, zda a v čem uživatelé vidí užívání internetu jako užitečné a přínosné. Jinými slovy odhaluje, co všechno uživatelé považují za výhodu (čili benefit) užívání. Celkově lze konstatovat, že mezi uživateli vládne poměrně zřetelné vědomí výhod. Mezi evidentní a relativně předvídatelné benefity se řadí koncepty jako **spojení se světem; časová úspora; úspora pohybu; dostupnost informací; komunikace s přáteli** či **zábava**. Za významné však považují především to, že se v rozhovorech – a to zejména v souvislosti s otázkou, zda užívání internetu respondentovi nějak změnilo či zlepšilo život – objevily konkrétní koncepty jako **socializace osamělých; náplň osamělého života; odsunutí psychického stáří**. „... protože já sem celý dny sama a já si myslím, mi to trochu takový to psychický stáří odsunuje“ (respondent U3), **zdroj vzdělání** či obecné **zlepšení života**.

Existence těchto pojmů tak poukazuje na subjektivní konkurenční výhody uživatelů oproti neuživatelům.

2) *Handicapy neuživatelů* souvisí s kategorií předešlou. Jde v principu o odpověď na otázku, zda si respondent myslí, že jsou neuživatelé nějak znevýhodněni. Ve skutečnosti tato otázka měla především motivovat k hlubší reflexi vlastních výhod. V tomto smyslu pak mohou pojmy jako **absence handicapu**, což je moje kódové označení pro tvrzení, že neuživatelé nikterak citelně znevýhodněni nejsou, nebo **handicap pro mladé**, poukazovat na reálně nižší míru pocitu vlastního znevýhodnění. Kromě toho se však objevily i pojmy jako **informační ochuzení** či **všudypřítomnost odkazů** popisující vyjádření ve smyslu možné frustrace neuživatelů v záplavě mediální inzerce

odkazující na internet, jež naznačují naopak silnější vnímání vlastních výhod. Jako důsledek neužívání internetu je uživateli vnímána rovněž **nižší flexibilita**: „*No je to důležitý, protože spoustu věcí už dneska člověk bez internetu skoro nemůže vyřizovat (..) anebo je to velmi obtížný...*“ (respondent U6), a dokonce se objevil i názor, že jde o nevýhodu srovnatelnou s **negramotností**.

Celkově lze konstatovat, že uživatelé ve zkoumané skupině nepřipojení ostatních lidí vidí jako jistou, více či méně závažnou, formu znevýhodnění. Jistým potvrzením tohoto dojmu může být i následující kategorie.

3) *Vnímání dočasného odpojení* ukazuje, jak respondenti vnímají situaci, kdy jsou sami z nějakého důvodu mimo dosah internetového připojení. V zásadě zde převládá negativní vnímání takové situace, i když někteří, a zdá se, že spíše ti méně pravidelní uživatelé, tento stav nevnímají jako problematický. Dále se objevují reakce, jež jsem kódoval jako **nepříjemnost, pocíťovaný neklid, smutek** a vyskytly se i případy, kdy absence připojení byla spojována s **emoční rozladěností, pocitem vyloučení a zoufalostí**.<sup>6</sup> Jeden respondent také uvádí: „... *můžu říct, že u sebe pozoruju jistou závislost na internetu, když mi nejde počítač, jak se někdy stane, že třeba se najednou do toho nemůžu dostat, tak sem naprosto nesvá.*“ (respondent U5)

Tato kategorie, zasazená do kontextu předešlých dvou kategorií, se zdá potvrzovat tendenci uživatelů vnímat své připojení jako výhodu oproti neuzivatelské skupině.

4) *Digitální dovednosti* měly ukázat rozsah a povahu uživatelské praxe. Zde jsem nejprve bez hodnocení kódoval ty odpovědi, které nějak poukazovaly na to, co respondent na internetu dělá. V podstatě souběžně s tím jsem v souladu s van Dijkovou koncepcí digitálních dovedností tyto kódy přiřazoval k o úroveň vyšším kategoriím informačních nebo strategických dovedností.

Jako **informační** dovednosti jsem identifikoval **vyhledávání, komunikaci, nakupování, sdílení a stahování**. Každá tato kategorie pak zahrnovala větší či menší množství dalších konkrétních pojmů.

Strategické dovednosti jsou jedním z problémových míst van Dijkovy koncepce. Přesto jsem identifikoval některé aktivity, které považuji za zjevně strategické ve smyslu výše zmíněného posílení participace ve společnosti. Nasbíraná data naznačují, že ve zkoumané skupině seniorů se tento typ dovedností vyskytuje (viz. tabulka č. 3)

Kupodivu pouze jedna respondentka uvedla vlastní zkušenost s **internetovým seznamováním** a to se ještě jednalo o navázání kontaktu na odborné úrovni. Celkově nejenže tuto aktivitu, kterou osobně považuji v seniorské populaci za potenciálně typicky strategickou, až na zmíněnou paní

<sup>6</sup> Daná série kódů by se dala seskupit pod vyšší koncept, jež bych mohl nazvat např. „negativním vnímáním.“ Uvádím je však v této nejméně abstraktní formě proto, abych lépe vyjádřil rozsah celého konceptu.

nikdo neuvádí, ale při bližším dotazování se ukazuje, že o této oblasti panuje velmi negativní představa. Většina dotazovaných o této možnosti hovoří jako o rizikové v souvislosti s možnou kriminalitou: „...myslim si jako, že takovejdlle vztah není dobrej, protože nevíte, na koho narazíte. Takhle děti, když si tam píšou, žejo a pak to slyšíte. Ne, ne, s tímhletem jako nesouhlasim.“ (respondent U1) Zdůrazňují rovněž potřebu osobního kontaktu. Pouze jedna respondentka zmiňuje motivaci v budoucnu využít možnosti navázání sociálního kontaktu prostřednictvím internetového seznamování. O něco lépe vnímaná je participace v internetových diskusích, ačkoli je to možnost využívaná celkově minimálně a především pasivně (sledování, nikoli aktivní přispívání). Také je zde zmiňovaná **nízká úroveň** diskuse a povrchnost spjatá s **anonymitou**.

Pro lepší přehlednost jsem údaje z této kategorie zanesl do tabulky č. 3.

**Tab. 3. Nástin informačních a strategických dovedností**

INFORMAČNÍ DOVEDNOSTI					STRATEGICKÉ DOVEDNOSTI
Vyhledávání	Komunikace	Nakupování	Sdílení	Stahování	
Spoje	Email	Orientace na	Fotografie	Hudba	Navazování
Kulturní	Skype	trhu			odborných
informace	Diskuse	Zájezdy			kontaktů
Počasí		Letenky			Kontrola investic
Zpravodajství		Literatura			Správa majetku
Zábava		Spotřebiče			Business
Surfování		Oblečení			Studium
Turistické					
informace					

5) V *Nabytí dovedností* jednoznačně převládá **metoda pokusu a omylu a zprostředkování v rodině, mezi známými či na pracovišti**. Tyto tři metody se často kombinují. Ti, kdo absolvovali nějaký **kurs** či četli nějakou relevantní **literaturu** (je jich ve zkoumané skupině méně), tak činili jako doplnění k zmíněným metodám a rovněž tyto oficiální cesty hodnotili jako ne příliš účinné. Tato zjištění korespondují s van Dijkovými zjištěními. (van Dijk 2005, s. 90)

6) *Mezery v dovednostech*. S kategorií dovedností souvisí také to, jak uživatelé tyto své dovednosti sami hodnotí, resp. nakolik jsou si vědomi svých vlastních mezer. Zde se objevily více či méně obecné pojmy, málokdo dokázal být v artikulaci svých pocíťovaných nedostatků

konkrétnější. Kódoval jsem zde jak problémy s operačními dovednostmi jako **základní navigací**: „... nemůžu se třeba někam dostat a nevím, jak zpátky, no. Vždycky to dělám metodou pokusu a omylu.“ (respondent U3) či celkový pocit **neobratnosti**, tak horší schopnost **odhadnout rizika**. Objevily se ale také konkrétněji formulované mezery v dovednostech jako neschopnost realizovat **vlastní webovou prezentaci** či nedostatečné dovednosti pro **sdílení fotografií** s přáteli a známými.

7) *Motivace ke zlepšení* je komplementární kategorií ke kategorii předešlé. Zjišťuje, zda respondent má v úmyslu se zlepšovat ve svých dovednostech a v čem konkrétně by se případně chtěl zlepšit. Oproti kategorii předešlé jsem objevil ještě motivaci naučit se **programovat** vlastní stránky a všeobecnou motivaci zúčastnit se nějakého **kurzu**, který by celkově zlepšil uživatelské dovednosti. Jinak jsem u většiny respondentů zaznamenal alespoň malou motivaci se v něčem zlepšit. Doplňující otázka zjišťovala ještě existenci případných bariér na cestě za zlepšením. Mohu konstatovat, že nikdo nepociťoval zásadní vědomou bariéru a jako částečná a překonatelná překážka byla uváděná **časová bariéra; lenost** či **vzdálenost kurzu**.

Jako kategorie sekundární relevance jsem kódoval ještě následující tři oblasti. Sekundární proto, že tyto údaje nemají přímou souvislost s výzkumnými cíli, ale jsou jakýmsi obecným kontextem respondentových postojů. Odpovědi na otázky, které směřovaly tímto směrem také často svou povahou náležely do výše probraných kategorií.

1) *Obecná představa internetu* zahrnuje odpovědi, které měly být v podstatě volnou asociací na pojem internetu. Obvykle však, což nebylo na škodu, respondent uváděl příklady z konkrétní internetové praxe. Několik základních asociací jsem ale přesto odhalil. Jsou jimi **dostupnost informací; zdroj informací; spojení se světem; elektronická komunikace** a objevila se i odpověď, kterou jsem označil kódem **věrný přítel**.

2) *Role internetu do budoucna*. Pokud jde o výhledy internetové technologie do budoucna, chtěl jsem opět nepřímo přimět respondenta k reflexi současného stavu (výhod a nedostatků) projekcí dnešních charakteristik do hypotetické budoucí situace. V podstatě jsem se však v tomto směru nedověděl mnoho nad rámec obecných představ mnou kódovaných jako **vzestupná tendence; 100% pokrytí** či **strategičtější role**. Někteří respondenti neměli na tuto věc žádný názor.

3) *Obavy* spjaté s užíváním internetu pocházejí, v souladu s mým předběžným předpokladem, z oblasti internetových aktivit, které nějakým způsobem souvisí s finančními manipulacemi. Proto jsou hlavními kódovanými oblastmi **bankovníctví** a **nákupy**. Obavy byly



zmíněny také ohledně počítačových **virů**: „*No tak samozřejmě, že mám (obavy), protože občas někde chytím nějaký ten virus nebo ty... jak tomu říkají.. tracking.*“ (respondent U6) Zároveň respondenti zmiňovali i jistou obezřetnost při práci s internetem: „*... vo čem nejsem stoprocentně přesvědčená, tak do toho nejdu. Nebo, když teda do toho du, tak to vezmu antivirovým programem.*“ (respondent U1)

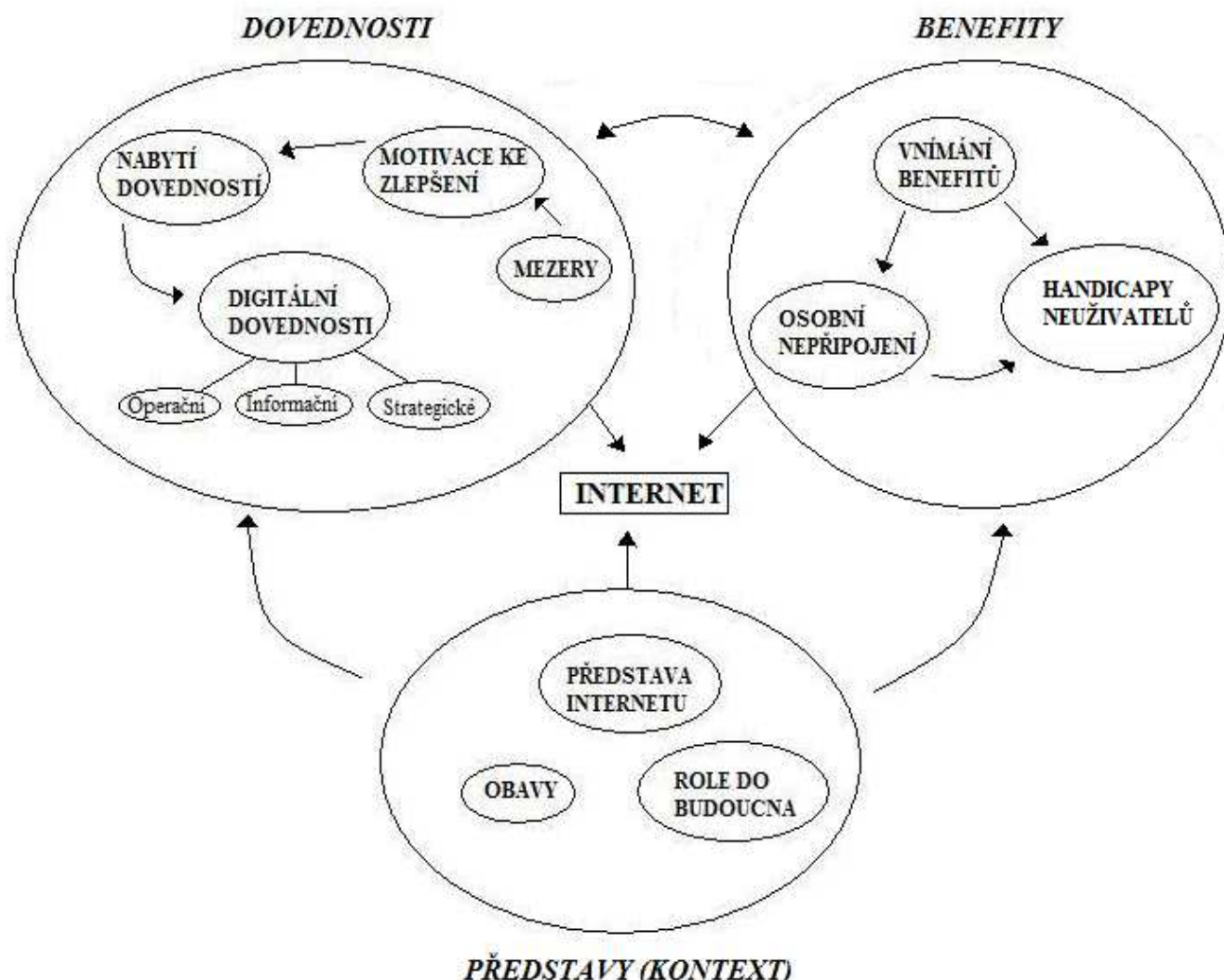
### 3.1.2 Uživatelské pojetí Internetu - shrnutí

Všechny zmíněné kategorie jsem na další úrovni generalizace sloučil do tří tematických celků. Cílem bylo ucelit a uspořádat obraz uživatelského vztahu k internetu, abych následně mohl snáze odpovědět na vytyčené výzkumné otázky.

Jak ukazuje schéma č. 5, uživatelský postoj je formován v rámci struktury vztahů mezi jednotlivými kategoriemi a jejich vyššími tematickými celky. Pro ty jsem zvolil označení **dovedností, benefitů a představ (kontextu)**. Především, že pro zkoumanou uživatelskou skupinu seniorů neuvažují v daném schématu roli technické specifikace jejich fyzického přístupu. Nikdo z dotazovaných totiž nevěděl, jaký typ připojení vlastně má.

Dané schéma by se dalo popsat takto: uživatel na základě určité motivace získá nějaké digitální dovednosti. Úroveň těchto dovedností se různí, proto v nich může pociťovat jisté mezery, což jej vrací na začátek této posloupnosti. V každém případě úroveň nabytých dovedností má vliv na míru benefitů z užívání plynoucích. Vnímání těchto benefitů má ještě dvě závislé podsložky. Na druhou stranu to, jak užitečné uživatel užívání chápe, může zpětně ovlivňovat jeho motivaci ke zlepšení, potažmo jeho dovednosti. Domnívám se zároveň, že pojetí benefitů a dovedností se odehrává v kontextu celkových představ, předpokladů a obav týkajících se internetu, které sice nejsou přímou determinantou, ale mohou mít podvědomý vliv na některá dílčí rozhodnutí ve výše zmíněném procesu.

Schéma 3. Obecné schéma uživatelského pojetí internetu



### 3.2 Analýza neuživatelů

Analogickým způsobem nyní zhodnotím kategorie, které jsem identifikoval v rozhovorech s neuživateli.

1) *Představa internetu.* Většina neuživatelů chápe internet jako **zdroj informací, komunikační prostředek, pracovní pomocník**, v souvislosti s **rychlostí**, či jako obecný **nástroj usnadnění**. Často hovoří také o **časové a pohybové úspoře**.

Neuživatelé se nijak zvlášť v této kategorii nelišili od uživatelů. Respondenti byli také dotazováni na představu role internetu do budoucna, avšak ukázalo se, že zde se typy odpovědí prakticky shodují s odpověďmi uživatelské skupiny.

2) *Vědomosti*. Z předložených pojmů nikdo nevěděl, co znamená slovo **spam**; **www** je obecně registrovaným pojmem, ale nikdo neví, co znamená. Málokdo dokázal srozumitelně říct, co je **webová stránka**, ačkoli se objevily pokusy formulovat ji jako **prostor internetové interakce**, stejně tak respondenti tápali u pojmu **online**: „*rychle*“ (respondent N6) nebo „*Nó, nepřetržitá funkce, žejo činnost.*“ (respondent N4) nebo „*To je okamžité spojení, ne?*“ (respondent N3). Lepší to bylo s pojmem **email**, který je všeobecně chápán jako forma **pošty** a **korespondence**, přesto ne všichni si byli u tohoto pojmu jistí: „*Email, to sou zprávy po telefonu, něco jako ty smsky nebo něco takovýho, ne?*“ (respondent N2). Nejlépe respondenti reagovali na pojem hacker, byť zjednodušenou medializovanou představou, že se jedná o toho, kdo se nabourává do počítače a nějak škodí. Vnímaný smysl tohoto pojmu byl pouze negativní.

3) *Mobilní telefon* používají všichni respondenti až na jednu ženu. Všichni mají naprosto základní modely přístrojů a to výhradně k **volání** a **posílání sms** za účely více či méně časté **kommunikace** s příbuzenstvem a známými. Mobilní telefon každopádně nebyl nikým explicitně uveden jako prostředek kompenzace nepřipojení (viz. s. 14), ačkoli jeden respondent v tomto směru vyjádřil jistou motivaci.

4) *Možnosti internetu*. Na konkrétnější otázku, co vše si myslí, že je na internetu možné dělat, se respondenti dokázali rozmluvit většinou o něco víc než u otázky na představu internetu. Často kromě **kommunikace**, a **vyhledávání informací**, zmiňovali ještě **nakupování**, **obchodování**, **orientaci na trhu** a taky **bankovníctví**. Padaly zmínky i o **zábavě**. Často se objevila nejprve spontánní odpověď, že všechno, kterou jsem kódoval jako **rozsáhlost možností**. V konkrétnější rovině jsem identifikoval potenciální aktivity typu **zpravodajství**, **kulturních informací**, **spojů**, **kommunikace s úřady**, **telefonování**, **studijní informace**, **hry**, **sdílení fotek** či **hledání zaměstnání**. Spíše okrajově se pak objevila také představa možnosti internet využít pro **diskuse**, **seznamování** a **chat**, ačkoli při konkrétním dotazu byly tyto aktivity vnímány jako vědomá možnost. **Pornografie** byla zmíněna pouze v jednom případě, **stahování dat** např. filmů a hudby vůbec. Je však zřejmé, že rozsah vnímaných možností internetových aktivit je celkově dosti široký. Stejně jako u kategorie *Představy Internetu* i zde vykazují neuzivatelské podobnosti s uživateli, co do vědomí možností internetu. To by mohlo potvrzovat platnost konceptu **absence potřeby**, z následující kategorie.

5) *Důvody pro neužívání internetu* by se daly rozdělit na vnitřní a vnější. První si vytváří sám respondent na základě daných představ, potřeb a předsudků, druhé existují v menší závislosti na respondentově vůli (např. finanční situace) Pochopitelně tyto důvody se mohou prolínat a

hranice mezi nimi nemusí být vždy zcela jasně patrná. Uvádím je jako dva typy pro lepší analytické rozlišení.

Asi nejčastěji uváděný vnitřní důvod je, že internet ve svém životě zkrátka a dobře nepotřebují a nechtějí se to na stará kolena učit – tedy v řeči otevřeného kódování **absence potřeby**, s níž souvisí **malá užitná hodnota** a **neadekvátní poměr cena/výkon**. Toto jsou drtivě nejčastěji uváděné důvody pro neužívání a ukazuje se, že souvisejí s přítomností kompenzačních strategií.

Z vnějších důvodů je pro neuživatele častým problémem **finanční bariéra**, uvádějí také **nedostatek času** a **absenci dovedností**. Jeden člověk dokonce uváděl jako důvod nedostatek místa na počítač, ale bylo to společně s výše zmíněnými důvody.

6) *Hypotetický důvod pro užívání* je odpovědí na otázku, co by se muselo stát, aby internet začali používat. Respondenti se často zmiňují o **zlepšení finanční situace**: „*Kdybych vyhrála milion*“ (respondent N2)<sup>7</sup>. Důvodem pro to stát se uživatelem by dle některých bylo také **zhoršení zdravotního stavu**, zejména **zhoršení pohyblivosti** nebo jiné zdravotní komplikace. Jako důvod také zaznělo vymoření potřeby **vzdálené komunikace**, např. v souvislosti se stěhováním blízkých do zahraničí.

Otázka, na koho by se obraceli resp. jak by v případě zájmu stát se uživatelem postupovali, vyzněla jednoznačně pro volbu asistence **rodinných příslušníků**. Pouze dva lidé by využili přímo konkrétní komerční nabídky, s níž se setkali v rámci podomního prodeje internetového připojení.

7) *Delegace užívání na druhé*. Všichni neživatelé až na jednu ženu někdy využili služeb internetu přes jinou osobu. Ve všech případech se jednalo o vlastní pototmstvo. Jedna žena kromě toho uváděla ještě občasnou delegaci na známou. Většina respondentů takto užívání deleguje s větší či menší pravidelností. V každém případě delegovanému užívání jednoznačně vévodí vyhledávání **dopravních spojů** a **kulturních informací**. Předmětem delegovaného užívání je i **jednání s úřady** a **výběr a nákup dovolené**: „... *nebo i last minute ted'ka zrovna bych stála o to vědět, co nabízej cestovní kanceláře. No kdybych si to chtěla zjistit sama, tak musím obejít všechny cestovní kanceláře, protože každá to vyhlásí jinak.*“ (respondent N3) Delegacinakupování normálního zboží přes internet nezmínil nikdo, zaznamenal jsem však případ delegované **orientace na trhu**. Objevily se i případy, kdy respondenti internet sami použili právě u příbuzných, čili by bylo možno u nich identifikovat některé základní digitální dovednosti.

---

<sup>7</sup> To mě mimochodem vede k otázce, jestli o ceně internetu někdy senioři nemají nadhodnocenou představu a jestli by nebylo do budoucna užitečné ptát se, kolik si myslí, že internet stojí.

Celkově je tedy ve zkoumané skupině delegování užívání poměrně běžné, byť co do účelu nijak zvlášť různorodé. Domnívám se, že tato skutečnost má podstatný vliv na vnímání neuživatelských handicapů a motivaci stát se uživatelem a to v negativním smyslu.<sup>8</sup>

8) *Handicapy*. Na přímou otázku, jestli se nepoužíváním internetu respondenti cítí nějak znevýhodnění nebo omezení, většina tvrdila, že nikoli a odkazovala na zmiňovanou **absenci potřeby**. Nicméně často později vyplynulo, že jistá forma a míra pocitu znevýhodnění se u nich projevuje. Zejména v souvislosti s **všudypřítomnými odkazy na WWW** stránky v médiích. Typicky to vypadalo tak, že na přímou otázku, zda se respondent nepřipojením cítí znevýhodněn, odpověděl: „*Necítím, necítím. Tím, že mám možnost, když potřebuju naléhavě tak mě poslouží blízcí, příbuzní.*“ (respondent N6) Ale později u jiné otázky spontánně připouští: „*trochu mě rozčiluje, když na konci kdejakého vysílání a kdejakých nabídek řeknou, že na ww s.. w stránkách tam a tam člověk najde bližší poučení, protože musej počítat s tím, že celá řada lidí si ten internet nemůže pořídit.*“ (Ibid., s. 5) Nicméně objevily se i výslovné artikulace pocitu znevýhodnění: „*Jo, cítím se omezena, to ti řeknu rovnou! Vadí mi to, že ho nemám!*“ (respondent N9) nebo „*...někdy mám pocit, když v televizi na závěr něčeho třeba řeknou: „a další informace si najdete na www“, no tak to prostě mám pocit, že teď jsem mimo, protože já to nemám, takže já si tady žádné www nikde nenajdu. Takže oni jako myslím si, někdy zapomínají, že spousta lidí, těch starších nás, že to nemá.*“ (respondent N1) V souvislosti s vnímáním handicapů nepřipojenosti jsem takto identifikoval odpovědi značící **diskomfort, lehký pocit méněcennosti, informační ochuzení a rozhořčení** a to převážně ve vztahu ke zmíněné **všudypřítomnosti odkazů**, ale také ve vztahu ke **komplikovanější komunikaci s některými úřady**.

V každém případě je nutné dále zkoumat vztah uvědomovaných nevýhod nepřipojení k reálné míře subjektivního pocitu znevýhodnění. Toto, jak se zdá, jsou dvě odlišné oblasti, kdy první značí spíše hypotetické nevýhody, které se ne vždy vztahují ke konkrétní situaci daného respondenta, zatímco v druhé respondent handicap vztahuje ke své vlastní osobě. Chci zde vyjádřit potíže naznačenou výše, kdy na přímou otázku na pocit znevýhodnění byla většina odpovědí negativních. Následný výčet negativních pocitů jako by ve světle této první a spontánní odpovědi poukazoval na spíše nižší reálnou míru subjektivní závažnosti.

---

<sup>8</sup> Každopádně v této kategorii vyvstává ještě jedna ne zcela okrajová otázka, kterou jsem bohužel do svých rozhovorů nezahrnul, a tou je zjišťování toho, nakolik neuživatelé delegují užívání aktivně a nakolik jde o pasivní využití, kdy je jim taková pomoc v konkrétní situaci nabídnuta. Mohlo by to totiž hlouběji poukazovat na aktivní vědomí potenciálních benefitů internetového užívání. Toto bohužel nejsem schopen ze svých rozhovorů odlišit, a proto navrhuji zařadit tento bod v budoucím výzkumu.

Jisté je, že otázka neuživatelských handicapů přináší spíše ambivalentní odpověď. Budoucí výzkum by se na tuto oblast měl nepochybně zaměřit. Výstupy z mých rozhovorů naznačují existenci vědomých handicapů, jejichž závažnost však musí být jednoznačně vztažena k existenci kompenzačních strategií, což je zejména delegování užívání na druhé. To se jeví jako poměrně dostačující forma kompenzace (viz. bod č. 7). Otázka mobilních telefonů jako možné alternativy se ve zkoumané skupině neukázala jako relevantní.

Srovnáním s uživatelským chápáním handicapů (s. 26) se zdá, že zvláště koncept **všudy přítomnost odkazů**, je obecně vnímaným problémem a potvrzuje se tím jeho objektivní platnost.

9) *Benefity*. Na otázky, zda považují užívání internetu za důležité a užitečné a případně v čem, odpovídají respondenti souhlasně, že vidí internet jako výhodu a užitečnou technologii s velkou budoucností, často ale dodávají, že jeho důležitost se týká hlavně **mladších generací** a pro jejich **práci** či **studium**. Opět zdůrazňují rychlost a dostupnost informací, která jim ale většinou prostě nechybí. „*rozhodně je to ta komunikace velice rychlá, spolehlivá. Říkám hlavně když v obchodním styku je to bezvadné. Informací plno, který se dají sehnat bez problému. Myslím, že i když potřebujete nějaký vědomosti, tak si můžete najít všechno na internetu. Já místo toho používám slovníky a podobné věci.*“ nebo „*Rozhodně je to moderní záležitost, která strašně pomáhá a mladí lidé od dětství budou používat, je to úžasná věc.*“ (respondent N6) nebo „*A myslíte si, že je tedy důležité internet používat? Tak v některých oborech asi ano, protože je to doopravdy rychlejší věc, co se týče informací (..) Ovšem z mého hlediska já ty informace rychle nepotřebuju. Asi tak. Kdo spěchá, dřív zemře.*“ (respondent N5) nebo „*Především bych řekl, že dneska to velice dobře můžou využít študáci.*“ (respondent N5) Na konkrétnější rovině byly zmiňovány benefity jako **časová úspora, komunikace s úřady, profesní a studijní pomoc, možnost vzdělávat se, seznamování pro staré, orientace na trhu** či celkový **kontakt se světem**.

Co se týče otázky seznamování na internetu, převládá, jako v uživatelské skupině, jistá skepse a upřednostnění seznamování tváří v tvář. Tato skepse souvisí opět s **potřebou osobního kontaktu**, obavou z **rizika** a celkovou **absencí zájmu** související s věkem. Zdá se, jako by existovala jakási obecně sdílená představa, že navazování kontaktů ve virtuálním prostoru je rizikovou aktivitou spjatou s obavou z možnosti jistého nespécifického podvodu či kriminality. Možná to pramení jen z nevědomosti či nevědomosti a mediálních předsudků – jedna žena má vnuka, který si našel přítelkyni přes internet, léta jsou spolu, a tato žena vímala možnost internetového seznamování jako nesmírně pozitivní. Na druhou stranu **komunikace se stávajícími známými a příbuznými** přes internet je pro většinu představitelná a spíše kladně vnímaná, i když i zde někteří upřednostňují osobní kontakt nebo tradiční prostředky komunikace.

Kategorie benefitů v podstatě rozšiřuje kategorii možností internetu. Dodává totiž k vnímaným možnostem rozměr subjektivní hodnoty. Zároveň podporuje zjištění z kategorie handicapů tím, že předkládá rozsah vnímaných výhod internetového využití, který je opět poměrně široký. Jinými slovy, když respondenti zmiňují vědomí množství různých benefitů, ale přesto se zdá, že jejich subjektivní pocit znevýhodnění je poměrně nízký, měla by logicky v celé struktuře hrát roli nějaká strategie, která tento rozpor kompenzuje. Tato úvaha opět směřuje k roli delegovaného užívání.

V porovnání s uživateli to vypadá, že neuživatelé také méně uvažují o výhodách v onom konkrétnějším smyslu strategických výhod.

10) *Motivace.* Do kategorie motivace jsem kódoval odpovědi na otázku, jestli má respondent v úmyslu stát se internetovým uživatelem, a částečně také odpovědi na otázku, jestli by aktivity, které vyjmenoval jako možné dělat na internetu a které dělají bez něj, raději dělali online.

Obecně se jistá větší či menší míra motivace ve zkoumané skupině projevuje, byť se u některých objevila i její absence: „*No, toto já doopravdy nevím (...) protože sem zaběhnutý na určitý systém.. a měnit ho ještě (?) nevím. Asi spíš teda ne než ano.*“ (respondent N5) nebo „*A máte Vy sama v úmyslu, stát se internetovým uživatelem? Ne. Vůbec? Ani třeba v té knihovně? Ne. A z jakého důvodu, jestli se můžu zeptat? No prostě já už nic takovýho nepotřebuju.*“ (respondent N2) Zdá se však, že u respondentů, kteří motivaci zmiňují, se do jisté míry jedná o vnější motivaci způsobenou **tlakem ze strany rodiny**. Vyskytly se ale zároveň případy, kdy šlo o jednoznačnou vnitřní motivaci danou **zájmem učit se novému**: „*... myslím si že, když už bych to měla jako opravdu takovej klid na to a mohla bych to využít, tak že bych si v tom hledala, abch se ještě jako něco naučila. Tak já bych se tam asi vrhla na tu angličtinu. To by mě jako dost bavilo, no.*“ (respondent N9)

Když jsem se ptal, jestli respondentům, kteří jsou motivováni, něco brání v tom se uživateli stát, obvykle nepocíťovali existenci nějakých zásadních a nepřekonatelných bariér. V podstatě zmiňovali hlavně **slabou užítanou hodnotu**, což je ekvivalentem **absence potřeby**. To může leccos napovědět o síle reálné motivace v tom smyslu, že pokud zde existuje motivace a objektivní bariéry jsou hodnoceny jako překonatelné, nabízí se otázka, jak silná takováto motivace skutečně je.<sup>9</sup> Jinými slovy narážím na otázku, jestli se nejedná spíše o motivaci hypotetickou a jestli se zde opět neprojevuje role kompenzačních nebo alternativních strategií.

### 3.2.1 Neuživatelovo pojetí Internetu - shrnutí

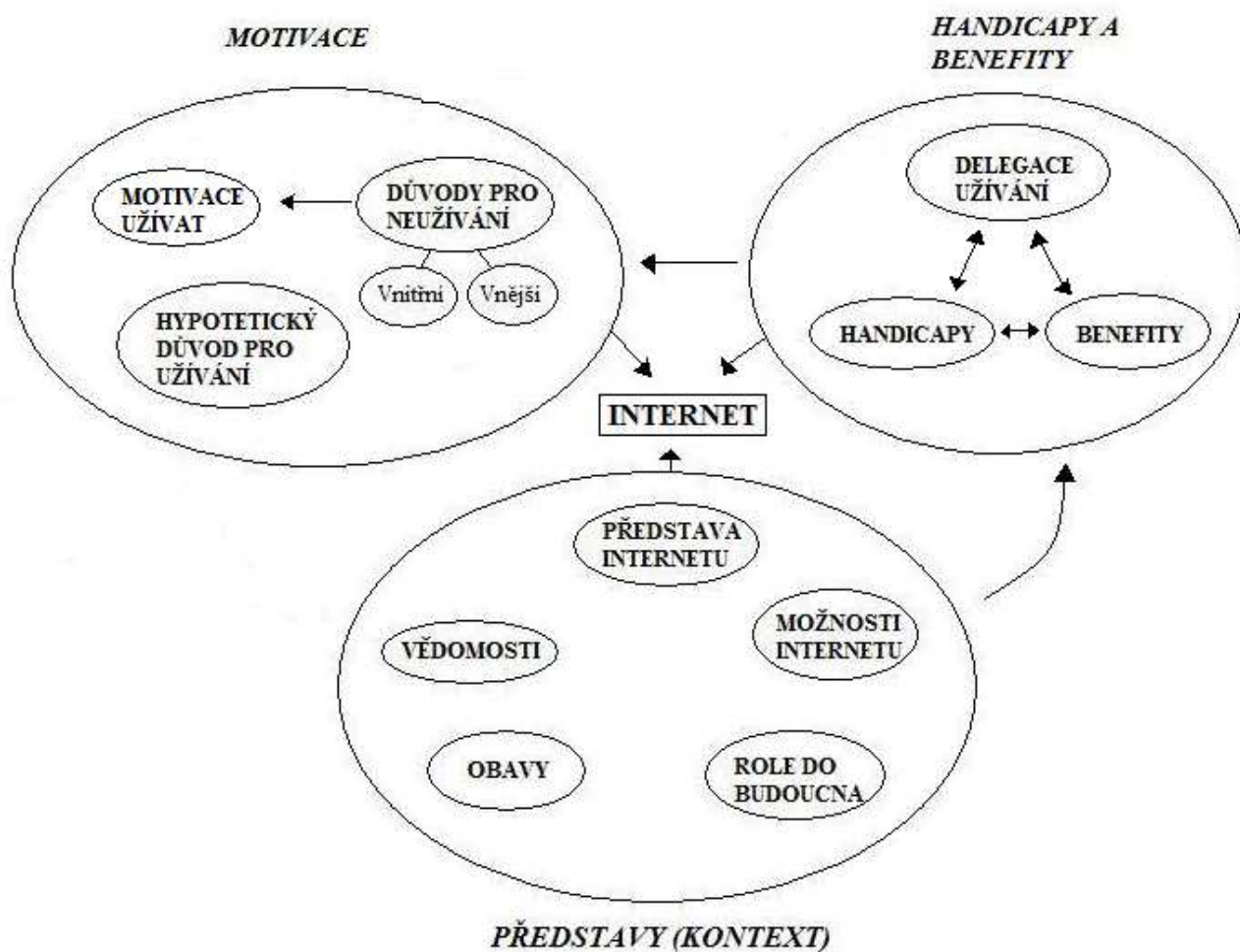
<sup>9</sup> Pokud se tedy nejednalo o skutečně aktivní zájem, který byl v případě zmíněného respondenta N9 blokován absencí materiálního přístupu z finančních důvodů.

Pro lepší ilustraci neuživatelských kategorií a vztahů mezi nimi zde přikládám schéma č. 6, zkonstruované na základě těchto kategorií. Budu-li uvažovat, že do hry v neživatelově postoji k internetu vstupují tři hlavní kategorie – **benefity a handicapy, motivace a představy (kontext)** – mohou se na strukturu vztahů v rámci nich dívat tak, že uživatel v kontextu celkové představy o internetu, tvořené vyznačenými pěti podsložkami, přistupuje k určitému vnímání toho, nakolik je užívání výhodné (benefity). Toto vnímání se pak v jisté míře odráží v pocitu vlastního znevýhodnění daném nežíváním (handicap). V tomto momentě se výsledný poměr benefitů a handicapů může projevit dvěma směry, a to buď 1) vlivem na sílu motivace stát se uživatelem, která je však také dána povahou existujících důvodů pro nežívání; nebo 2) rozhodnutím využívat možnosti delegovaného užívání, ať už z důvodu slabších potřeb nebo z důvodu vnějších bariér (např. finance). Praxe delegovaného užívání nicméně může zpětně ovlivnit pojetí benefitů směrem ke zvýšení motivace stát se uživatelem. Stejně tak ale může fixovat status quo v případě, že dostatečně kompenzuje možné handicapy a saturuje benefity.

Samozřejmě nepředpokládám, že by volba neživatele stála pouze mezi tím užívání delegovat nebo se stát uživatelem! Existují ještě dva možné scénáře z nichž ten druhý jsem ve zkoumané skupině nevidoval; 1) je možné, že neživatelova obecná představa internetu je tak slabá nebo negativní, že nevede k absolutně žádné evaluaci benefitů a handicapů a daný jedinec zkrátka stojí zcela mimo toto schéma bez jakéhokoli zájmu. 2) Dochází pochopitelně také k situacím, kdy uživatel sice může mít motivaci stát se uživatelem na základě představ a vyhodnocení poměru benefitů a handicapů, ale vnější bariéry mu tuto možnost zkrátka nedovolí. Lidé z jeho sociální sítě jsou navíc také nepřipojeni nebo připojeni jen slabě, tudíž je pro něj uzavřena i možnost užívání delegovat.



Schéma 4. Obecné schéma neuzivatelského pojetí Internetu



### 3.3 Resumé

Nyní přistoupím k závěrečnému hodnocení výsledků výzkumu s ohledem k vytyčeným cílům. Budu postupovat podle jednotlivých bodů výzkumných cílů a u každého se pokusím zhodnotit, nakolik byl naplněn a případně budu formulovat teze pro následný výzkum.

#### 3.3.1 Zmapování rozsahu uživatelských benefitů v populaci seniorů – uživatelů

V tomto bodě mohu konstatovat, že užívání internetu bylo ve zkoumané skupině uživatelů vnímáno jako výhodné v porovnání s alternativními strategiemi (tradiční prostředky, delegace

užívání, mobil apod). Rozsah těchto benefitů byl poměrně široký od zřejmých výhod snadnější komunikace a časové úspory až po psychosociálně velmi významný benefit kompenzace samoty seniorského života a snadnějšího odolávání duševnímu chřadnutí (viz. s. 25). Tezi o existenci reálných benefitů internetového užívání podporují i zjištění z kategorií neuživatelských handicapů a vnímání osobního nepřipojení (viz. s. 26). Budoucí kvantitativní výzkum by se však měl zaměřit na statistické zastoupení jednotlivých dimenzí zjištěné škály benefitů.

### 3.3.2 Identifikace relevantních digitálních dovedností

Na základě van Dijkovy koncepce jsem identifikoval celou řadu digitálních dovedností. Vedle implicitních operačních dovedností jsem odhalil pět typů dovedností informačních, které mohou plnit funkci obecné typologie (viz. tabulka č. 3). Rovněž jsem identifikoval několik typů aktivit, které v praxi konkrétních respondentů považují za dovednosti strategické. Jsou to dovednosti využití internet pro správu, kontrolu a rozšiřování majetku (nemovitosti, investice), pro podnikatelské účely, pro navazování odborných kontaktů a pro sebevzdělávání. Daný výčet nemá být celistvou typologií, ale jen poukazem k možné typologii budoucí. Dále se nedomnívám, že uživatelské benefity se zakládají výhradně na tomto typu dovedností. Ukázalo se, že i běžné informační dovednosti mohou být zdrojem zpestření či usnadnění v běžném životě. Uživatel tedy nemusí být schopen využívat internet ve smyslu strategických dovedností, aby ocenil možnosti internetu jako zjevně přínosné a zvýhodňující.

### 3.3.3 Pokus o vytvoření východiska pro přesnější vymezení strategických dovedností

Tento bod je zřejmě nejošemetnějším místem celé analýzy. Strategické dovednosti jsou ze své povahy skutečně poměrně nesnadno uchopitelným cílem, už z toho důvodu, že participací ve společnosti je pro každého něco jiného. To, co je pro jednoho běžnou informační dovedností, může být pro druhého spjato se strategickými záměry. Jde o to, že užitná hodnota internetové technologie zjevně není žádnou konstantou napříč populací, ale různí se v závislosti na množství faktorů (přesto opakují, že ve zkoumané populaci byla internetu vždy jistá užitná hodnota přisuzována). Tvrdím tedy, že ve zkoumané populaci uživatelů jsem identifikoval jisté způsoby využití internetu, jež označuji jako strategické (zejména na základě van Dijkova vymezení), ale dodávám, že v této skupině také zjevně samy o sobě nepředstavují faktor prohlubující se *digital divide*. Z tohoto hlediska by proto možná bylo příhodnější založit definici strategických dovedností nikoli pouze na předpokladu zvýšení sociální participace, ale na širším základu aktivit, které mají potenciál internet

povýšit nad rámec zpestření každodenního života a učinit z něj nástroj uvědomovaného sociálního zvýhodnění.

### 3.3.4 Zjištění existence uvědomovaných handicapů ve skupině ne uživatelů

V otázce ne uživatelských handicapů se mi nepodařilo dosáhnout zcela jednoznačné odpovědi. Zjevné jsou však dvě věci.

- Existují možnosti internetového užívání, jejichž absence u části ne uživatelů způsobuje přinejmenším některé negativní reakce (např. komunikace s úřady). Rovněž existují některé aspekty internetového rozšíření, jejichž přítomnost způsobuje přinejmenším některé negativní reakce (např. všudypřítomné odkazy na WWW).
- Existují různé metody a strategie (dostupnější než internet), které dokáží dostatečně kompenzovat dané handicapy. Ve zkoumané skupině touto strategií bylo především delegování užívání na druhou osobu. Mobilní telefony nebyly explicitně uváděny, ale zdá se, že rovněž mohou saturovat komunikační (zdá se, že však žádné jiné) potřeby ne uživatelů.

Nejasnou oblastí v otázkách handicapů zůstává, nakolik je volba těchto strategií výsledkem vlastní vůle a nakolik pasivním přijetím asistence druhých. Takové údaje by mohly celkový obraz vnímání handicapů ještě zjemnit. Domnívám se totiž, že někteří senioři-ne uživatelé užívání delegují ne proto, že sami chtějí či potřebují, ale proto, že jim tuto možnost aktivně poskytují jejich blízcí. V budoucím výzkumu je třeba tyto dvě věci odlišit, aby nedocházelo ke zkreslení skutečného obrazu ne uživatelských potřeb a motivací.

Domnívám se také, že do budoucna je nutné zaměřit se na kompenzační strategie ne uživatelů, kteří jsou, přes přítomnost motivace i vědomí benefitů, vyloučeni jak z materiálního přístupu tak z možnosti užívání delegovat. To, že se v mém vzorku nevyskytli, je zjevným nedostatkem v důsledku zejména omezených časových prostředků.

### 3.3.5 Stanovení předpokládané závažnosti problému digital divide v populaci seniorů

Navzdory jistým obavám ohledně dopadů vzrůstající informacionalizace na populaci seniorů se na základě výše zmíněných závěrů cítím oprávněn prohlásit, že problém jménem *digital divide* by pro tuto populaci neměl nabývat nikterak katastrofálních rozměrů. Důvody jsou následující.

- Zdá se, že neuživatelé buď stojí zcela mimo oblast popsaných vztahů a internet a ICT obecně pro ně nemají žádnou užitnou hodnotu v důsledku skromných nebo jinam orientovaných potřeb.
- Další variantou je, že užívají dostatečné kompenzační strategie a nepřipojení je pro ně tak menším nebo žádným problémem. Pro některé neuživatele jsou kompenzační strategie nedostatečné a je u nich patrná motivace stát se uživateli; pak vstupují do hry sice vnější bariéry, avšak přinejmenším v rámci mnou zkoumaného vzorku nikdo v tomto případě neuvedl, že by to jeho motivaci snižovalo. Takoví lidé v zásadě o připojení hovoří jen jako o otázce času.
- Jak jsem již zmínil, ve zkoumaném vzorku jsem se nesešel s neuživatelem, který by byl přes existující motivaci a vědomí benefitů zcela vyloučen. Netvrdím, že na základě mé skupiny mohu nějak zvlášť generalizovat, ale přesto se domnívám, že zastoupení těchto lidí, kteří se jeví jako nepřipojení k Internetu potenciálně nejpostiženější, bude v populaci pražských seniorů statisticky nižší. Připomínám, že jsem vědomě dbal na sledování pravidla různorodosti zkoumaného vzorku.
- V uživatelské skupině se žádné výrazně vědomé znevýhodnění v důsledku nedostatečných dovedností neprojevovalo. Vědomé mezery v dovednostech i jistou motivaci se zlepšit jsem sice registroval, avšak ne ve vztahu k pocitu znevýhodnění, ale spíše v rámci motivace učit se novým věcem.

### 3.4 Doporučení pro další výzkum

Domnívám se, že budoucí výzkum by se měl zaměřit na následující oblasti:

- Důkladnější zmapování postoje těch neuživatelů, kteří nemají přístup a ani nemohou užívání delegovat. Zejména pak je nutné dovědět se více o jejich vnímání svého nepřipojení a o případných kompenzačních strategiích. Jde o nutné doplnění obrazu *digital divide* nejen mezi seniory.
- Ve věci delegovaného užívání je dále nutné dosáhnout většího rozlišení toho nakolik jde o delegování aktivní či pasivní (viz. s. 26).
- Zároveň užívání mobilního telefonu jako možná kompenzační strategie by mělo být podrobeno detailnějšímu zkoumání. Zvláště pokud jde o jeho využití jiným způsobem než pro účely běžné komunikace.
- Kvantitativní výzkum by mohl lépe objasnit vztah frekvence užívání a pojetí benefit. Zdá se, že čím je uživatel s Internetem v kontaktu méně, tím menší vědomí benefitů se u něj projevuje.

- Jako nosný koncept v rámci neuživatelských handicapů se jeví negativně vnímaná všudypřítomnost odkazů (viz. s. 33). Tento koncept by mohl být zkoumán v širším měřítku kvantitativně.

## ZÁVĚR

Zdá se tedy, že van Dijkovo tvrzení o těch „na špatném konci digital divide“ by se alespoň pro populaci pražských seniorů nemuselo jevit až tak pesimisticky. Z mého pohledu každodenního pokročilého uživatele internetu se sice nepřipojení osamělé důchodkyně může zdát jako nesmírné ochuzení, ale tato představa se jeví spíše jako přehnaná. Jako by taková osoba musela zákonitě strádat tím, o jaké množství zajímavých aktivit, které jsou na internetu na dosah ruky, je připravena. Jako by dnes nebylo možné zaplatit složenku stále na poště, oblečení či knihu koupit v kamenném obchodě. Nechci otázku přístupu k ICT v dnešní společnosti v žádném případě nijak zlehčovat; je víc než zřejmé, že např. student vysoké školy se bez internetu prakticky nemůže obejít, absence přístupu je pro takového jedince naprosto seriózním handicapem a vyloučením ze značného množství interakcí. Stejně tak je internet nezbytným prostředkem sociální interakce mnoha dalších sociálních kategorií. Dostávám se tak opět k otázce potřeby. Větší část seniorů pochopitelně nemusí bojovat o místo při elektronickém zápisu na zkoušku, nepřijde o mnoho, když si nepřečte zprávy ze světa dříve, než se objeví v televizi na rozdíl třeba od člověka, jehož obchodní aktivita je závislá na včasné informaci z oblasti politiky či ekonomiky nebo na flexibilní komunikaci s klientem. Internet se všemi objektivními výhodami, jež nabízí, je tak pro mnoho seniorů patrně otázkou volby a nikoli potřeby. U množství sociálních aktivit, které jsou stále více vázány na přístup k internetu a jeho ovládnutí, zjevně není vůbec na místě hovořit o vyloučení seniorů jednoduše proto, že do nich ani nechtějí nebo nepotřebují být zahrnuti. A zdá se, že zapojení v těch ostatních má ještě pořád alternativu v tradičních formách participace nebo mohou být pokryty některou z kompenzačních strategií.

Samozřejmě zůstává otázkou, nakolik lze tento stav považovat za udržitelný. Tendence k hlubokému prorůstání digitálních technologií do života v dnešní společnosti je více než zřejmá a internet stojí v jejím čele. Proto závěry z mého výzkumu, které *digital divide* nevidí jako klíčový problém dnešních seniorů, mohou být časově velmi omezené. Jestliže totiž nevzroste motivace starších generací, které v prostředí ICT nevyrostly, tak jako v něm vyrůstají generace dnešní, mohlo by pro ně jejich nepřipojení (v tom nejobecnějším slova smyslu) být mnohem vážnějším společenským handicapem než je tomu u seniorů dnes. Navíc jsou zde další rizikové populace jako zmínění nezaměstnaní či etnické menšiny. Proto se take nedomnívám, že by obsah pojmu *digital*

*divide* ve světle mých zjištění byl nějak výrazně zpochybněn. Naopak tvrdím, že by jako důsledek informačního aspektu dnešní společnosti měl být do budoucna lépe a lépe konceptualizován, aby byl pochopen ve všech svých projevech a aby jeho případné dopady mohly být lépe korigovány a kompenzovány.

## Bibliografie

### Monografie

- CASTELLS, Manuel. *The Information Age: Economy, society and culture; Volume I: The rise of the network society*. Oxford: Blackwell, 1996.
- CASTELLS, Manuel. *The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business, and Society*. Oxford: Oxford University Press, 2003. 292 s. ISBN 0-19-925577-6.
- CORBETTA, Piergiorgio. *Social research: Theory, Methods and Techniques*. London: Sage, 2003. 328 s. ISBN 0761972528.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
- GIDDENS, Anthony. *Důsledky modernity*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2003. 200 s. ISBN 80-86429-15-6.
- GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Praha: Argo, 2001. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.
- HESSE-BIBER, Sharlene Nagy, & LEAVY, Patricia Lina. *The Practice of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage, 2006. 404 s. ISBN 0-7619-2827-8
- PETRUSEK, Miloslav. *Společnosti pozdní doby*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2007. 459 s. ISBN 978-80-86429-63-2.
- SLEVIN, James. *The Internet and Society*. Malden, MA: Polity Press, 2000. 266 s. ISBN 0-7456-2087-6.
- STRAUSS Anselm, & CORBINOVÁ Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 1999. 194 s. ISBN 80-85834-60-X.
- VAN DIJK, Jan A.G.M. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2005. 240 s. ISBN 1-4129-0403-X.
- WEBSTER, Frank. *Theories of the Information Society*. Oxon : Routledge, 2006. 317 s. ISBN 0-415-40633-1.

### Články a studie

- HARGITTAI, Eszter. The Digital Divide and what to do about it [online], In *New Economy Handbook*, San Diego, CA: Academic Press, 2003, 22 s. [cit. 2008-8-25], 22 s., dostupné na: <http://www.eszter.com/research/pubs/hargittai-digitaldivide.pdf>
- LUPAČ, Petr, & Sládek, Jan. 2008 The Deepening of Digital Divide in the Czech Republic. In: *Cyberpsychology, Journal of Psychosocial Reserach on Cyberspace*, Iss. 1-2008.
- LUPAČ, Petr, & ŠMAHEL, David, 2007. World Internet Project – The Czech Republic: The Internet in the Czech Republic 2006, [online]. Brno: Institut výzkumu dětí, mládeže a rodiny, Masarykova

Univerzita, 22 s. [cit. 2008-8-28]. Dostupné na

<[http://www.worldinternetproject.net/publishedarchive/Internet\\_in\\_CZR\\_2006\\_simple\\_v99\\_PL.pdf](http://www.worldinternetproject.net/publishedarchive/Internet_in_CZR_2006_simple_v99_PL.pdf)>

- OČKO, Petr. Výzkum MI ČR a STEM/MARK. *Ikaros* [online]. 2005, roč. 9, č. 10 [cit. 2008-08-29]. Dostupný na <<http://www.ikaros.cz/node/2014>>
- ZLATUŠKA, Jiří. Informační společnost a nová ekonomika. In *Strategie rozvoje lidských zdrojů v České republice* [online]. Praha: Národní vzdělávací fond, 2000, 16 s. [cit. 2008-7-23]. Dostupné na <[http://www.nvf.cz/rozvoj\\_lz/dokumenty/studie23.pdf](http://www.nvf.cz/rozvoj_lz/dokumenty/studie23.pdf)>.

### Internetové zdroje

- [http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/domacnosti\\_a\\_jednotlivci](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/domacnosti_a_jednotlivci)
- <http://www.elon.edu/predictions/prediction2.aspx?id=JAG-0230>
- <http://www.internetworldstats.com/>
- [www.worldinternetproject.net](http://www.worldinternetproject.net)
- <http://cs.wikipedia.org>



## Přílohy

### Příloha č. 1. Originální řazení otázek

UŽIVATEL	NEUŽIVATEL
<ul style="list-style-type: none"><li>- Co se vám vybaví pod pojmem internet?</li><li>- Kdy a v jaké souvislosti jste se s pojmem internetu poprvé setkali?</li><li>- Kde se připojujete? Jaké připojení máte k dispozici? Jak dlouho jste uživatelem?</li><li>- Jak často? Na jak dlouho se připojujete?</li><li>- Používáte mobilní telefon? Jak často? Pro jaké účely? Jaké služby? (mms, internet, wap apod.)</li><li>- Myslíte, že je dnes důležité internet používat? Proč?</li><li>- Pro jaké účely internet využíváte? (zprávy, diskusze, nákupy, blogy, učení, web prezentace... - rozprávět se o konkrétních stránkách)</li><li>- Co z toho nejčastěji?</li><li>- Jaké aplikace, programy na internetu používáte? (ICQ, skype, email, torrenty, DC...)</li><li>- Kde a jak jste se naučili s internetem pracovat? Pomáhal vám někdo naučit se práci s počítačem/internetem? Kdo a jak?</li><li>- Seznámili ste se někdy s někým na internetu? Co o takovém druhu vztahů soudíte? (obohacuje/neobohacuje)</li><li>- <i>Cítíte, že máte nějaké mezery ve svých internetových dovednostech? Máte v úmyslu se v tomto ohledu nějak zlepšit? V čem konkrétně byste se chtěl/a zlepšit? Cítíte, že vám něco brání v tom se zlepšit?</i></li><li>- V čem vám používání internetu usnadňuje</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Co se vám vybaví pod pojmem internetu? (jestli vůbec něco)</li><li>- Kdy a v jaké souvislosti jste se s pojmem internetu poprvé setkali?</li><li>- Dokážete říci, co podle vás znamená: webová stránka, www, email, online, spam, hacker, (informační společnost, síťová společnost?)... + další slova spojená s internetem, která vás napadnou, co znamenají?</li><li>- Používáte mobilní telefon? Jak často? Pro jaké účely? Jaké služby? (mms, internet, wap, bankovníctví apod.)</li><li>- Důvody pro neuvžívání internetu? (tech. bariéra, finance, obavy z kriminality, povrchnosti...)</li><li>- Co by se muselo stát, abyste začal/a používat internet? (jak byste začali, na koho se obraceli... rozvést co nejvíce!)</li><li>- Myslíte, že je dnes důležité internet používat? Jak moc? Proč?</li><li>- Myslíte si, že je používání internetu v něčem užitečné? Myslíte, že má ještě jiné výhody?</li><li>- Co vše myslíte, že je na internetu možné dělat? (resp. Co vše vás napadne?)</li><li>- Proč myslíte, že někteří lidé internet</li></ul>

život? V čem vám ho komplikuje?

- Máte v souvislosti s používáním internetu nějaké obavy? (trochu přeformulovat)

(kriminalita... rozvést, když nebudou vědět...)

- Důvěřujete internetu jako informačnímu zdroji? (Důvěřujete mu víc nebo míň než tradičním informačním zdrojům?)

- Myslíte, že vám užívání internetu nějak změnilo (zlepšilo) život? V čem?

- Jaké jsou podle vás výhledy do budoucna, co se týče role internetu?

- Používají vaši blízcí internet? Co na něm dělají?

- Myslíte, že lidé kteří nemají přístup k internetu, jsou nějak znevýhodněni oproti těm, kdo ho používají (v obecné populaci)?

- Proč myslíte, že někteří lidé internet nepoužívají?

- Když jste offline cítíte to jako problem?

používají?

- Používají vaši blízcí internet? Co na něm dělají?

- Co z toho děláte jinak (bez něj)? Dělali byste něco z toho raději online?

- Cítíte se nějak znevýhodněni, omezeni, či vyloučeni tím, že internet (příp. taky mobil) nepoužíváte?

- Jakým způsobem udržujete kontakty s blízkými? (ja často, s kým, mobil, pevná, sms, dopis?)

- Co soudíte o vztazích, které vzniknou na internetu? (ne jen milostné vztahy!)

- Dovedete si představit, že takové přátele (takový vztah) získáte, navážete? Co si o tom myslíte?

- Dovedete si představit, že touto formou komunikujete se stávajícími známými, přáteli apod? Co si o tom myslíte?

- Jakým způsobem dnes získáváte informace, v případě, že nějaké sháníte? (zprávy, kulturní info, jízdni řády apod. - rozvést)

- Používáte výhod internetu, přes nějakého známého? (rozvést)

- Jaké jsou podle vás výhledy do budoucna, co se týče role internetu?

- Máte v úmyslu stát se internetovým uživatelem? (rozvést)

- máte pocit, že vám v tom něco brání?

**Příloha č. 2.** Příklady otevřeného kódování u uživatele (U1) a neuživatele (N6) (pouze v tištěné verzi!)