

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: Informační studia a knihovnictví
Studijní obor: Informační studia a knihovnictví

Kateřina Kamrádková

SENIOŘI A INTERNET

SENIOR CITIZENS AND THE INTERNET

Diplomová práce

Praha 2009

Vedoucí diplomové práce: Prof. PhDr. Marie Königová, Csc.

Oponent diplomové práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Vložený list (2 strany) - Zadání diplomové práce

Děkuji paní Prof. PhDr. Marii Königové, Csc. za cenné rady a připomínky, které mi poskytla při zpracování této diplomové práce.

Dále děkuji paní Kristině Eriksson-Backa z Åbo Akademi University za konzultace z Finska, odborníkům na U3V Vysoké školy ekonomické, v Nadaci Senio a ve Společnosti senior za ochotu při uveřejnění dotazníku a především všem respondentům, kteří se dotazníkového šetření zúčastnili. Na tomto místě bych chtěla poděkovat i ostatním, jež mi při psaní práce poradili či pomohli, zejména s tvorbou webového formuláře dotazníku, kontingenčních tabulek a s překlady do finštiny (Jukka Hyvönen) a švédštiny (Oskar Ahlgren).

Největší dík patří mým rodičům, prarodičům a všem blízkým, bez jejichž podpory by tato práce nemohla vzniknout. ö

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně s odbornou pomocí Prof. PhDr. Marie Königové, CSc., uvedla všechny použité literární a odborné zdroje a řídila se zásadami vědecké etiky.

V Praze dne 17. dubna 2009

.....

IDENTIFIKAČNÍ ZÁZNAM

KAMRÁDKOVÁ, Kateřina. *Senioři a Internet [Senior citizens and the Internet]*. Praha, 2009, 105 s., 5 s. příloh. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví, 2009-04-17. Vedoucí diplomové práce Marie Königová.

ANOTACE

Teoretická část diplomové práce se v úvodu zabývá fenoménem stáří a souvisejícími otázkami, dále sleduje začlenění seniorů v informační společnosti a především jejich vztah k informačním a komunikačním technologiím (ICT). V závěru teoretické části je věnována pozornost možnostem aktivní náplně volného času seniorů s důrazem na využití Internetu v České republice a Finsku a jsou naznačeny nové trendy v oblasti ICT pro seniory.

V praktické části je vyhodnocen průzkum práce seniorů s počítačem a Internetem realizovaný v období od listopadu 2008 do března 2009, jenž probíhal formou online dotazníku v obou sledovaných zemích.

KLÍČOVÁ SLOVA

senioři, Internet, Česká republika, Finsko, digitální propast, aktivní stárnutí

ANNOTATION

The introduction of the theoretical part deals with old age phenomenon and related issues. It also concentrates on the integration of senior citizens in information society, especially their relation to information and communication technologies (ICT). The final section of the theoretical part is concerned with active leisure of the elderly people; it stresses using the Internet in the Czech Republic and Finland, and suggests new trends in the field of ICT for seniors.

The practical part presents data evaluation of a survey dealing with senior citizens and their computer and Internet skills. The survey was conducted in the form of online questionnaires from November 2008 to March 2009 in the above-mentioned countries.

KEYWORDS

senior citizens, Internet, Czech republic, Finland, digital divide, active ageing

OBSAH

ÚVOD.....	10
1 STÁRNUTÍ POPULACE A JEHO DŮSLEDKY.....	12
1.1 VYMEZENÍ POJMŮ TÝKAJÍCÍCH SE PROBLEMATIKY SENIORŮ.....	12
1.1.1 <i>Senioři</i>	12
1.1.2 <i>Stáří jako jedna z fází procesu stárnutí</i>	13
1.1.3 <i>Ageismus</i>	18
1.1.4 <i>Další pojmy</i>	20
1.2 DEMOGRAFICKÉ STÁRNUTÍ V EVROPSKÉ UNII.....	22
2 SENIOŘI A INFORMAČNÍ SPOLEČNOST	27
2.1 SOUVISEJÍCÍ PROBLEMATIKA.....	28
2.1.1 <i>Informační a počítačová gramotnost</i>	28
2.1.2 <i>Digitální propast</i>	29
2.2 INTERNET A JEHO VYUŽÍVÁNÍ SENIORY V ČR A FINSKU.....	31
2.2.1 <i>Teoretická východiska používání Internetu v ČR</i>	32
2.2.2 <i>Teoretická východiska používání Internetu ve Finsku</i>	34
2.2.3 <i>Příčiny omezení při využívání Internetu seniory</i>	35
2.2.4 <i>Dokumenty a programy orientované na seniory ve vztahu k ICT</i>	40
2.3 TRENDY V OBLASTI TECHNOLOGIÍ PRO SENIORY.....	42
3 MOŽNOSTI AKTIVNÍHO VYUŽITÍ VOLNÉHO ČASU SENIORŮ.....	47
3.1 CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ A UNIVERZITY TŘETÍHO VĚKU.....	47
3.1.1 <i>Koncepce celoživotního vzdělávání a U3V v ČR</i>	48
3.1.2 <i>Univerzity třetího věku ve Finsku</i>	50
3.2 JINÉ FORMY VZDĚLÁVÁNÍ A ZÁJMOVÉ ČINNOSTI S VYUŽITÍM ICT.....	52
3.2.1 <i>Úloha knihoven</i>	52
3.2.2 <i>Akademie třetího věku a univerzity volného času</i>	56
3.2.3 <i>Veřejné a neziskové organizace</i>	57
3.3 PROGRAMY A PROJEKTY PRO SENIORY S DŮRAZEM NA VYUŽITÍ ICT.....	60
4 PRŮZKUM PRÁCE SENIORŮ S POČÍTAČEM A INTERNETEM.....	64
4.1 CÍL PRŮZKUMU.....	64
4.2 HYPOTÉZY.....	64
4.3 METODA	65
4.3.1 <i>Technika sběru dat</i>	65
4.3.2 <i>Vzorek průzkumu</i>	66
4.3.3 <i>Realizace dotazníkového šetření</i>	67
4.3.4 <i>Způsob analýzy dat</i>	68
4.4 VÝSLEDKY PRŮZKUMU A JEJICH INTERPRETACE.....	68
4.5 VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ A DISKUSE.....	91
EUROSTAT, STATISTICAL OFFICE OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. INDIVIDUALS REGULARLY USING THE INTERNET : BY GENDER AND TYPE OF CONNECTION [ONLINE]. 2009. LUXEMBOURG : EUROSTAT, LAST UPDATE 02.02.2009 [CIT. 2009-02-27]. DOSTUPNÝ Z WWW: < HTTP://EPP.EUROSTAT.EC.EUROPA.EU/TGM/TABLE.DO?TAB=TABLE&INIT=1&PLUGIN=1&LANGUAGE=EN&PCODE=TIN00061 >.....	101
PŘÍLOHY.....	107

SEZNAM ZKRATEK

A3V (ATV)	Akademie třetího věku
AGE	European Older People's Platform (Evropská platforma starších lidí)
AIUTA (IAUTA)	Association Internationale des Universités du Troisième Âge (Mezinárodní asociace Univerzit třetího věku, druhá zkratka pochází z anglického názvu)
AU3V	Asociace univerzit třetího věku
EFOS	European Federation Of Older Students (Evropská federace studujících seniorů na univerzitách)
EK	Evropská komise
EUCEN	European Universities Continuing Education Network (Evropská multidisciplinární asociace pro celoživotní učení na univerzitách)
EURAG	European Federation of Older Persons (Evropská federace seniorů)
GUI	graphical user interface (grafické uživatelské rozhraní)
HCI	human computer interaction (interakce člověka a počítače)
ICT	information and communication technologies (informační a komunikační technologie, v některých textech uváděno jen jako IT)
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions (Mezinárodní federace knihovnických asociací a institucí)
LiLL	European Network for Learning in Later Life (Evropská informační a komunikační síť učení v pozdějším věku)
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development (Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj)
QOL	quality of life (kvalita života)
RATV	Rozhlasová akademie třetího věku
U3V (UTA)	Univerzita třetího věku (University of the Third Age)
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (Organizace spojených národů pro výchovu, vědu a kulturu)
VŠE	Vysoká škola ekonomická v Praze
VUT	Vysoké učení technické v Brně
WHO	World Health Organization (Světová zdravotnická organizace)

Úvod

„Fenomén je mimořádný a výjimečný jev, který ovlivňuje svou dobu a je pro ni typický. Fenomémem se mohou stát vynálezy, myšlenky, potraviny, módní trendy, a dokonce i lidé. Fenomény mohou být přínosem nebo také zkázou. Se zkracováním pracovní doby přišel fenomén volného času a jedním ze současných fenoménů je například internet. Fenomény vznikají a zanikají a společnost je na nich do jisté míry závislá...“ (Kamrádková, 2005, s. 8). V souvislosti s demografickými změnami dnes také často hovoříme o fenoménu stáří.

Výše zmíněným odstavcem jsem před lety uváděla svou bakalářskou práci „Evropská mládež – nový společenský fenomén“. Je souhrou náhod nebo snad vůlí osudu, že se o čtyři roky později, na jiné univerzitě a v jiném studijním oboru namísto mládeží zabývám seniory.

Důvodem k volbě tématu diplomové práce byla nejen aktuálnost dané tematiky, ale i vlastní zkušenost z praxe. Rokem 2006 počínaje jsem tři semestry asistovala na Univerzitě třetího věku (U3V) na Vysoké škole ekonomické v Praze. Poskytovala jsem studentům U3V konzultace v oblasti práce s počítačem a Internetem v jejich individuálních studijních hodinách. Zde jsem se také poprvé ve větší míře setkala s lidmi, kteří i v seniorském věku mají zájem o získávání nových dovedností a jejich rozvíjení, o rozšiřování svých obzorů a také s jejich obdivuhodnou trpělivostí, se kterou se pouští do práce s informačními a komunikačními technologiemi (ICT). V letním semestru 2008 jsem využila možnosti zúčastnit se studijního pobytu Erasmus ve finském Turku, kde se zrodila myšlenka srovnat možnosti českých a finských seniorů právě v oblasti ICT.

Původní záměr práce se sice z důvodu nedostatku sebraných dat z finského (resp. švédského) prostředí musel mírně změnit, ovšem i přesto by mohla předkládaná práce rozšířit stávající poznatky o vztahu seniorů k počítačům a Internetu jak z hlediska teoretické komparace informačních pramenů, tak z hlediska interpretace výsledků průzkumu provedeného mezi seniory.

V době, kdy jsem se začala o téma seniorů a Internet zajímat, byla tato problematika v tištěné podobě zpracována jen zřídka a i zahraniční dokumenty přinášely spíše dílčí informace z průzkumů prováděných většinou jen na lokální úrovni. Statistická data, která jsem postupně v ČR sbírala, za období necelých dvou let značně

zastarala. Naštěstí v době zpracovávání práce již ČSÚ vydal údaje nové, a tedy maximálně aktuální. Od roku 2007 byl také v ČR realizován poměrně velký počet projektů pořádaných výhradně pro seniory. Největší překážkou ve finském prostředí pak pro mě byla neznalost jazyka, i přesto, že mnoho finských materiálů je dostupných rovněž v angličtině. V případě nutnosti informativního nastudování originálního materiálu jsem tedy musela dát přednost švédštině, která je spolu s finštinou oficiálním jazykem Finska.

První část práce se zabývá zejména obecnou problematikou stáří a důsledky stárnutí evropské populace. Nejprve přináší pohled na různé definice a vymezení pojmů *senior*, *stáří* apod., pak zmiňuje psychické změny člověka ve stáří. Zařazena je i podkapitola se souvisejícími termíny, které jsou v současnosti s fenoménem stáří často spojovány. Kapitola o demografickém stárnutí v Evropské unii přibližuje budoucí populační změny a poukazuje na nutnost řešení problémů s ním spojených.

V následující části práce jsou popsány oblasti zájmu spojené se začleňováním starších lidí do informační společnosti. Dále se zaměřuji především na využívání Internetu seniory v České republice a Finsku a specifikuji bariéry, které se mohou v jejich vztahu k počítačům a Internetu vyskytnout. Krátká pasáž je věnována evropským dokumentům a stávajícím trendům v oblasti informačních a komunikačních technologií pro starší občany.

Třetí část práce pojednává o možnostech aktivního využití volného času seniorů s důrazem na využití Internetu. Je podtržen význam celoživotního vzdělávání, jednotlivé kapitoly konkretizují současnou situaci v ČR a Finsku. Soustřeďuji se v nich zejména na univerzity třetího věku, akademie volného času, aktivity dalších organizací a zmiňuji úlohu knihoven v této oblasti. Prostor je vyhrazen také programům zaměřujícím se na seniory a ICT.

Závěrečná praktická část práce se zabývá realizací průzkumu, který byl proveden formou online dotazníku mezi českými a finskými seniory na přelomu let 2008-2009. Na základě tohoto průzkumu, jenž se zabýval prací seniorů s počítačem a Internetem, hodnotím míru používání počítačů a Internetu v obou zmiňovaných zemích, sleduji nejčastější činnosti a návyky respondentů na Internetu a snažím se zjistit, jak jej starší lidé vnímají.

1 Stárnutí populace a jeho důsledky

V úvodu diplomové práce je nezbytné vymezit některé základní pojmy z oblasti vývojové psychologie a dalších vědních disciplín a pojmy, které s těmi základními úzce souvisí. Z hlediska jejího zaměření se jedná o definování pojmů jako stáří, senioři, ageismus a podobně. V odborné literatuře se definice těchto pojmů často mírně liší, především ve vymezení věkového ohraničení období lidského života, o kterém tato práce pojednává.

1.1 Vymezení pojmů týkajících se problematiky seniorů

1.1.1 Senioři

Vymezení pojmu *senior* se liší jak ve vědních oborech, tak ve společenské praxi. Za seniory jsou podle běžného chápání pokládáni lidé ve věku nad 60, resp. 65 let. Hranice chronologického věku je uváděna také ve Všeobecné encyklopedii v osmi svazcích (1999, s. 91), kde je výraz *senior* vykládán jako „člověk ve věku nad 65 let, tj. v důchodovém věku, po fázi tzv. aktivního věku“. Podle tohoto vymezení je tedy důležité splnit rovněž kritérium tzv. *důchodového věku*, který se však jen v zemích EU podstatně liší.¹

Ani český právní řád pojem *senior* do roku 2006 neznal. Tehdy byl přijat návrh zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách s platností od 1. ledna 2007 (Česko, 2006), který už s termínem *senior* pracuje. Je uváděn pojem *mladší senior* (65-80 let) a *starší senior* (nad 80 let)². Právní předpisy z oblasti sociálního zabezpečení do té doby běžně užívaly výraz *starý občan*, avšak ten nebyl nikde vysvětlen. Macháčková ve své stati Práva starších osob v České republice pohledem právníka (2002, s. 38) definuje seniory jako „takové osoby, které jsou vzhledem ke svému zdravotnímu stavu

¹ Například ve Švédsku je věkový limit odchodu do důchodu 66 let bez rozdílu pohlaví, stejně tak Dánové, Norové a Islandčané musejí pracovat do 67 let (Daly, 1997 in Rabušic, 1998). V České republice je hranice důchodového věku vymezena věkem 60-62 let u mužů a 53-61 let v závislosti na datu narození, délce pojištění a u žen i počtu vychovaných dětí. Podle novely Zákona o důchodovém pojištění by v roce 2010 měl být zvýšen věkový limit na 65 let u mužů a 62-65 let u žen (Česko, 1995; Zákon, c2000-2008). I nadále se pravděpodobně bude hranice důchodového věku zvyšovat.

² Podobně v Zelené knize : Nová mezigenerační solidarita jako odpověď na demografické změny jsou starší lidé rozděleni podle údajů Eurostatu jako: starší pracovníci (55-64 let), senioři (65-79 let), velmi starí lidé (80+) (Evropská komise, 2005, s. 11).

zhoršenému v důsledku věku, odkázány zčásti nebo zcela na pomoc jiných lidí“. K tomuto vymezení dochází na základě předchozího zhodnocení zvyklostních označení a slouží převážně pro účely statě.

ABZ.cz – slovník cizích slov (Senior, 2005-2006) přináší tři významy pojmu senior, přičemž pro nás je nejrelevantnější význam druhý, tedy „příslušník starší věkové kategorie“.

Z výše uvedených vysvětlení pojmu *senior* je zřejmé, že výraz bude v literatuře, v dokumentech a v chápání veřejnosti (samozřejmě také v závislosti na dané zemi) vždy vnímán s odchylkami.³ Zvláště v médiích pak dochází k nepřesným či vágním výkladům, někdy dokonce ke slučování s příbuznými pojmy jako je důchodce, penzista, starý člověk apod.

Pro potřeby této práce, a s ohledem na níže uvedenou podkapitolu o stáří a stárnutí, bych pojem *senior* vymezila následovně:

Za seniory můžeme považovat jedince, kteří dosáhli věku 60 let, bez ohledu na jejich zdravotní stav, pobírání důchodu nebo míry autonomie. Tímto výrazem můžeme rovněž označit jedince, kteří ještě nedosáhli zmiňovaného věku, ale v závislosti na svém společenském postavení či vnímání společenské reality by se do skupiny seniorů sami zařadili.

1.1.2 Stáří jako jedna z fází procesu stárnutí

Stáří (*senium*, *ateas*) je ve Všeobecné encyklopedii v osmi svazcích (1999, s. 269) definováno jako „ontogenetická fáze biologicky i sociálně odlišná od středního věku. Funkční a zdravotní stav ve stáří je výsledkem zákonitého biologického stárnutí, chorobných procesů, životních podmínek a způsobu života. Za počátek kalendářního stárnutí člověka je konvenčně považován věk 60 nebo 65 let.“ Kalendářní, neboli chronologické stáří je v literatuře ohraničeno následovně:

- „65 – 74 let – mladí senioři (dominuje problematika adaptace na penzionování, volného času, aktivit, seberealizace),

³ Rovněž v pojetí institucí se terminologie a věkové ohraničení mnohdy liší, např. účastník studia univerzity třetího věku v ČR musí velmi často splnit podmínku „důchodového věku“ (Univerzita Karlova v Praze), být „seniorem ve starobním důchodu“ (Vysoká škola ekonomická v Praze) nebo mít „statut důchodce“ (Virtuální výuka U3V). Naopak studium U3V na VUT v Brně je zájmovým studiem občanů ČR zejména v „seniorském věku“ či na Technické univerzitě v Liberci musí student splnit podmínku: „věk nad 50 let“.

- 75 – 84 let – starší senioři (změna funkční zdatnosti, specifická medicinská problematika, atypický průběh chorob),
- 85 a více – velmi staří senioři (na významu nabývá sledování soběstačnosti a zabezpečení)“ (Kalvach a kol., 1997, s. 22).

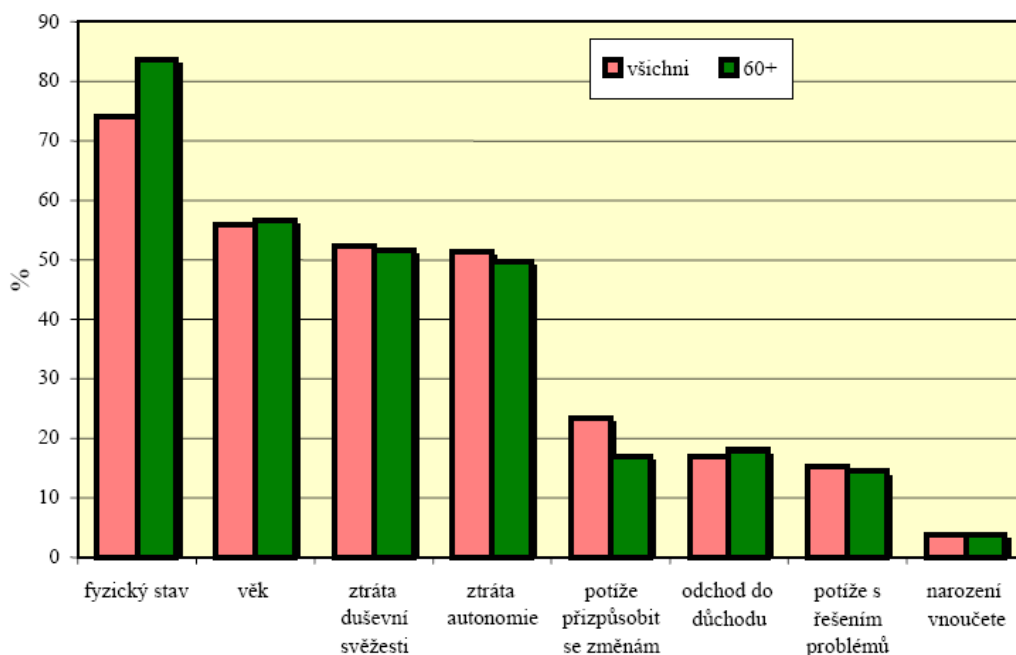
Příhoda (1974, in Kalvach a kol., 1997, s. 22) přináší další dělení kalendářního stáří:

- „60 – 74 let – senescence, počínající, časné stáří,
- 75 – 89 let – kmetství, senium, vlastní stáří,
- 90 a více – patriarchium, dlouhověkost“.⁴

Pro účely této práce budeme užívat dělení podle Marie Vágnerové (2007, s. 299 a 398), která období stáří člení do dvou fází, tzv. *období raného stáří* od 60 do 75 let a *období pravého stáří* nad 75 let. Rané stáří Vágnerová nazývá rovněž *třetím věkem*. S označením *čtvrtý věk* se můžeme setkat u Kalvacha a kol. (1997, s. 21) a Kozákové (2006, s. 7), kteří tak interpretují všeobecné označení fáze závislosti, zároveň však poukazují na fakt, že toto pojmenování je nepřesné. Když mluvíme o třetím a čtvrtém věku, zmiňujeme tzv. sociální stáří. V této souvislosti je vhodné zmínit ještě biologické stáří, což je „hypotetické označení konkrétní míry změn involučních“ (Kalvach a kol., 1997, s. 18) a psychické stáří, jež uvádí Kozáková (2006, s. 13).

Každá společnost má pro určení hranice stáří svá vlastní kritéria. I v rámci jedné společnosti každý jedinec přiřazuje ke stáří jiné ukazatele. Ladislav Rabušic s dalšími odborníky v četných výzkumech a jejich analýzách pojednává o stáří, vymezení a vnímání tohoto fenoménu a mnoha souvisejících aspektech. Ve zprávě z empirického výzkumu nazvané *Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti (2003)* zprostředkovává pohled respondentů na problematiku stáří. Ze zprávy je patrné, že nejčastějším faktorem, podle kterého je vnímán člověk jako starý, byl volen fyzický zdravotní stav. Následoval věk, ztráta duševní svěžesti a ztráta autonomie. Graf znázorňuje faktory, které respondenti ve věku 60 let a starší volili za příznak stáří (graf 1).

⁴ Podobně období stáří vymezují i *Všeobecná encyklopedie v osmi svazcích* (1999, s. 269) a *Světová zdravotnická organizace (WHO)* (In Kozáková & Müller, 2006, s. 9), avšak s mírně odlišnou terminologií.



Graf 1: Faktory, které určují, že vnímáme člověka jako starého v závislosti na věku (Zdroj: Rabušic, 2003, s. 12).

Pocit stáří je samozřejmě velmi subjektivní, nicméně obecně platí, že člověka „učiní starým“ akt odchodu do důchodu. Při určování subjektivní věkové hranice stáří pak většinou záleží na věku dotazovaného jedince. Z výzkumu Rabušice a Mareše „50+“ z roku 1996 (Rabušic, 1998) vyplývá, že ve skupině respondentů ve věku 50-54 let označují muži průměrný věk, v němž se stává člověk starým 65,8 a ženy 64,6 let. Naopak ve věkové skupině respondentů 65-69 let je uváděna hranice 69,5 u mužů a 66,6 let u žen. Zajímavé je, že ženy považují věk začátku stáří v průměru o dva roky nižší než muži.

Záleží pravděpodobně také na způsobech adaptace lidí na stáří a stárnutí. Tyto způsoby se liší jedinec od jedince a závisí na přizpůsobení se procesu stárnutí a přijmutí fyzických a psychických změn, proměn kognitivních funkcí, emocionality, vztahů a životních rolí.

Psychické změny jako důsledek procesu stárnutí

V období stáří se mění mnohé psychické funkce jedince. Některé z těchto transformací jsou podmíněny biologicky, jiné jsou důsledkem psychosociálních vlivů. Jednou z biologicky podmíněných změn je strukturální i funkční změna mozku. U

mladších lidí se při řešení určitých problémů aktivizují jen úzce specializovaná mozková centra, mozek starších lidí funguje spíše komplexněji. Dále je patrná zejména proměna kognitivních funkcí člověka. Změny dané stárnutím se zpravidla projevují především ve funkcích, které slouží k zaznamenání, ukládání a využívání informací.

V první řadě jde o zpomalení poznávacích procesů a prodloužení reakčních časů. Senioři v rámci kompenzace své pomalosti kladou větší důraz na zpracování informací a méně se soustředí na jejich uchování. Netrvá jim déle jen zpracování informací, ale i volba adekvátní reakce, protože se déle a obtížněji rozhodují a sám fakt, že se musí rozhodovat, pro ně často představuje zátěž.

Následně se jedná o percepční problémy. Příjem podnětů bývá ztížen zhoršováním zrakových a sluchových funkcí. Starší člověk se musí mnohem více soustředit, aby dobře viděl a slyšel vše, co potřebuje, je tedy více zatížena i pozornost. K významnějším transformacím dochází v rozdělování a přenášení pozornosti. Starší lidé nejsou schopni rozdělovat pozornost nebo ji selektivně zaměřovat jen na některé z podnětů. Nedokáží se soustředit na větší množství podnětů, činí jim problémy zpracovat víc informací najednou, protože jejich kognitivní kapacita je omezená. Problémy se vyskytují i s eliminací rušivých informací, jež nejsou aktuálně přínosné. (Vágnerová, 2007, s. 315-321).

V raném stáří se začínají objevovat nedostatky paměťových funkcí a s nimi spojené obtíže v učení. Zhoršuje se zpracování a ukládání nových informací i vybavování dříve zapamatovaného. To není podmíněno jen biologicky, ale také individuálně. Uchování paměťových funkcí závisí na vzdělání a s ním souvisejících faktorech, jako je úroveň rozumových schopností a míra užívání paměti. Ukázalo se, že paměť funguje hůře u lidí s nižším vzděláním a z toho vyplývajícími životními stereotypy, např. s tendencí k rezignaci, intelektuální nečinnosti a k redukci zájmů (Tošnerová, 1988 in Vágnerová, 2007, s. 322). Pokud je paměť trénovaná, uchovávají se její funkce na přijatelné úrovni delší dobu. V dnešní době jsou stále více populární tzv. tréninky paměti a soustředění, pořádané nejen pro seniory.

Se stářím je spojen nárůst reminiscencí, tj. vzpomínek z dávnější minulosti, o jejichž vybavení člověk aktivně neusiloval. Tato tendence se vůbec neobjevuje ve čtyřiceti letech, po padesátce pomalu narůstá a je jasně zřejmá v šedesáti letech. Ukázalo se, že u starších lidí pochází většina spontánních vzpomínek z první nebo nanejvýše druhé čtvrtiny života. Starší lidé se dívají na svůj uplynulý život jako na příběh, který se skládal z různých událostí.

Dochází také k proměnám rozumových schopností, inteligence a uvažování. Senioři dávají přednost rutině a stereotypu, na nové zkušenosti často předem rezignují, nezajímají je a někdy se jich dokonce bojí. Mohou reagovat rezignací na situace, které by představovaly intelektuální výzvu, a spokojí se s plněním nároků běžných životních situací. Tento posun odpovídá obecné tendenci redukovat své cíle a aktivity, zejména pokud by se zdály být příliš náročné a těžko splnitelné (Vágnerová, 2007, s. 321-333).

Charakteristická je rovněž proměna emocionality, motivace a regulačních funkcí. V průběhu stáří se mění mnohé potřeby a zároveň je stáří typické poklesem potřeby nových podnětů a zkušeností. Větší množství nových informací a změny, k nimž v okolí seniorů dochází, mohou navozovat nepříjemný pocit nejistoty a dezorientace. Starší lidé preferují symbolické setrvání ve světě, který je minulostí a s nímž se identifikovali. Potřeba sociálního kontaktu je stále silná, ovšem senioři preferují kontakty se známými lidmi a s lidmi téže generace.⁵ Pocit generační sounáležitosti a solidarity je pro starší lidi velmi důležitý. Důraz na vrstevníky je stejně silný, jako byl v dětství a dospívání. Uznání a ocenění od ostatních lidí přispívá k uchování přijatelné sebeúcty a saturuje tak i potřebu seberealizace. Starší člověk potřebuje být milován (potřeba citové jistoty), ale zároveň chce být uznáván i ceněn. Mnozí senioři se snaží nepříjemný pocit ztráty vlastní hodnoty nějak kompenzovat jinými aktivitami nebo zdůrazňováním minulých výkonů. Pocit užitečnosti může životu staršího člověka dávat smysl i v situacích, kdy je to zdánlivě nemožné a může mít velmi rozmanitou podobu. Potřeba seberealizace bývá ve stáří častěji uspokojována nepřímo, prostřednictvím identifikace s blízkým člověkem. Další patrnou změnou je proměna osobnostních charakteristik. Ty lze mnohdy chápat jako reakci na novou životní situaci a limitovanou osobní perspektivu, může jít o dopad aktuálního stylu života a nemusí jít vždy jen o důsledek stárnutí (Vágnerová, 2007, s. 342-349).

Jak již bylo řečeno dříve, člověk je ve společnosti vnímán „starým“ poté, co odejde do důchodu. Jedná se o přelom v životě člověka a reakce na něj jsou ryze individuální. Někteří důchodový věk vítají, jiní jej považují za konec aktivního života. Odchod do důchodu ovlivňuje všechny složky osobnosti, postoj ke světu i k sobě samému. Může vést ke kognitivnímu zpohodlnění, ale i k rozvoji některých schopností

⁵ Z toho důvodu je vhodné zapojit se do aktivit pořádaných speciálně pro seniory, např. navštěvovat univerzitu třetího věku nebo zájmovou činnost spolu s vrstevníky (kluby, tvořivé dílny apod.). Jinou možností je participace na dění ve společnosti, účast na projektech nebo kroužcích, kde senioři učí mládež nebo s mladšími lidmi spolupracují.

v rámci nových aktivit, při nichž má senior příležitost využít své dlouholeté zkušenosti. Pokud si však důchodce nedokáže najít novou náplň získaného volného času, bude jej zatěžovat nuda, pocit zbytečnosti a bude postrádat životní smysl (Vágnerová, 2007). Je proto důležité stanovit si nový denní režim, nové životní priority a pokud možno udržovat aktivní životní styl.⁶

1.1.3 Ageismus

Pojem ageismus je odvozen z anglického slova *age* – věk a prozatím nemá jednoslovný český ekvivalent. Poprvé jej použil Robert N. Butler, první ředitel Národního institutu pro stárnutí (National Institute on Aging) v USA v roce 1968, když hovořil o diskriminaci na základě věku. Termín užívaný dnes má podstatně širší význam než měl v 60. letech 20. století a možná proto nebyla stanovena jeho jednotná definice. Ageismus je jedním z nejkomplexnějších konceptů současné sociální vědy i politické, sociálně-politické a sociálně-psychologické praxe (Vidovičová, 2005; Tošnerová, 2002).

Kromě obsáhlé první definice Butlerovy, která je pro účely naší práce příliš podrobná, vymezuje ageismus i Palmore. Říká, že je to „jakýkoliv předsudek nebo diskriminace proti nebo ve prospěch věkové skupiny. Předsudky vůči věkové skupině jsou negativní stereotypy vůči této skupině nebo negativní postoje založené na stereotypu. Diskriminace vůči věkové skupině je nepatřičné, nemístné negativní zacházení se členy dané věkové skupiny“ (Palmore, 1999, s. 4 in Vidovičová, 2005, s. 5). I přesto, že Palmore nehovoří výslovně o diskriminaci stáří, spolu s dalšími odborníky se shoduje, že právě diskriminace seniorů v sobě nese nejvíc negativního náboje a na tuto věkovou skupinu má nejzávažnější dopad.

⁶ **Co potřebuje senior?** Doc. Jan Srnec, specialista na psychologii stárnutí, odpovídá na tuto otázku akronymem ROSA. Základy úspěšné strategie stárnutí jsou:

R – racionální postoj, tj. rozumět svému stárnutí, být informován o nevyhnutelných změnách, akceptovat je, připravit se na ně.

O – orientace na budoucnost, tzn. plánovat, i v krátké perspektivě, něco zajímavého, posilovat radostná očekávání, umět se na něco těšit.

S – sociální kontakty. Pěstovat přátelské vztahy, přijímat a dávat lásku, zajímat se o dění kolem, dosahovat společenského uznání.

A – aktivita, činnost duševní i tělesná, záliby, pozitivní přístup k životu (Srnec).

Vidovičová (2005, s. 6), která se dlouhodobě věnuje sociologii stárnutí, navrhuje ve své publikaci Věková diskriminace – ageismus... první českou definici: „Ageismus je ideologie založená na sdíleném přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského životního cyklu manifestované skrze proces systematické, symbolické i reálné stereotypizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku a/nebo na jejich příslušnosti k určité generaci.“ Dále ve své práci spojuje ageismus především s vyšším věkem a toto pojetí přebíráme i my.

V souvislosti s hodnotovým systémem současné společnosti, který je založen především na výkonu, mladistvém vzhledu, úspěchu apod., hovoří o ageismu i Vágnerová (2007, s. 308). Ageismus charakterizuje jako „postoj, který vyjadřuje obecně sdílené přesvědčení o nízké hodnotě a nekompetentnosti stáří. Z hlediska ageismu je stáří obdobím ztrát, celkového úpadku a zhoršené kvality života.“ Sociální status seniorů v takové společnosti je nízký a projevuje se podceňováním, odmítáním, někdy i odporem ke starším lidem, jež jsou vnímáni jako přítěž společnosti. Ageismus však příliš zjednodušuje a nepřiměřeně generalizuje, ostatně jako jakýkoliv jiný předsudek. Je proto nutné těmto negativním postojům předcházet, seniory neizolovat a vnímat je s důrazem na jejich individualitu. O to postupně usilují i české projekty a programy.

Uvedení takových projektů do praxe je ovšem jen jedna z možností, jak danou problematiku řešit. Za daleko významnější považují nutnost změny v přístupu médií k fenoménu stáří. Způsob, jakým se o stáří na veřejnosti hovoří, je velmi podstatný pro tvorbu ageistických postojů. Média mnohdy nevhodně interpretují statistická data a přispívají tak k šíření tzv. „demografické paniky, resp. paniky z demografie“.⁷

Důvodů, proč je třeba zmínit ageismus také v této práci, je hned několik. Za prvé se jedná o problematiku, jež je stále více aktuální a s naším tématem úzce spojená. Na druhou stranu už dnes existuje množství mezinárodních iniciativ, které se tímto jevem zabývají a různým způsobem proti němu bojují. Nejdůležitější pro naši práci je však úspěšná realizace programů, které zapojují seniory do dění ve společnosti a přirozeně tak ageistické postoje zúčastněné veřejnosti odbourávají. Jeden příklad za všechny:

⁷ Jedná se o koncept odvozený od pojmu „morální panika“ S. Cohena, který odkazuje k označování vybraných skupin jako hrozby pro společenské hodnoty a zájmy. Panika je charakterizována zejména přehnaným zveličováním, prorocstvími o katastrofě, senzačními titulky a melodramatickým slovníkem v médiích (podrobněji in Vidovičová, 2008, s. 26). Více o ageismu a jeho dopadech v praxi ve výsledcích výzkumu Ageismus 2003 a 2007 (Vidovičová, 2005 a 2008), dále na www.ageismus.cz a v Průvodci stereotypy a mýty o stáří (Tošnerová, 2002).

program Senioři vítáni, který v roce 2007 realizovala Nadace Open Society Fund Praha za společné finanční podpory Nadace České spořitelny, podpořil třináct projektů knihoven, neziskových organizací a obcí, jež rozličným způsobem zprostředkovávaly participaci seniorů na veřejném životě na komunitní úrovni. Příkladem pro tuto práci relevantním mohou být projekty Městské knihovny Rožnova pod Radhoštěm („Město v mé paměti“), Masarykovy veřejné knihovny Vsetín („Senioři v komunitní knihovně“, aktivita Akademický rok pro seniory) a Městské knihovny Sedlčany („Jsem senior na Sedlčansku a mám zkušenosti. Zn. Chcete je využít?“) (Senioři, 2008). Program se setkal s úspěchem a dokázal, že v každé komunitě existuje mnoho aktivních seniorů, kteří své životní zkušenosti umí a chtějí předávat dál – jen potřebují podpořit.

1.1.4 Další pojmy

Kvalita života

S označením *kvalita života* (quality of life, QOL) se dnes setkáváme v mnohých vědních disciplínách a dokumentech týkajících se nejen seniorů. Český Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 má zkrácený název právě „Kvalita života ve stáří“ (2008). Stejně jako u ostatních dříve zmíněných pojmů, je i vymezení termínu *kvality života* značně široké. Charakterizujme jej proto jen stručně. Podle Světové zdravotnické organizace (WHO) je *kvalita života* to „jak člověk vnímá svoje postavení v životě v kontextu kultury, ve které žije a ve vztahu ke svým cílům, očekáváním, životnímu stylu a zájmům“ (1997 in Kováč, 2004, s. 460). Definice QOL vychází z Maslowovy teorie potřeb, tj. naplnění základních fyziologických potřeb je předpokladem aktualizace a uspokojení potřeb subtilnějších. Pro hodnocení QOL byl sestaven generický dotazník WHO „Quality of Life Questionnaire“, který hodnotí šest základních kvalit: fyzické zdraví, psychickou úroveň, úroveň nezávislosti (soběstačnosti), sociální zázemí, okolní prostředí a duševní zdraví (in Slováček et. al, 2004). Kováč (2004) oponuje, že metodologicky uchopit QOL nelze jednorázovým měřením, natož jen dotazníkem, a že je potřeba metody integrovat. Podle něj se definice WHO příliš koncentruje na proces, opomíjejíc vlastní „jakost života“. Dodává, že „*kvalita života* je víceúrovňový a multikomponentní fenomén projevující se v psychické

reflexi jako přetrvávající spokojenost, dlouhodobě jako pohoda a chvílemi – i jako štěstí“ (2004, s. 463). To vše ještě ovlivňují kognitivní, emoční a motivační potenciály lidského jedince. Při evaluaci *kvality života* jedince se tedy jedná především o subjektivní posouzení vlastní životní situace.

„Zdraví a kvalita života ve vyšším věku jsou do značné míry podmíněny životními podmínkami, událostmi a rozhodnutími v dětství a dospělosti, včetně životního prostředí a životního stylu“ (Kvalita, 2008, s. 13). „Ke zvýšení kvality života ve stáří a podpoře prosperity ve stárnoucí společnosti je nezbytné dát v průběhu života příležitost pro uplatnění, učení, vzdělávání a aktivní život všem lidem“ (Kvalita, 2008, s. 10). Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 vychází z předpokladu, že zdraví a kvalitu života lze ovlivnit a zvýšit v každém věku. Pro úspěšné řešení výzev spojených s demografickým stárnutím potom předkládá pět priorit, které považuje za žádoucí prosazovat horizontálně napříč sektory a na všech úrovních veřejné správy. Jednou z prezentovaných priorit je koncepce tzv. aktivní stárnutí.

Aktivní stárnutí

Aktivní stárnutí (active ageing) je podle OECD „...schopnost lidí, jak stárnou, vést produktivní život ve společnosti a v ekonomice. To znamená, že jsou schopni činit pružná rozhodnutí o tom, jakým způsobem budou trávit čas v průběhu svého života – v učení se, v práci, ve volném čase a v péči o druhé“ (Maintaining, 1998, s. 84). Toto pojetí je v současnosti stále více prosazováno, spolu s tím, jak se mění pohled společnosti na stárnutí populace. Senioři začínají být chápáni jako cenný zdroj zkušeností, nositelé znalostí a jako odborníci z praxe. Ve evropských státech jsou postupně vytvářeny, na výzvu Evropské komise, komplexní agendy *aktivního stárnutí*. Stále však pro seniory existuje mnoho překážek, které jim brání žít aktivně. Zpráva OECD (Maintaining, 1998) poukazuje na bariéry jako jsou špatný zdravotní stav, nepružné trhy práce, neadekvátní veřejná politika. Postupným odstraňováním těchto překážek by mohlo dojít k zlepšení kvality života ve stáří a k uplatnění koncepce *aktivního stárnutí*.

Životní způsob, styl a volný čas

Životní způsob má skupinový charakter a může představovat určitou úroveň či dokonce normu, která je pro danou skupinu typická. Naproti tomu životní styl se týká

jednotlivce, je od životního způsobu odvozen, je individualizován. Hovoříme-li o životním stylu, musíme mít na mysli životní styl v konkrétní době, konkrétní společnosti, konkrétní skupiny, atd. (Hodaň, 1997). Životní styl je sice typický pro danou životní etapu, ale obsahuje základy celoživotního stylu, který se podle jednotlivých etap dále modifikuje. Každý člověk volí aktivity na základě určitého modelu, hodnotové orientace a životních preferencí. Senioři tak inklinují k hodnotám a činnostem, které naplňovaly jejich dosavadní život.

Jedním z významných ukazatelů životního stylu je způsob využívání volného času. Ten má ve vztahu k jedinci především funkci rozvíjející, regenerační a prožitkovou (Hodaň, 1997, s. 88):

- „Funkce rozvíjející (zaměření realizovaných činností na všestranný vývoj osobnosti, permanentní zdokonalování člověka, rozvoj jeho tvůrčích sil, zvyšování kulturnosti...).
- Funkce regenerační (obnova pracovní síly, využívání hodnot aktivního odpočinku, prevence a kompenzace negativních vlivů pracovního i mimopracovního života...).
- Funkce prožitková (navozování kladných prožitků, odreagování, „prožívání“ života...)

Volný čas tedy tvoří důležitý prostor využitelný pro odpočinek, rozvoj a další zdokonalování osobnosti. Jeho kvalitu ovlivňuje rovněž vzdělání. Se stoupajícím vzděláním roste frekvence volnočasových aktivit, a to i v seniorském věku. Aktivity k využití volného času, které jsou institucionálně nabízeny seniorům by měly obsahem respektovat jak minulé zvyklosti seniorů (zahradkářství, četba, turistika, ruční práce, křížovky), tak poskytovat příležitost k poznávání nového (jazyky, počítače, Internet atd.). Pestrá nabídka různých forem vzdělávání, kulturních a společenských aktivit, rehabilitační péče a rovných příležitostí je účinným krokem k aktivizaci starších lidí a udržování aktivního životního stylu jedince.

1.2 Demografické stárnutí v Evropské unii

Demografický vývoj v Evropské unii (včetně České republiky a Finska) povede ve 21. století k rostoucímu podílu starších osob ve společnosti. Průměrná délka lidského života se díky kvalitnější zdravotní péči a lepším sociálním a společenským podmínkám

všeobecně prodlužuje. Spolu s poklesem porodnosti jde o fenomén, který se v budoucnosti výrazně projeví ve složení evropské populace.

Stárnutí obyvatelstva Evropské unie je výsledkem čtyř vzájemně se ovlivňujících demografických trendů. Jedná se o stávající míru plodnosti, snižování natality, zvyšování střední délky života při narození a přistěhovalectví ze třetích zemí. Rozsah těchto trendů se v jednotlivých zemích EU liší, ovšem celkově se míra závislosti⁸ v budoucnu zdvojnásobí a do roku 2050 dosáhne 51%. To znamená, že v EU na každého občana staršího 65 let připadnou pouze dvě osoby v produktivním věku, namísto dnešních čtyř (Komise, 2006).

Z mapy Evropy (obrázek 1) uveřejněné Eurostatem roku 2009 je zřejmé, že podíl lidí ve věku nad 65 let je nyní v Evropě průměrně 16%.⁹ Zajímavostí je, že při srovnání populačních projekcí Eurostatu (rok 2060 je zde nejvyšší hranicí odhadů), se míra závislosti od roku 2010 v severských zemích jako např. ve Finsku, Švédsku a Norsku zhruba zdvojnásobí, zatímco v České republice, v Polsku nebo na Slovensku se téměř ztrojnásobí. To je dáno především předpokládaným poklesem počtu obyvatel v těchto východoevropských zemích, současně jen s nepatrným nárůstem porodnosti (stále nižším než v severní Evropě). Ve srovnání se severskými zeměmi je zde patrná také nižší nadějí dožití.

V současné době patří ještě Česká republika k evropským zemím s nízkým podílem staršího obyvatelstva, což je způsobeno dřívější vysokou úrovní úmrtnosti ve středním a zvláště ve vyšším věku, ve větší míře u mužů než u žen (Kotýnková & Červenková, 2001, s. 7).

Stárnutí české populace nastoupilo oproti západoevropským zemím s jistým zpožděním a stejně jako v ostatních zemích na něj měly vliv společensko-historické události.¹⁰ Podle Populační prognózy ČR do r. 2050 zpracované Českým statistickým úřadem (ČSÚ) v závěru roku 2003 bude naděje dožití při narození v roce 2050 činit

⁸ Old age dependency = počet osob ve věku nad 65 let v poměru k počtu osob ve věku 15 až 64 let.

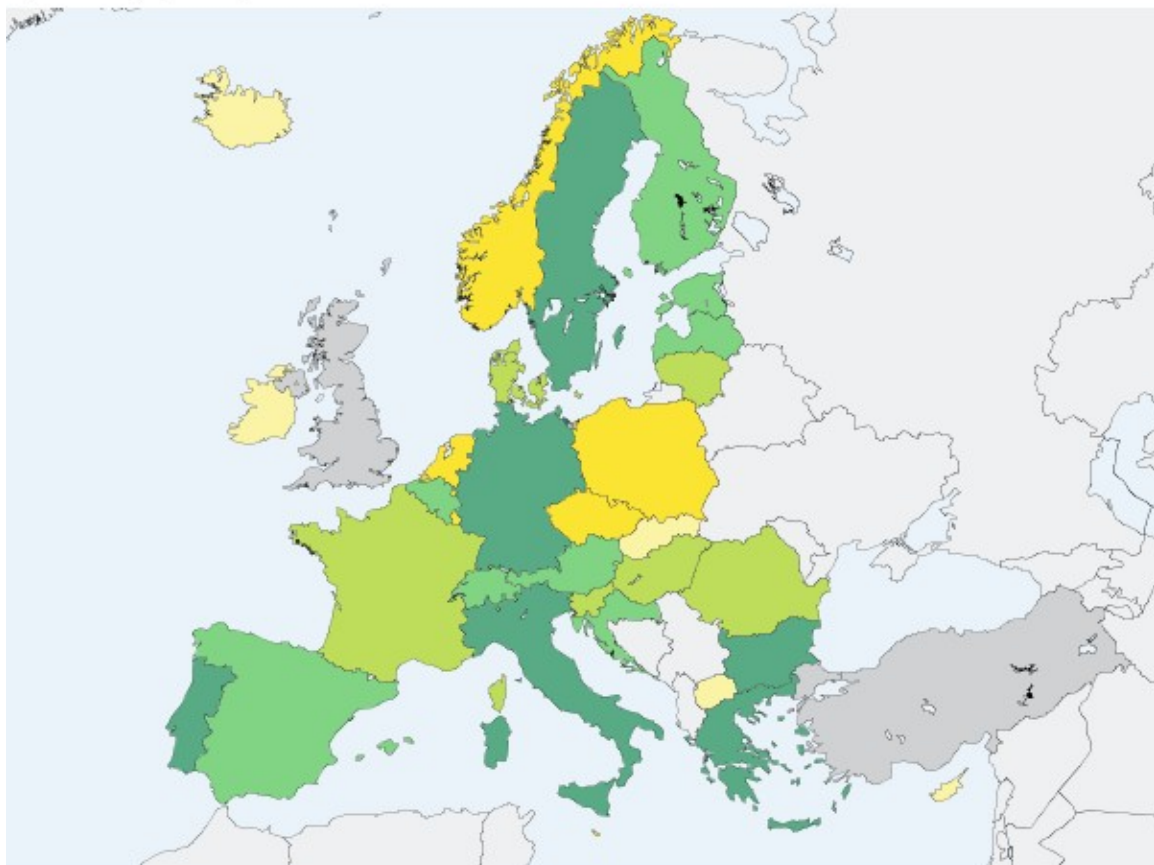
⁹ Konkrétně Finsko mělo v roce 2008 16,5% populace ve věku nad 65 let, Švédsko 17,5% a Česká republika 14,6%. Největší zastoupení 65letých a starších je v Německu, nejmenší pak v Irsku (Eurostat, 2009).

¹⁰ Např. v Německu a Rakousku se v tzv. *stromu života* projevil populační ztráty z druhé světové války, v západní Evropě je v nich patrný baby-boom z šedesátých let, který se u nás projevil až v sedmdesátých letech, kdy na západě už porodnost klesala.

78,9 let pro muže a 84,5 pro ženy (střední varianta), což je v obou případech o 6 let více, než v roce 2002. Průměrný věk naší populace by se měl postupně zvýšit z 39,3 roku v roce 2002 na 41,2 roku v roce 2010 a následně až na 48,8 roku v roce 2050 (Český statistický, 2004, s. 10 a 17). Podobná data přinesla i prognóza populačního vývoje České republiky na období 2003-2065 zpracovaná Borisem Burcinem a Tomášem Kučerou (2004) na Přírodovědecké fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Ta počítá ve střední variantě v roce 2065 s průměrným věkem 47,7 roku. Počet obyvatel ve věku nad 65 let bude v horizontu prognózy ČSÚ více než dvojnásobný (jedna třetina obyvatelstva ČR) a seniorů nad 85 let by mělo být dokonce pětkrát více než v roce 2002.

Proportion of population aged 65 and over

(% of total population)



Legend (Data 2008)

10.9 - 12.5

12.5 - 14.7

14.7 - 16.3

16.3 - 17.2

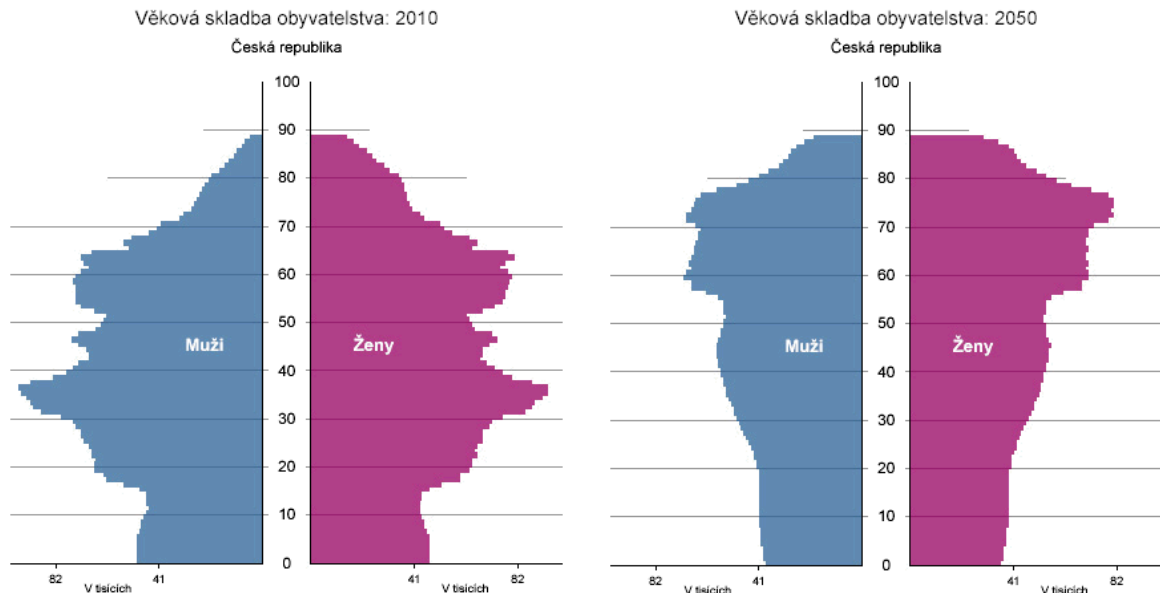
17.2 - 20.1

N/A

Minimum value: 10.9 Maximum value: 20.1 eu25: Not available

Obrázek 1: Podíl lidí ve věku nad 65 let v populaci EU (% celé populace) (Zdroj: Eurostat, 2009).

Nejlépe je populační prognóza viditelná na tzv. *stromech života*, které ukazují pravděpodobné složení obyvatelstva České republiky v letech 2010 a 2050 (obrázek 2). Negativní zářezy v současné věkové struktuře obyvatelstva ČR jsou tvořeny slabými populačními ročníky. Kresba *stromu života* obyvatelstva naší republiky je proto nepravidelná a deformovaná.



Obrázek 2: Věková skladba obyvatelstva ČR v letech 2010 a 2050 (Zdroj: ČSÚ, 2009).

O míře stárnutí populace rozhoduje její věková skladba. Česká populace je z tohoto hlediska charakteristická velmi nepravidelnou věkovou strukturou. Její zářezy a výstupky jsou výsledkem různých historických událostí, které měly vliv na úroveň české porodnosti, úmrtnosti a migrace (Rabušic, 1998, s. 269).

Ve Finsku je situace poněkud odlišnější. Už nyní dosahuje podíl populace nad 65 let 16,5%, což je o 1,9% více než v ČR (Eurostat, 2009). Zatímco v zemích severní a západní Evropy však lze očekávat mírné zpomalení procesu stárnutí, v ostatních zemích se bude podíl seniorů výrazně zvyšovat. Podle populační prognózy z roku 2007 bude ve Finsku v roce 2010 9,5% obyvatelstva ve věku 65-74 let a 8,2% populace nad 75 let. O třicet let později, tedy v roce 2040, se počet seniorů zvýší na 10,7% ve věkové kategorii 65-74 a 16,3% ve skupině nad 75 let. V absolutních číslech to znamená více než 540 tisíc žen a 395 tisíc mužů z celkového počtu obyvatel Finska 5 730 000 ve věkové skupině seniorů starších 75 let. Zajímavostí je, že v kategorii 65-74 let bude v roce 2040 poměr žen a mužů vyrovnaný (přes 300 tisíc) (Statistics Finland, 2007).

Z výše uvedených prognóz je patrné, že stále větší část české společnosti budou tvořit starší lidé. Stejně tak tomu bude i v Evropě, je proto nezbytné se na tuto skutečnost připravit. Vlády států Evropské unie již začaly podnikat potřebné kroky k zajištění optimálního vývoje mezigeneračně soudržné společnosti, nutné je však také přizpůsobení služeb a produktů s ohledem na specifické potřeby a preference seniorů. Pokud budou lidé starší 65 let tvořit 30% evropské populace, přestává mít smysl rozlišovat mezi službami a produkty pro seniory a neseniory. Všechny by měly vyhovovat i potřebám a omezením spojeným s vyšším věkem.

Aspekty stárnutí jsou zohledňovány i v širším mezinárodním kontextu, např. rok 1999 byl OSN oficiálně vyhlášen Mezinárodním rokem seniorů. Vyspělé země by tedy měly co nejdříve začít vytvářet stáří vstřícné komunity a uvědomit si, že seniorská generace hraje významnou roli jak v rodinách a komunitách, tak i v celé společnosti.

2 Senioři a informační společnost

Jedním z klíčových prvků rozvoje *informační společnosti* (information society) je přístupnost informačních a komunikačních technologií všem a bez rozdílu... „Význam práce v *informační společnosti* se posouvá od práce s hmotou a surovinami k práci s informacemi... Komputerizace společnosti představuje primární etapu přechodu k *informační společnosti*...“ *Informační společnost* je orientována především na znalosti a vědění....¹¹ Tato tvrzení a jejich variace se staly zcela běžnými frázemi v různých oborech lidské činnosti. Označení *informační společnost* je již ustáleným pojmem v evropských (i světových) dokumentech a programech, naplňování koncepce *informační společnosti* a její rozvoj je aktem každodenní reality mnoha občanů všech vyspělých zemí.

Jak by se však dalo velmi stručně definovat toto pojetí společnosti? Podle Musila se jedná o společnost, „v níž práce s informacemi je efektivnější než klasická práce se hmotou“ (Musil, 2007, s. 17).¹² Domnívám se, že nahrazením slova „efektivnější“ za „vyžadovanější“ by došlo k úpravě definice vyhovující potřebám této kapitoly.

Rozvíjející se informační společnost skýtá na jedné straně neomezené možnosti, na druhé klade velké překážky těm, kteří se s jejími nároky nedokáží vyrovnat. Mezi lidmi a jejich možnostmi tak vznikají četné „propasti“. Senioři jsou jednou ze sociálních skupin, jež je v postavení znevýhodněných. Změny v podobě elektronizace služeb, vývoje médií a přemísťování informačních toků na světovou informační síť mohou být důvodem, proč se velký počet seniorů cítí být (nebo opravdu je) vyloučeno z podílu na dění v současné společnosti. V souvislosti s populačními prognózami a postupným stárnutím obyvatelstva se politiky jednotlivých států orientují na sestavování a realizování koncepcí, které by postavení znevýhodněných občanů zlepšovaly a postupem času také odstranily. Je však zřejmé, že jde o dlouhodobý úkol a ve spojitosti s koncepcemi musí dojít k reformě i v dalších oblastech. Jedná se o celospolečenský jev a takto je nutné jej vnímat a přistupovat k němu komplexně.

¹¹ Parafráze Richtera & Nové, 2007, dvojí citace Saka, 2007, s. 88 a 37 a Bella in Musil, 2007.

¹² Další aspekty tohoto tématu byly naznačeny v příspěvku Michaely Dombrovské na konferenci Inforum 2002 a jsou podrobněji zpracovány v její diplomové práci (Dombrovská, 2002).

2.1 Související problematika

2.1.1 Informační a počítačová gramotnost

Výraz *informační gramotnost* (information literacy) je nyní již nedílnou součástí terminologie oboru informačních studií a knihovnictví. Jak je patrné z názvu, pojem vychází z vymezení gramotnosti obecně. Obsah termínu se kryje s pojmenováními vytvořenými v jiných oblastech. Příbuzný koncept tak například definovalo UNESCO jako *funkční gramotnost*, v odborných dokumentech je často používáno pojmů *internetová*, *digitální*, *mediální gramotnost* atd. Každý výraz má svá specifika a není účelem této práce podat jejich vyčerpávající objasnění. Podrobně je o problematice pojednáno v rigorózní práci Hany Landové (2004). Z ní uvádíme rovněž, slovy autorky, pravděpodobně nejpoužívanější definici *informační gramotnosti*, jež zveřejnila roku 1989 Komise pro informační gramotnost:

„K dosažení informační gramotnosti musí být jedinec schopen rozeznat, kdy potřebuje informace a následně tyto informace vyhledat, vyhodnotit a efektivně využít. K tomu, aby občané byli informačně gramotní, je třeba, aby školy a univerzity uznaly koncepci informační gramotnosti a zařadily ji do svých studijních programů a aby se ujaly vedoucí role ve snaze vzdělávat své studenty tak, aby byli schopni využít veškerých příležitostí, které jim informační společnost nabízí. Informačně gramotní lidé se naučili jak se učit. Vědí, jak se učit, protože vědí, jak jsou znalosti pořádané, jak je možné informace vyhledat a využít je tak, aby se z nich mohli učit i ostatní. Jsou to lidé připravení pro celoživotní vzdělávání, protože mohou vždy najít informace potřebné k určitému rozhodnutí či k vyřešení daného úkolu“ (ALA, 1989 in Landová, 2004).

Nigel Oxbrow ve svém článku *Information literacy – The final key to an information society* (1998) zdůrazňuje, že zvyšování informační gramotnosti je nezbytným předpokladem k tomu, abychom byli schopni využívat všech výhod a možností, jež informační společnost nabízí. Jak je patrné z názvu článku, považuje informační gramotnost za klíč k informační společnosti.

V této diplomové práci se setkáme rovněž s výrazem *počítačová gramotnost* (computer literacy). Jde o pojem hojně frekventovaný v dokumentech a programech, pojednávajících o informační společnosti a ICT, někdy je dáván na stejnou úroveň s *informační gramotností*. S tím nesouhlasí M. Dombrovská ve svém příspěvku na

konferenci Inforum 2002, kde prezentuje vzorce různých typů gramotnosti, konkrétně *funkční, počítačové a informační*. Schematicky lze obsah výše uvedených gramotností vyjádřit následovně:

$$\text{FUNKČNÍ GRAMOTNOST} = \\ \text{GRAMOTNOST LITERÁRNÍ} + \text{DOKUMENTOVÁ} + \text{NUMERICKÁ} + \text{JAZYKOVÁ}$$

INFORMAČNÍ GRAMOTNOST = **GRAMOTNOST FUNKČNÍ** + **POČÍTAČOVÁ (INTERNETOVÁ)** (Upraveno podle Dombrovské, 2002).

To potvrzuje ve své knize i Sak (2007, s. 46), který uvádí, že „[p]očítačovou gramotností se obecně chápe kompetence k ovládnutí a využívání osobního počítače“. Z prezentovaných rovnic je patrné, že *internetová gramotnost* (network / Internet literacy) někdy splývá s *počítačovou gramotností*, což přebíráme i my pro potřeby této práce.

Dále se v diplomové práci může objevovat jak pojem *informační gramotnost*, tak pojem *počítačová gramotnost*, v závislosti na citovaném zdroji. Ve vztahu k tématu Senioři a Internet budeme pracovat spíše s obecným pojetím *počítačové gramotnosti* (resp. *internetové gramotnosti*).

2.1.2 Digitální propast

Zvyšující se počet a frekvence používání informačních a komunikačních technologií je patrná v každodenním životě jedince. Na základě výsledků výzkumů je zřejmé, že přístup k ICT má dnes už velké procento obyvatelstva. Zároveň se jen pomalu zmenšují znevýhodněné skupiny lidí, pro které je přístupnost ICT stále problémem. Vezmeme-li v úvahu pouze Evropu, tzv. *digitální propast* (někdy překládáno jako *digitální rozdělení* nebo *přehrada*) (digital divide) je ovlivněna následujícími aspekty řazenými podle významnosti od nejvýznamnějšího: věk a vzdělání uživatele, přítomnost dítěte v domácnosti, region bydliště, zaměstnání, vlastnictví počítače, resp. Internetu, pohlaví uživatele (Demunter, 2005). Rozdíly jsou tvořeny mezi těmi, kteří mají přístup k ICT a těmi, kteří tuto možnost nemají nebo ji neumějí či dokonce nechtějí využít (v angl. *haves and have-nots*). Především v celosvětovém měřítku je zmiňováno rozdělení obyvatelstva na informačně bohaté (information rich) a informačně chudé (information poor). Podle Castellse (2001) může

být pro mnoho potenciálních uživatelů Internetu bariérou také neznalost angličtiny, která je jeho majoritním jazykem (78%).

Jedním ze základních lidských práv je přístup k informacím a porozumění jim. Za zprostředkovatele informací jsou dnes považována zejména média, tedy i Internet. V případě, že používání Internetu není dostupné a přístupné všem bez rozdílu, dochází v podstatě k porušování tohoto práva. Problém *digitální propasti* v souvislosti s budováním informační společnosti zahrnuje do svých politik již mnohé evropské státy. Jednou z takovýchto klíčových koncepcí byla iniciativa Evropské komise eEvropa – informační společnost pro každého (1999-2000) a Akční plán eEurope+ pro tehdejší kandidátské země EU. Celoevropskou strategii rozvoje informační společnosti nahradila strategie i2010 – evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost (2005). Kromě ICT se více zaměřuje na média a obsah. Jedna z oblastí, jež je v dokumentu popsána, je souborem aktivit v péči o seniory. Jedná se hlavně o využití ICT pro možnost samostatného života seniorů a zlepšení jeho kvality, například skrze různé druhy monitoringu zdravotního stavu, lékařskou péči na dálku atd. (Peterka, 2005).

Návrhy na zmenšování digitální propasti vyplývají také z výsledků výzkumů, které jsou realizovány ať už na národní, nebo lokální úrovni. Současně bylo zjištěno, že rozdíly mezi zeměmi východní a západní a severní Evropy v přístupu k Internetu jsou stále ještě výrazné. Bez ohledu na danou zemi však lze stanovit určité postupy, jak ICT a Internet přiblížit seniorům. Důležitý je výchozí zjištěný fakt, že senioři jsou nejrychleji rostoucí skupinou uživatelů Internetu.¹³ Dnešní senioři většinou vyrůstali v prostředí bez techniky, v práci s ICT již nepřišli do styku a design a uživatelské rozhraní současných ICT a Internetu je neoslovuje, nedokáží se mu přizpůsobit a ztotožnit se s ním. Neboť senioři nemusí ICT využívat z důvodu profesních zájmů, často k nim ani nenajdou cestu. To je výzva pro projektanty a vývojáře, aby v blízké budoucnosti své produkty přizpůsobovali specifickým potřebám seniorů.

¹³ Podle studie Paula a Stegbauera z roku 2005 z německého prostředí, tehdejší uživatelé-senioři byli ti, kdo měli větší kupní sílu a vyšší vzdělání. Toto tvrzení je signifikantní i nyní v ČR.

S evropskou koncepcí e-inkluze (e-Inclusion)¹⁴ by se měly rozdíly v dostupnosti a přístupu k ICT a Internetu postupně zmenšovat, záleží na té které zemi, jak účinně svou politiku v tomto směru aplikuje.

2.2 Internet a jeho využívání seniory v ČR a Finsku

Když koncem 60. let 20. století vznikl v USA projekt ARPANET, jehož cílem bylo vytvořit elektronickou komunikační síť, jež by neměla žádný centrální řídicí člen a byla by zcela decentralizovaná, nikdo jistě nečekal, že nepředvídaný výsledek, který z projektu vznikl – Internet, bude mít o 40 let později více než 1 596 miliónů uživatelů po celém světě (Miniwatts, c2001-2009). Cesta ke komerčnímu využití globální informační sítě byla dlouhá a vedla přes uplatnění v resortech obrany, školství a ve významných výzkumných institucích. Roku 1990 byl vytvořen první prototyp hypertextové služby World Wide Web, tím byl položen základ zpřístupnění služby širokému okruhu uživatelů. Od roku 1993 se na Internetu začaly ve větší míře objevovat i komerční firmy a pak už vše dostalo rychlý spád (Sklenák a kol., 2001).

V současnosti má Internet nejvíce uživatelů v Asii (téměř 700 miliónů), v Evropě se počet uživatelů blíží 400 miliónům, z čehož skoro 300 miliónů je z Evropské unie. Podle dat z konce roku 2008 mají největší podíl uživatelů vzhledem k počtu obyvatel skandinávské země: Finsko 83%, Švédsko 80,7%, Dánsko 80,4% a Nizozemí 82,9%.¹⁵ Naproti tomu v České republice podíl uživatelů nedosahuje ani padesátiprocentní hranice (48,8%). V ČR je však zřetelný nárůst počtu uživatelů v letech 2000-2008 o téměř 400%, v Maďarsku asi o 630%, a v Litvě dokonce o 835% (Miniwatts, c2001-2009). Z údajů je zřejmé, že jsou v EU v tomto ohledu ještě velké rozdíly a i přesto, že země střední a východní Evropy investují do oblasti ICT a šíření Internetu, příležitosti pro obyvatele nejsou dosud srovnatelné.

¹⁴ Plán e[lektronické]-inkluze usiluje o to, aby různě znevýhodnění lidé nebyli vyloučeni ze společnosti kvůli nedostatku své počítačové gramotnosti nebo přístupu k Internetu. Zároveň využívá nových možností, jež skýtají digitální služby, aby začlenila do společnosti i sociálně znevýhodněné (European, 2009).

¹⁵ Údaje se mírně liší oproti nejnovějším datům z Eurostatu, kde se uvádí 51% penetrace v ČR, 78% ve Finsku, 83% ve Švédsku a Nizozemí (věková kategorie 16-74 let), navíc 86% Norsku (Eurostat, Statistical, 2009).

2.2.1 Teoretická východiska používání Internetu v ČR

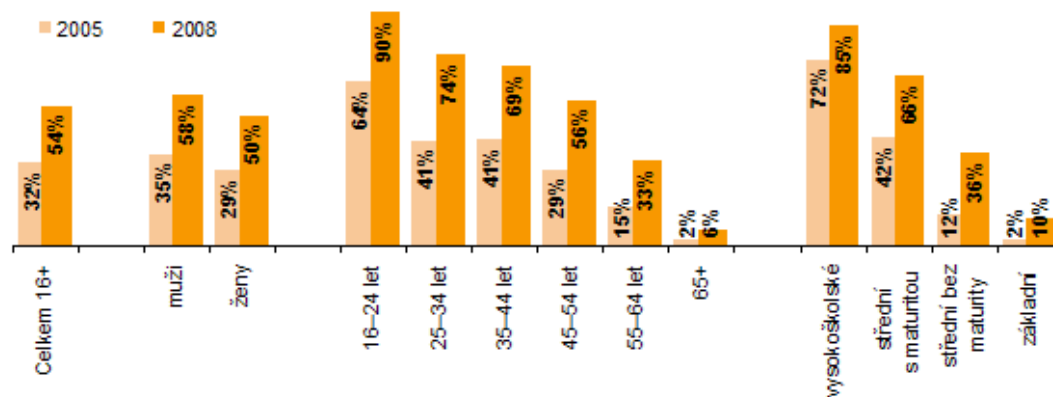
Jak bylo řečeno výše, Česká republika je v počtu uživatelů Internetu v EU spíše na spodních příčkách žebříčku. Na 10 221 000 obyvatel ČR se uvádí asi 4 991 000 uživatelů Internetu (Miniwatts, c2001-2009). Modelovým uživatelem Internetu je muž ve věku 16-24 let, vysokoškolský student. Fakta tento model potvrzují, v roce 2008 používalo Internet 91,6% mužů a 89% žen z uvedené věkové skupiny (Český statistický, 2009c).¹⁶ Aby bylo možno Internet používat v každodenním životě, je nutné umět ovládat počítač a nejlépe jej vlastnit nebo mít k němu alespoň snadný přístup. Podle výzkumu společnosti Factum Invenio z června 2006 byla hlavním důvodem nepřipojení domácnosti k Internetu právě absence počítače (Factum, 2006). V současnosti používá osobní počítač 58,7% obyvatel ČR ve věkové skupině 16+ (resp. 63,4% ve skupině 16-74 let), to je asi o 11% více než v roce 2006 (Informační, 2009, s. 26). Nejčastěji je počítač využíván doma (86,6%) a o polovinu méně v práci. Téměř 60% respondentů jej využívá každý nebo skoro každý den. Ve věku nad 55 let počítač používají výrazněji často muži (viz tabulka 1).

	2005		2006		2007		2008	
	ženy	muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy	muži
Celkem (16+)	39,5	44,6	45,5	50,6	47,4	54,6	54,7	62,8
16-24 let	78,2	75,0	82,9	84,8	88,5	87,3	91,2	93,2
25-34 let	53,4	54,4	62,0	63,2	65,1	68,9	79,0	81,4
35-44 let	53,7	56,4	67,1	62,4	65,7	65,8	74,9	77,1
45-54 let	40,7	39,2	51,9	46,0	54,6	54,4	62,2	62,8
55-64 let	19,7	25,9	22,2	31,1	25,2	33,9	33,5	40,4
65-74 let	.	.	3,9	11,1	4,1	12,7	8,9	17,9
75+	.	.	.	3,2	1,2	2,3	.	3,3

Tabulka 1: Procento jednotlivců používajících osobní počítač (Zdroj: Český statistický úřad, 2009c).

¹⁶ Statistická data se odlišují v závislosti na druhu zdroje. Např. data Eurostatu se vztahují na věkové kategorie 16-74 let, stejně tak Statistics Finland, Český statistický úřad vyhodnocuje skupinu 16+, výsledky Factum Invenio souvisí se zkoumaným reprezentativním vzorkem, většinou však 15+. Pokud to možnosti dovolí, budu v této kapitole data vztahovat také ke skupině 16-74 let. Údaje týkající se seniorů budou pravděpodobně rozdílné s vazbou na konkrétní zkoumanou věkovou kategorii a zemi.

Celkový počet uživatelů Internetu se v ČR zvyšuje přibližně stejně rychle jako u osobních počítačů, v roce 2008 to bylo 54% (resp. 58,4% ve skupině 16-74 let). Podobně, jako počítač, jej využívají nejvíce studenti a lidé s vysokoškolským vzděláním (ve skupině 25+), nejméně naopak lidé se základním vzděláním a starobní důchodci (graf 2). Konkrétně 97,4% studentů jsou uživateli Internetu, z čehož je patrné, že školy a univerzity již přijaly Internet jako samozřejmou součást podpory studia a realizované podpůrné programy byly účinné. Internet je využíván nejvíce doma (83,5%), to svědčí o jeho relativní cenové dostupnosti. Větší zastoupení má v domácnostech s dítětem a ve městech (což platí pro celou Evropu). 52% uživatelů Internetu jej používá každý nebo téměř každý den, 30,1% jeden až čtyři dny v týdnu (Informační, 2009).



Graf 2: Jednotlivci 16 let a starší používající v ČR Internet v jednotlivých socio-demografických skupinách (Zdroj: Český statistický úřad, 2009a).

K nejpobulárnějším činnostem na Internetu patří komunikace a vyhledávání informací. Z konkrétních aktivit je nejrozšířenější elektronická pošta (88%), vyhledávání informací o zboží a službách (77%) a prohlížení a stahování on-line novin a časopisů (56%). Internetové bankovníctví použilo loni 25% uživatelů (jindy ČSÚ uváděno pouze 13%) a na Internetu jich nakupovalo 21% (Český statistický, 2009b). Nejčastěji nakoupeným zbožím na Internetu byly vstupenky, dále oblečení a obuv, knihy a časopisy, dvacetiprocentní hranici překročila i elektronika a kosmetika či zdravotní potřeby.¹⁷

Naopak v počtu uživatelů mobilních telefonů se Česká republika zařadila na stejnou úroveň i jako „internetové velmoci“ Dánsko, Velká Británie a dokonce před

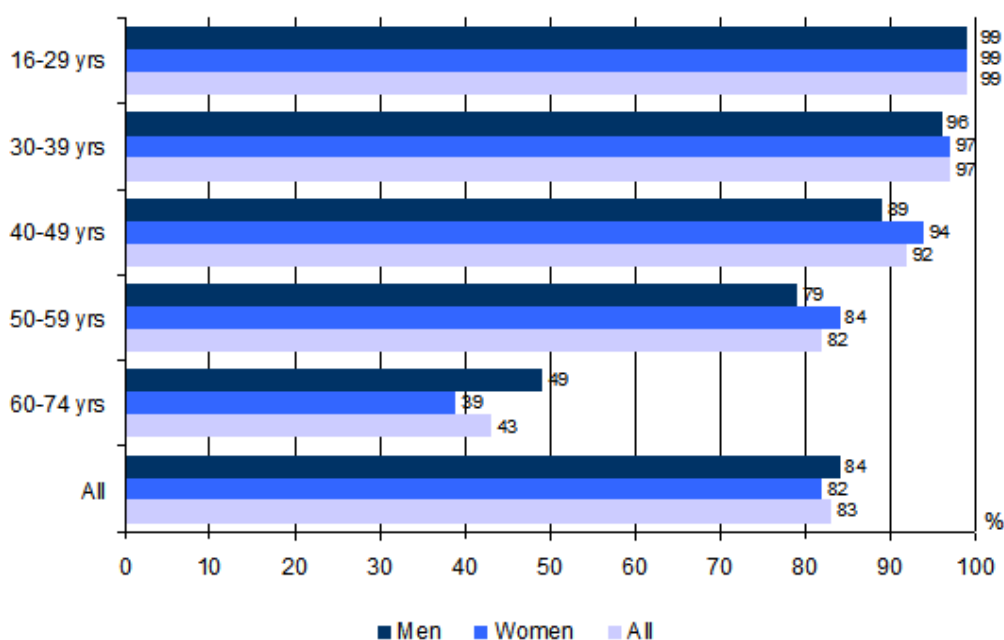
¹⁷ Ve věkové skupině 55-64 let nakupuje pouze 10% jednotlivců, ve skupině 65-74 let pouze 2% (Informační, 2009).

Nizozemí. V surfování na Internetu prostřednictvím mobilu ovšem opět zaostává, a to i před zeměmi s výrazně nižším počtem vlastníků mobilních telefonů (Informační, 2009).

2.2.2 Teoretická východiska používání Internetu ve Finsku

Finsko jako skandinávská země patří ke státům s největším počtem uživatelů osobních počítačů, Internetu a mobilních telefonů. Koncem 20. století byla dokonce druhou zemí ve světě v počtu uživatelů Internetu, po USA. I ve Finsku však četnost užívání v průběhu let rostla, v posledních letech především mezi staršími jedinci.

Ve věkové skupině do 40 let používá Internet téměř každý, podíl uživatelů klesá s překročením hranice 50 let (graf 3). Čtyři z deseti dotazovaných Finů od 60 do 74 let používají Internet (více muži) a procento uživatelů nad 60 let se stejně jako v minulých letech zvyšuje. V roce 2006 byl zaznamenán jen 6% podíl seniorů nad 74 let.



Graf 3: Jednotlivci, rozdělení podle pohlaví a do věkových skupin 16-74 let, používající ve Finsku Internet (Zdroj: Statistics Finland, 2008).

Internet byl v roce 2008 nejčastěji používán doma (75%), v práci (cca 45%), u známých (30%) a na dalších místech. Data jsou srovnatelná s českými. Nejčastějším účelem využití však bylo, na rozdíl od ČR, internetové bankovníctví (72%) a prohlížení webových stránek o cestování a ubytování (58%). Také nakupování na Internetu je ve Finsku přirozenější: 33% uživatelů nakupuje nebo platí online a na oblibě získávají i

online „bleší trhy“ a aukce. Znatelně se zvýšila také frekvence čtení blogů a vyhledávání informací pro vzdělávání.

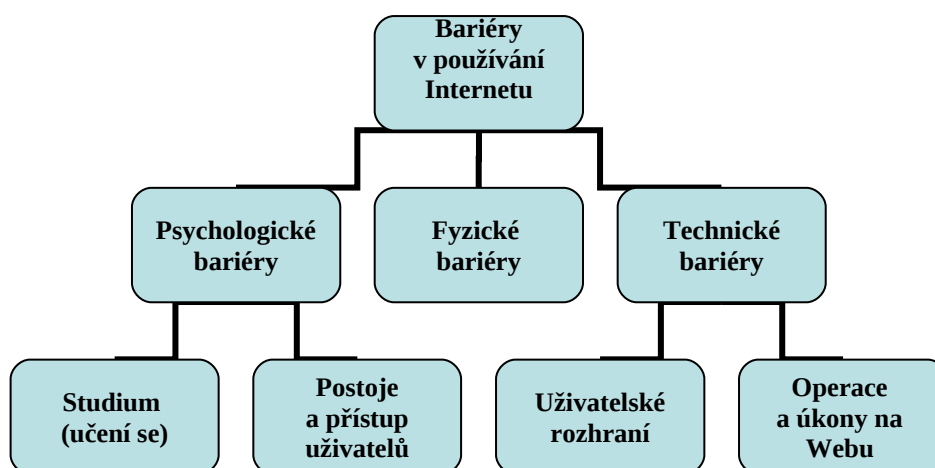
Nejoblíbenější službou ve všech věkových kategoriích je elektronická pošta (90%), dále hledání informací o zboží a službách a už zmíněné internetové bankovníctví. Relativně nízký je podíl telefonování přes Internet (17%) a účast na online kurzech (17%). Největší rozdíly mezi věkovou skupinou 16-29 let a 50-74 let je v hraní online her, chatování, používání služeb typu MSN a ICQ, poslouchání hudby a vyhledávání na Internetu za účelem vzdělávání (Statistics Finland, 2008).

Vysoká počítačová gramotnost znamená pro Finsko nižší potřebu kurzů zabývajících se ICT. V roce 2006 vyjádřilo zájem zúčastnit se takového kurzu jen 9% dospělých (18-64 let). V témže roce byla patrná i mírná digitální propast mezi obyvateli v hustě a řídké osídlených oblastech (Statistics Finland, 2006).

2.2.3 Příčiny omezení při využívání Internetu seniory

Internetová populace stárne a stejně jako u počítačů stoupá věk uživatelů Internetu. V uplynulých letech bylo realizováno mnoho průzkumů a místních studií ve většině evropských států, výsledky se liší v závislosti na specifikách země a její politice v oblasti ICT. Ovšem některá fakta se dají zobecnit a stále jsou platná, i když už třeba v jiném státě s nižší penetrací Internetu. Lze rovněž vysledovat příčiny, proč i v tak technologicky vyspělých zemích jako je Finsko existují mezi generacemi rozdíly v dovednostech ovládání počítače a Internetu.

V říjnu 2006 proběhla ve finském Turku konference s tématy e-obchodování, e-podnikání a e-vláda. Součástí programu byl i příspěvek H. Oinas-Kukkonena a K. Hakaly o Službách Internetu pro znevýhodněné (2006). Na základě průzkumu, který provedli mezi frekventanty seniorských kurzů v Oulu v letech 2004-2005, představili získané poznatky v oblasti bariér využívání Internetu staršími lidmi. Došli k závěru, že existují tři klíčové bariéry v jeho používání znevýhodněnými občany. Prezентují je v následujícím grafu 4:



Graf 4: Bariéry v používání Internetu znevýhodněnými občany (*Upraveno podle Oinas-Kukkonen & Hakala, 2006*).

I přesto, že se průzkumu neúčastnil reprezentativní vzorek finského obyvatelstva v důchodovém věku, byly zjištěny významné ukazatele, jež by mohly pomoci překonávat případné bariéry v používání Internetu zejména seniory-začátečníky. Jednou z oblastí, která činila seniorům potíže, bylo grafické uživatelské rozhraní (GUI) a ergonomie webu. Šetření ukázalo, že webové stránky poskytují na první pohled mnoho informací, což je pro starší lidi velmi nepřehledné. Internetoví začátečníci např. četli webovou stránku jako knihu, tedy všechen text zleva doprava, shora dolů.¹⁸ Pokud byla stránka delší než rozměry monitoru, jednoduše pokračování textu nečetli. Za hlavní rušící prvek pokládali reklamy, zejména tehdy, když na ně respondenti omylem klikli a byli přesměrováni na jinou stránku. Nevýhodou se ukázaly být animace a jisté nelogičnosti v navigaci. Druhá oblast omezení vyplynula z jazykové nevybavenosti seniorů. Nejvíce navštěvované byly finské stránky, protože většina respondentů neuměla anglicky. Mluvíme-li o kurzech ICT, respondenti shodně tvrdili, že by měly být přístupné všem bez rozdílu a bezplatně, neboť k tomu, aby se mohl stát starší člověk součástí informační společnosti, potřebuje absolvovat kurz vedený lektorem. Samostatnou kapitolou je i četnost kurzů, jež by v začátcích preferovali více než 1x týdně, aby získané poznatky nezapomněli. Mezi zúčastněnými seniory nebyl překvapivě zaznamenán žádný zdravotní problém v používání Internetu, dokonce ani velikost písma nebyla označena za překážku.

Studii psychologických bariér u seniorů provedli roku 2005 Adams et al. ve Velké Británii. Autoři poukazují na rozdílné bariéry v používání Internetu a počítače, resp. při ovládní počítače respondenti čelí stejným překážkám jako u Internetu a navíc několika dalším. Zatímco u Internetu musí senioři překonávat bariéry ve vnímání jeho užitečnosti, snadnosti užití a složitosti ovládní, ve styku s počítačem ovlivňuje jejich postoj ještě to, jak vnímají své internetové znalosti, jakou mají efektivnost používání a předchozí zkušenost práce s počítačem nebo Internetem. Svou roli ve využívání

¹⁸ Rada, že se webové stránky mají číst spíše jako noviny byla velmi užitečná.

Internetu hraje i věk a případné absolvování kurzů. Adams et al. se spolu s finskými autory shodují, že webová navigace se liší stránku od stránky, což přispívá k dezorientaci začátečníků a starších uživatelů. Doporučují, aby stránky pro seniory byly navrhovány jednodušeji a jednodušeji. Největší motivací používání Internetu a e-mailu spatřují v možnosti komunikovat s přáteli, s lidmi v zahraničí, dále v získávání informací podle specifických potřeb uživatelů a příležitost vyhledat aktuální informace. Autoři dále zaznamenali výtky k úrovni jazyka na webu, v některých případech neporozumění terminologii, přehlížení chybových hlášení apod. Kromě návrhů pro zlepšení webového designu, prezentují i přesvědčení, že by propagace WWW měla být vhodně zacílena i na lidi ze starší věkové skupiny, neboť právě oni jsou potenciálními uživateli (Adams et al., 2005).

Interakce uživatelů počítače a Internetu je pozorována již řadu let, např. v roce 1997 zkoumali, jak zlepšit přístup k Internetu ve veřejných knihovnách v Austrálii. Tehdy zde platilo, že ti senioři, jež používali Internet, byli zpravidla mladší, měli vyšší vzdělání, vlastnili počítač a ještě nebyli ve starobním důchodu. V průzkumu se dozvídáme o podobných překážkách, jaké uvádějí i jiné studie z celého světa: problémy s používáním myši a kurzoru u začátečníků, ztížená schopnost čtení z monitoru (především hypertextové odkazy a text psaný žlutou barvou) apod. Shodně s finskými autory je podporována výuka vedená instruktory-vrstevníky, kteří znají úskalí provázející začátky práce s počítači a Internetem u seniorů z vlastních zkušeností (Williamson et al., 1997).

Ve studii příčin digitální propasti v německém prostředí představili G. Paul a Ch. Stegbauer (2005) několik závěrů, které vyplývají z provedené komparace dokumentů zabývajících se seniory, mládeží a ICT. Předně vyvracejí několik obecných přesvědčení: informace se nerovná znalosti, přístupnost Internetu a informací neřeší sociální a ekonomické otázky. Co se počítačových školení seniorů týče, není správné je stavět do znevýhodněné pozice, budovat pro ně speciální „seniorské“ prostředí a podporovat jejich samostatnost právě minimalizováním možných problémů. V koncepci pořádaných kurzů (a e-learningu atd.) by měly být zohledněny potřeby a preference seniorů, avšak vše by mělo stát na reálném kontextu. Připomenuta byla i možnost učení doma, tato soukromá metoda však může vyvolávat neshody mezi generacemi v domácnosti. Z toho důvodu autoři preferují účast na kurzech vedených profesionálním lektorem. I přesto, že jsou senioři nejrychleji rostoucí skupinou uživatelů Internetu, sektor ICT stále zacíluje své produkty na mladé a bohaté. Vývojáři webu předpokládají,

že nejčastější modelový uživatel je mladý muž, ovšem přehlížejí fakt, že nejvíce potenciálních uživatelů je mezi staršími ženami (avšak mnoho WWW stránek v současnosti nevyhovuje potřebám starších žen). Ovládání počítače a orientace na webu je pro některé seniory příliš složitá a jen ti opravdu motivovaní jsou tyto bariéry ochotni překonávat. Významnou roli v používání počítače a Internetu hrálo i v roce 2005 vzdělání a výše příjmů. Jelikož jsou dnešní senioři z důvodu nastavení bývalého systému méně vzdělání, nejsou dostatečně připraveni na práci s ICT. S tím, jak se zvyšuje množství služeb dostupných online, je důležité dát seniorům příležitost se v oblasti ICT vzdělávat. Zejména senioři se sníženou pohyblivostí budou závislí na jednoduchém způsobu přístupu více než mladší uživatelé. (Paul & Stegbauer, 2005).

Důvody „šedé“ digitální propasti zkoumal rovněž P. Millward pro anglickou část organizace Age Concern. Průzkum provedl v roce 2003 ve Wiganu mezi klienty Age Concern, jež nespojoval žádný společný zájem, např. jako v předešlých případech absolvování počítačových kurzů. Z odpovědí těch, co se klasifikovali jako uživatelé Internetu vyplynulo, že by jej používali více, kdyby byl k němu bezplatný přístup. Při pozorování překvapivě málo procházeli webové stránky týkající se zdraví, oproti tomu hledání informací o dovolených a počasí bylo poměrně časté (možná ovlivněno roční dobou). Z průzkumu dále vyplynulo, že používání Internetu seniory s sebou může nést pozitivní vliv, protože mentální stimulace nepřímo zlepšuje fyzické zdraví. Naopak respondenti, jež Internet nevyužívali, uvedli nejčastěji jako důvod „nemám zájem o Internet“, nikdo ze zúčastněných pak nevybral možnost „nevím, jak se k němu dostat“. Bylo zjištěno, že odpovědi „nemám zájem o Internet“ či „je to jen pro mladé“ mohou být pouze obranného rázu. Mohly vzniknout na základě předchozí špatné zkušenosti s Internetem nebo obavy přiznat, že neví, jak s ním pracovat. Millward shodně s německými autory tvrdí, že britská vláda se zaměřila pouze na odstraňování prvního stupně digitální propasti, tedy problému přístupu. Nyní je nutno zbavit seniorů přesvědčení typu „nemám zájem o Internet“, nabídnout jim možnost účasti na kurzech počítačové gramotnosti různých úrovní a zlepšit jejich dovednosti ve vnímání a ovládání počítačů a Internetu (Millward, 2003).

Poznatky z výše uvedených příkladů průzkumů a studia dalších dokumentů je možno shrnout do několika bodů, které mohou sloužit jako identifikace bariér a případných motivů přístupu seniorů k počítačům a Internetu. Některé z nich platí dnes i v zemích, kde je penetrace ICT poměrně velká. Souhrn nezohledňuje lokální podmínky, spíše zobecňuje:

- stávající nabídka grafického uživatelského rozhraní a použitelnost webu nevyhovuje potřebám seniorů, a to jak z důvodů ergonomických, tak obsahových,
- vzhledem k frekvenci použití anglického jazyka (především na Internetu) nejsou jejich jazykové znalosti dostačující,
- vlastnictví počítače (s připojením na Internet) je stále výsadou bohatších, jelikož většina uživatelů jej používá doma, znevýhodněni jsou ti, jež ho nevlastní; senioři uvádějí, že kdyby byl Internet zdarma, pracovali by s ním častěji,
- je málo míst s přístupem k veřejnému Internetu zdarma, v internetových kavárnách nemají senioři pocit soukromí,
- senioři s vyšším vzděláním používají ICT více; ne všude byly stejné podmínky pro vzdělávání, např. v ČR senioři většinou neměli příležitost studovat vysokou školu (včetně alespoň bakalářské formy studia, která ještě neexistovala),
- existují psychické bariéry v používání, mohou pramenit z neznalosti, dřívějších neúspěchů nebo neochoty se učit; senioři dále nemají potřebu ICT využívat,
- zdravotní omezení znemožňují ICT používat, v některých případech mohou naopak přispět k překonávání následků onemocnění či problémům s omezenou pohyblivostí,
- nejčastější motivací použití je možnost komunikace s rodinou a přáteli (i v zahraničí), získávání informací podle specifických potřeb uživatelů a příležitost vyhledat aktuální informace; senioři nechtějí být vyloučeni z informační společnosti,
- designéři a vývojáři programů by se měli zaměřit na specifické potřeby seniorů a registrovat, že největší skupinou potenciálních uživatelů jsou starší ženy; následná propagace produktů musí být vhodně zacílena,
- senioři by měli absolvovat počítačový kurz vedený profesionálním lektorem, neboť individuální učení či učení pod dohledem rodinných příslušníků nemusí být vždy vyhovující; vhodné je do výuky zařadit učitele-vrstevníky a omezit případný paternalistický přístup k seniorům,
- používání počítačů, ale především Internetu může mít na seniory pozitivní vliv, jedná se o aktivizující činnost, která ovlivňuje duševní zdraví,
- zejména osoby v období pravého stáří, tedy nad 75 let (či spíše ještě starší) mají v porovnání s mladšími seniory ztížené podmínky v začátcích používání ICT

ovlivněné několika faktory, např. zdravotní omezení, neměli příležitost seznámit se s počítači a technikou v práci, nemají zájem se učit nové věci „pro mladé“,

- řešení přístupu k ICT je jen prvním stupněm v přemostování digitální propasti; je nutno podnikat kroky založené např. na získání dovednosti práce s ICT a porozumění ICT, aby bylo i nadále zaručeno její zmenšování.

2.2.4 Dokumenty a programy orientované na seniory ve vztahu k ICT

Ve vzájemném vztahu s demografickými prognózami se u nás i ve světě rozvíjejí programy, projekty, koncepce, charty a dokumenty, které se problematikou stárnutí zabývají, a to přímo nebo zprostředkovaně. Účelem této podkapitoly není vyjmenování nepřehledného množství těchto dokumentů, avšak stručný přehled některých z nich, zejména těch s vazbou na využívání ICT seniory.

Mezinárodní programy bývají na národní úrovni rozpracovávány do dílčích dokumentů a projektů nebo slouží jako inspirace k vytvoření programů národních. Některé operují s dnes už celosvětově známým pojmem informační společnost, jenž je kladen do souvislosti s využíváním ICT, jiné se věnují výhradně problematice seniorů a řeší témata jako zdraví, sociální zázemí, sociální služby a péče, lidská práva seniorů apod. (např. *Charta práv a svobod starších občanů* – 1966, *Evropská charta pacientů seniorů* – 1997/1998). Mezi ty, které do svého pojetí zahrnují i vzdělávání seniorů a jejich aktivní život, patří např. *Vídeňský mezinárodní akční plán stárnutí* – 1982, *Madridský mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí* – 2002, *Zelená kniha Nová mezigenerační solidarita jako odpověď na demografické změny* – 2005 a *Leónská ministerská deklaráce – Společnost pro osoby v každém věku: výzvy a příležitosti* – 2007. Významnou mezinárodní intervencí jsou např. i *Zásady OSN pro seniory* z roku 1991, v nichž jsou vlády vyzývány, aby zásady včlenily do svých národních programů kdykoli to bude možné. Celkem 18 zásad je seskupeno do 5 oblastí vztahujících se k postavení seniorů: nezávislost, zapojení do společnosti, péče, seberealizace, důstojnost (Český helsinský, [c2008]). Zaměření na informační gramotnost a celoživotní vzdělávání přinášejí dokumenty spíše obecnější (tzn. netýkající se primárně seniorů). I přesto, že skupina seniorů v nich mnohdy není výslovně pojmenována, lze zmiňované návrhy řešení vztáhnout rovněž na ni.

Evropské dokumenty

Jednou z klíčových evropských koncepcí týkající se budování informační společnosti byla iniciativa Evropské komise *eEvropa - informační společnost pro každého* (eEurope – An Information Society For All) (1999/2000).¹⁹ Jednalo se konkrétně o Akční plán eEurope 2002 a posléze o eEurope 2005. Tyto iniciativy byly určeny členskými zeměmi EU, pro země kandidátské byla vypracována koncepce Akčního plánu eEurope+ 2003, oficiálně vyhlášená roku 2001. K eEurope+ 2003 se přihlásila i Česká republika (Peterka, 2001). eEurope a její časové varianty daly základ některým dokumentům pojednávajícím nejen o informační a znalostní společnosti, ale také informační gramotnosti, celoživotním vzdělávání atd.

Celoevropskou strategii rozvoje informační společnosti eEurope 2005 nahradila strategie *i2010 – evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost* (i2010 - A European Information Society For Growth And Employment) (2005). Kromě ICT se více zaměřuje na média a obsah ve třech hlavních oblastech: jednotný evropský informační prostor, inovace a investice do vývoje, inkluzivní společnost, lepší veřejné služby a vyšší kvalita života. Právě třetí oblast je souborem aktivit k překlenutí digitální propasti, nalezneme zde také iniciativu věnující se péči o seniory. V ní jde především o využití ICT pro možnost samostatného života seniorů a zlepšení jeho kvality (Peterka, 2005).

K dalším dokumentům patří např. ministerská deklarace z června 2006 v Rize, (Riga Declaration On Information Society), jež se zabývá otázkami eInkluze nebo zpráva Evropské komise *Demografická změna – vlivy nových technologií a informační společnost* (The demographic change - impacts of new technologies and information society) z listopadu 2005 (AgeNet.ie, c2009). V závislosti na dané zemi EU byly uskutečněny národní programy, kupříkladu v ČR Národní program počítačové gramotnosti (2003-2005), ve Finsku pak ITSE projekt podporující samostatné bydlení starších lidí a handicapovaných s důrazem na využití ICT (2001-2004) nebo Národní program starších zaměstnanců, jež řešil zachování průceschopnosti a celoživotní vzdělávání pomocí ICT (1998-2002) (AgeNet.ie, c2009).

České dokumenty

Jedním z prvních textů, jež pokrýval snahu ČR přiblížit se informační

¹⁹ Iniciativa byla představena jen o zhruba půl roku později než česká Státní informační politika, jež u nás probíhala současně s Národní telekomunikační politikou. Ke splynutí těchto koncepcí došlo až v rámci Státní informační a komunikační politiky - eČesko 2006.

společnosti, byl dokument *Státní informační politika – cesta k informační společnosti* (1999). I když se v roce 2001 ČR přihlásila již k eEurope+ 2003, společný strategický a koncepční dokument *Státní informační a komunikační politika – e-Česko 2006* následoval později. Podkladem k němu byly cíle evropské iniciativy eEurope, konkrétně materiál eEurope 2005 – informační společnost pro všechny (Peterka, 2005).

Ve výčtu nelze opomenout *Koncepci státní informační politiky ve vzdělávání* (Koncepce, 2000), která na Státní informační politiku – cestu k informační společnosti svým pojetím navazovala. Hlavním cílem *Koncepce* bylo vytvořit prostředí, které by umožnilo připravit všechny občany pro jejich aktivní a kreativní působení v informační společnosti tím, že zajistí jejich gramotnost v oblasti ICT. Pátý bod *Koncepce* se nazýval „Vzděláváním k informační gramotnosti v ČR“ a je v něm patrná orientace i na seniory, a to v části o celoživotním vzdělávání.

Neméně podstatným a stále probíhajícím programem, tentokrát už zaměřeným výhradně na seniory a mezigenerační solidaritu, je *Národní program přípravy na stárnutí*. První v pořadí byl představen Národní program přípravy na stárnutí na období let 2003 až 2007 (Program 2003-2007) Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Cílem tohoto dokumentu bylo podpořit rozvoj společnosti pro lidi všech věkových skupin tak, aby lidé mohli stárnout důstojně, v bezpečí a mohli se i nadále podílet na životě společnosti jako plnoprávní občané. V březnu 2006 v návaznosti na první zprávu o plnění Programu 2003-2007 zřídila vláda ČR Radu vlády pro seniory a stárnutí populace jako svůj poradní orgán (Česko, 2002). Následoval Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 (tzv. *Kvalita života ve stáří*). Ten je již komplexnější než jeho předchůdce a vychází z předpokladu, že ke zvýšení kvality života ve stáří a k úspěšnému řešení výzev spojených s demografickým stárnutím je nezbytné zaměřit se na následující strategické oblasti a priority „aktivní stárnutí, prostředí a komunita vstřícná ke stáří, zlepšení zdraví a zdravotní péče ve stáří, podpora rodiny a pečovatelská, podpora participace na životě společnosti a ochrana lidských práv“ (Česko, 2008).

2.3 Trendy v oblasti technologií pro seniory

Za jednu z bariér v používání Internetu byla v předchozí kapitole označena použitelnost webových stránek. V souvislosti s navrhováním WWW stránek pro seniory by měl být brán zřetel nejen na poznatky z psychologie (prezentované v kapitole 1.1.2), ale i z jiných humanitních a technických věd. Fakta, že webové stránky mají být

intuitivní, přehledné, jednoduché a srozumitelné, jsou ještě umocňována tehdy, jedná-li se o stránky pro seniory. Tematikou vztahu webu a uživatele se zabývá ergonomie webu, desatero tzv. použitelného webu pak vytvořil Jakob Nielsen (2005).²⁰ Autoři dříve zmíněného průzkumu psychologických bariér využívání Internetu seniory navrhli vlastnosti správného webu přímo pro seniory. Webová stránka by měla být „transparentní, srozumitelná, pohotová, nevyžadující vysvětlení, přizpůsobivá, výkonná, shovívavá, flexibilní, poučná, aktuální a shodná s designem, který znají uživatelé z jiných produktů“ (Adams et al., 2005, s. 16). Dalším aspektem je jednotnost webových stránek, jež umožňuje lepší orientaci na webu a usnadňuje učení práce s Internetem. S použitelností webu souvisí i jeho přístupnost, tedy bezbariérové používání webu. Použitelný web ulehčuje práci nejen lidem se zdravotním omezením, ale také vyhledávacím robotům. Když web splňuje daná pravidla, je pravděpodobně častěji používán, protože kromě lidí, i vyhledávací roboti jsou schopni snáze prohledat jeho obsah a web se tak stává viditelnějším a lépe hodnocen vyhledávači. V České republice pro tuto oblast platí pravidla s názvem *Přístupnost webových stránek orgánů státní správy*²¹, v EU byla přijata pravidla *Web Content Accessibility Guidelines konsorcia W3C* (Sklenář, [2009]).

Zásady pro tvorbu vhodného webu pro seniory se mohou inspirovat zmíněnými pravidly *Přístupnosti webových stránek orgánů státní správy*, která vznikla jako výsledek Projektu vědy a výzkumu YA512006003 (Špinar & Pavlíček, 2006). Pravidla jsou rozdělena do šesti kapitol, z nichž první čtyři pojednávají o těchto tématech: „Obsah webových stránek je dostupný a čitelný“, „Práci s webovou stránkou řídí uživatel“, „Informace jsou srozumitelné a přehledné“, „Ovládání webu je jasné a srozumitelné“, další se týkají zdrojového kódu a prohlášení o přístupnosti. Senioři či lidé s handicapem by podle nich měli mít možnost zvětšit velikost písma o 200% a zmenšit ji o 50%, aniž by to způsobilo ztrátu obsahu nebo funkcionality webové stránky a vyžadovalo použití horizontálního posuvníku. Samozřejmostí by měla být možnost změny barevnosti stránek, úprava kontrastů, dobrá viditelnost hypertextových odkazů apod.

V současnosti existuje již řada disciplín a standardů věnujících se optimalizaci lidské činnosti, nejen v souvislosti s ICT. Bylo by nad rámec této práce se jimi

²⁰ Dalším expertem na použitelnost webu je Steve Krug, více viz <http://www.sensible.com/>.

²¹ Více na <http://www.pravidla-pristupnosti.cz/>, přístupností webu pro zrakově handicapované občany se zabývá projekt Blind Friendly Web, více na <http://www.blindfriendly.cz/>.

podrobně zabývat, tedy jen stručně. Úkolem ergonomie je přizpůsobení pracovních podmínek výkonnostním možnostem člověka (řeší např. navrhování vhodných pomůcek, uspořádání prvků na monitoru počítače), navíc disciplína human computer interaction (HCI), jak napovídá název, sleduje interakci mezi uživatelem a počítačem a s ergonomií jako s jedním z hledisek dále pracuje (kromě toho řeší design, principy návrhů, typy interakce člověk-počítač a podobně). Grafickým uživatelským rozhraním (GUI), které umožňuje ovládat počítač pomocí interaktivních grafických ovládacích prvků, se v ČR zabývá norma ČSN EN ISO 9241-17 z května 1999. Vychází ze stejnojmenné normy mezinárodní. I přesto, že GUI je ze všech typů uživatelských rozhraní nejvíce uživatelsky přívětivé (user-friendly), senioři jsou prozatím jen okrajovou skupinou, na kterou je v navrhování GUI brán zřetel. Také při designu ostatních ICT nejsou většinou zohledňovány jejich specifické potřeby. Se vzrůstajícím počtem seniorů snad můžeme v budoucnu očekávat zlepšení. Možná, že i v oblasti ICT začne být konečně uplatňován evropský koncept „designu pro všechny“ (design for all).

Navzdory pomalé, resp. nedokonalé implementaci standardů a poznatků z disciplín, jakou je HCI, se nicméně objevují průkopnické projekty přizpůsobování technologií potřebám seniorů. Jedním z příkladů jsou mobilní telefony s velkými tlačítky a znaky, jasně čitelným displejem, SOS tlačítkem pro přivolání pomoci, nastavitelnou hlasitostí odposlechu i vyzvánění, jednoduchým ovládáním atd. Českým vynálezem je mobilní telefon Jablotron GDP-02, přezdívaný též Maximobil, který má při zachování všech mobilních funkcí podobu a výhody klasického telefonu.

Se vzrůstající rolí ICT v životě seniorů při zajišťování jejich nezávislého života, se někteří vývojáři a designéři snaží vyjít této věkové skupině vstříc tím, že vybrané zástupce zapojují do procesu vzniku technologií pro seniory. Starší lidé totiž mnohdy neví, jaké výhody jim daná technologie může přinést, a proto se o ni nezajímají. Další kapitolou je vzhled a ergonomie produktu, ty by také měly odpovídat tomu, co je pro seniory důvěrně známé. Ve Švédsku např. vyvinuli hmatatelné rozhraní vyvolávající vzpomínky, tzv. Nostalgii, jehož prostřednictvím si mohou staří lidé pouštět melodie a staré zprávy z 20. století ve formátu MP3. Projekt se uskutečnil ve švédském domově pro seniory, kde předtím nebyl zaznamenán zájem o používání počítačů, jen jistá zvědavost. Cílem bylo vytvořit artefakt obsahující informační technologii, který by sloužil jako zdroj sociální interakce a povzbuzení „nostalgickým způsobem“. Na vývoji se účastnili senioři z jmenovaného domova a po dokončení byla Nostalgia přijímána

pozitivně všemi klienty. Senioři ocenili hudbu, se kterou si zpívali a zavzpomínali na své osudy při poslouchání zpráv (Nilsson et al., 2003). Podobné projekty jako Nostalgia dokazují, že pokud se seniorům ukáže informační technologie jako jednoduše použitelná, známá od pohledu (Nostalgia vypadala jako staré rádio) a přinášející užitek, nemají problém s jejím používáním a naopak, interakcí s ní vyhledávají. Podobně se vědci snaží vyvinout speciální počítačové prostředí, které by kladlo menší nároky na představivost a bylo lehce pochopitelné i lidem, kteří nevyrostali v době rozmachu moderních technologií.

V ČR byl z podobných projektů zaznamenán výzkum probíhající na Ústavu formální a aplikované lingvistiky Matematicko-fyzikální fakulty Univerzity Karlovy v Praze. Zde se snaží vyvinout počítač, který by byl schopen mluvit se seniory. Za tímto účelem byly natočeny zkušební rozhovory mezi počítačem a seniory, v němž respondenti o samotě vypráví o 12-20 fotografiích ze svého života, odpovídají na doplňující otázky kladené počítačem apod. Na monitoru počítače je přitom zobrazena trojrozměrná lidská hlava, která hýbe ústy a mluví téměř lidským hlasem (Havlová, 2008). Výsledky výzkumu v době zpracování diplomové práce nejsou známy.

Kapitulu ukončím příkladem muže, který byl schopen se s nároky dnešních ICT vyrovnat a díky sdílení videí na YouTube se stal jedním z nejznámějších seniorů na celém světě. Jedná se o Petera Oakleyho, jenž vystupuje pod přezdívkou geriatric1927. Když v srpnu 2006 publikoval své první video pojmenované „first try“, chtěl jednoduše jen vyzkoušet, jak tzv. vlog (video blog) funguje. Po řadě pozitivních ohlasů uveřejnil sérii vzpomínek nazvanou Telling it all, v níž s pohledem do webkamery vypráví o svých dětských letech, působení v armádě a o svém civilním životě. Geriatric1927 dlouho odolával žádostem médií o vystoupení mimo prostředí YouTube, až v únoru 2007 přislíbil účast v pořadu BBC The Money Programme. Od té doby spolupracoval na televizních pořadech o „stříbrných surfařích“ (silver surfers), byl součástí dokumentu BBC o seniorech, kde spolu s ostatními nazpíval známou píseň skupiny The Who „My Generation“²², účastnil se několika konferencí o seniorech apod. (Peter Oakley, 2009). Nejenže geriatric1927 svými příspěvky na YouTube inspiroval mnoho seniorů k tomu, aby se podobným způsobem podělili o své životní zážitky a přitom pracovali s ICT, ale především změnil stereotypní pohled některých mladých lidí na osoby v důchodovém

²² Skupina zpívajících seniorů účinkujících v dokumentu byla nazvána The Zimmers, zvolená píseň měla poukázat na neutěšenou situaci seniorů v moderní Británii. Výtěžek z prodaných singlů byl věnován na charitativní účely Age Concernu (Peter Oakley, 2009).

věku. Nadšené reakce typu „Kéž byste byl mým dědečkem“ reagují na lidskost, s jakou důchodce z Leicesteru v Anglii vystupuje, nejspíše však oceňují i jeho neuvěřitelný internetový entuziasmus.

3 Možnosti aktivního využití volného času seniorů

3.1 Celoživotní vzdělávání a univerzity třetího věku

Koncepce celoživotního vzdělávání a vzdělanostní společnosti se v Evropě zrodila již v 70. letech 20. století. Původně měla v úmyslu získávat nové talenty, ale myšlenka se brzy zevšeobecnila a rozvinula na vzdělávání všech, včetně seniorů. V té době byla založena jedna z prvních otevřených univerzit (Open University - 1969) v Anglii. Byla přístupná všem věkovým skupinám a také lidem s různou úrovní vzdělání. V roce 1973 vznikla ve francouzském Toulouse, z iniciativy profesora Pierra Vellase, první oficiální Univerzita třetího věku. Jejím posláním bylo prostřednictvím vzdělávání zlepšit kvalitu života lidí v raném stáří, tedy ve třetím věku. Jelikož tento druh učení zaznamenal velký úspěch, vytvořily i jiné francouzské univerzity svá centra dalšího vzdělávání a univerzity třetího věku (ve fr. Universités du Troisième Âge, později nazývané Tous Agens a Temps Libre) se rozšířily do celého světa. (Arnold & Costa, 1995; Slezská, 2009). O tři roky později založil profesor Vellas Mezinárodní asociaci univerzit třetího věku (AIUTA). Asociace existuje dodnes a jejím úkolem je spojovat federace U3V, zahraniční vysoké školy a další vzdělávací sítě, které ve světě fungují se stejným posláním. AIUTA²³ podporuje vznik, vývoj a spojování místních U3V tak, aby bylo celoživotní vzdělávání přístupné co největšímu počtu lidí. Dále shromažďuje výsledky mezinárodních výzkumů a analýz týkajících se stárnutí obyvatelstva a příbuzných témat. Prostřednictvím pořádaných seminářů, konferencí a vydávaných publikací poskytuje mezinárodní systém informování o aktuálních činnostech (AIUTA, 2008).

Vývoj univerzit třetího věku se v Evropě lišil v závislosti na lokálních podmínkách vzdělávání. Např. v románských zemích v té době neexistoval veřejný systém vzdělávání dospělých, zatímco v mnoha dalších zemích již ano. Kupříkladu na anglických univerzitách byly položeny základy veřejného vzdělávání dospělých už koncem 19. století. Spolu s vývojem a zakládáním nových institucí se některé školy vzdálily původnímu pojetí U3V, proto bylo nutno definovat standardy univerzit třetího věku (např. Francouzská unie U3V - UFUTA v roce 1981). Dnes jsou U3V a otevřené univerzity většinou součástí vysokých škol a dosud je uplatňováno několik modelů studia, které jsou závislé na podmínkách dané země. Kurzy pro seniory lze studovat

²³ Členem AIUTA je za ČR U3V VUT v Brně a za Finsko jsou to univerzity v Jyväskylä, Helsinkách a Joensuu.

samostatně nebo se např. účastnit denního studia spolu s ostatními posluchači (Arnold & Costa, 1995).

V zemích EU, ale i jinde, je celoživotní vzdělávání chápáno jako jedna z největších priorit informační společnosti, neboť přispívá ke snížení nezaměstnanosti. V této souvislosti je kladen důraz na neustálé sebevzdělávání, zvyšování kvalifikace, či dokonce rekvalifikace občanů v produktivním věku. Významným prvkem je i neformální vzdělávání a zájmová vzdělávací činnost lidí v důchodovém věku. V souvislosti se stárnutím populace bude v budoucnu žádoucí také zaměstnávání starších osob a k tomu je nutné již nyní podporovat celoživotní učení.

3.1.1 Koncepce celoživotního vzdělávání a U3V v ČR

Celoživotním vzděláváním, resp. celoživotním učením²⁴ se v naší republice nejnověji zabývá Strategie celoživotního učení ČR (2008). V ní je celoživotní učení charakterizováno jako propojený celek všech možností učení (v tradičních institucích nebo mimo vzdělávací systém), který umožňuje přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním a získání kvalifikace různými cestami kdykoli během života. Hlavní důraz je v dokumentu kladen na další vzdělávání, a to po vzoru Finska a Dánska.

Na základě §60 novelizovaného zákona o vysokých školách (Zákon č. 147/2001 Sb.) poskytují vysoké školy v ČR také programy celoživotního vzdělávání, a to bezplatně nebo za úplatu. Účastníci celoživotního vzdělávání nejsou studenty podle tohoto zákona, ale novela vysokým školám umožňuje, aby celoživotní vzdělávání bylo poskytováno v rámci akreditovaných programů. V takovém případě může být studentům pro získání vysokoškolského diplomu uznáno až 60% kreditů potřebných k řádnému ukončení studia, které mu mohou být následně uznány v případě přijetí do studijního programu vysoké školy. V jiném případě vydává vysoká škola úspěšným absolventům osvědčení.

Kurzy celoživotního učení jsou určeny široké veřejnosti především jako zájmové studium, ovšem i odborné veřejnosti pro doplnění předchozího vzdělání. Podle údajů Ústavu pro informace ve vzdělávání bylo v období od 1. 11. 2004 do 31. 1. 2005

²⁴ Ve Strategii celoživotního učení ČR je takovéto učení považováno za nepřetržitý proces, či spíše neustálou připravenost člověka učit se. Je zdůrazňován také význam učebních aktivit, které nemají organizovaný ráz (pobyt v přírodě, na kulturních akcích atd.). Mluví se proto spíše o pojmu učení než vzdělávání, jakého je použito v §60 zákona o vysokých školách (Strategie, 2008).

zapsáno do celoživotního vzdělávání na VŠ celkem 38 393 osob, z toho 65% žen (Strategie, 2008, s. 42-43).

Význam celoživotního vzdělávání si uvědomují i české vysoké školy, kde zejména programy univerzit třetího věku patří již ke stálé nabídce výuky. Ve většině případů nejde jen o pouhé vzdělávání seniorů, tyto programy plní také funkci společenskou. A tak v podobě přednášek, kurzů, seminářů, exkurzí a výletů s odborným doprovodem mají zúčastnění senioři možnost se vzdělávat a současně i setkávat s lidmi stejné generace.

Vznik U3V byl v roce 1986 spojen s aktivitami Českého červeného kříže, Československou gerontologickou společností v Olomouci, Univerzitou Palackého a s olomouckou Fakultní nemocnicí, jejíž primář MUDr. Jaromír Vachutka byl zakladatelem tzv. seniorské univerzity. Zdravotnická témata v začátcích českých U3V převládala. Po Olomouci vznikla U3V na Univerzitě Karlově v Praze, následovala Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Rokem 1990 se počínají utvářet také na Slovensku. V 90. letech došlo též k většímu rozmachu U3V na různých fakultách vysokých škol v celé ČR.

Zvyšující se počet U3V vyvolal potřebu koordinace jejich činnosti. Tu od roku 1993 zajišťuje Asociace univerzit třetího věku (AU3V), přičemž sekretariát tohoto občanského sdružení sídlí na Vysokém učení technickém v Brně. Kromě jiného AU3V zabezpečuje vazbu na mezinárodní organizace v čele s AIUTA, Evropskou federací studujících seniorů na univerzitách (EFOS) a evropské informační sítě pro U3V, vedenou univerzitou v Ulmu (Slezská, 2009).

V České republice nyní vykonává svou činnost 19 univerzit třetího věku, na některých vysokých školách jsou pořádány i tzv. univerzity volného času nebo kluby absolventů U3V. Studium na U3V je většinou podmíněno věkem, obvykle jsou upřednostňováni senioři, kterým již vznikl nárok na pobírání starobního důchodu, dále mladší senioři, invalidní důchodci a pak teprve ostatní občané. V některých případech je podmínkou také alespoň ukončené středoškolské vzdělání s maturitou. Výši poplatku za studium si stanovují jednotlivé VŠ na základě vnitřních předpisů. Ceny kurzů se pohybují od 100,- do 3 600,- Kč, jejich výše záleží zpravidla na délce kurzu a věku posluchače. Na některých U3V jsou kurzy poskytovány bezplatně. Délka realizovaných kurzů se rovněž liší v závislosti na univerzitě. Mohou trvat pouze jeden semestr, nebo jsou koncipovány až jako tříleté.

Přesné počty účastníků U3V v ČR nám nejsou známy, jisté však je, že se počet studentů rok od roku zvyšuje, spolu s nabídkou vyučovaných předmětů a finanční podporou státu. Některé naše U3V jsou zapojeny rovněž do mezinárodních projektů, jmenujme např. Katedru počítačů Fakulty elektrotechnické ČVUT v Praze s projekty SEN-NET, Golden Age, EuCoNet, Open Gate, Town Stories atd. V dílčím programu Socrates-Grundtvig 2, známém pod zkratkou ADD LIFE, neboli Adding quality to life through inter-generational learning via universities, spolupracují mimo jiné zástupci Vysokého učení v Brně a Letní univerzity v Jyväskylä.

Roli poskytovatele distančního vzdělávání u nás v tomto ohledu zastává Virtuální výuka univerzity třetího věku (VVU3V)²⁵, určená posluchačům, kteří se z nejrůznějších příčin nemohou zúčastnit prezenčních kurzů na VŠ. Je realizována za finanční podpory Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Také Rozhlasovou akademií třetího věku (RATV) bychom mohli zařadit do kategorie distančního vzdělávání, i když v jejím případě nezáleží na věku, vzdělání ani bývalé profesi účastníků. Jedná se o program Českého rozhlasu 2 – Praha vysílaný od roku 1991, nejdříve jako součást pořadu Stříbrná mozaika. Rokem 1997 počínaje jde o pořad samostatný, který vede redaktorka Dagmar Francová (Francová, 2003). O úspěchu RATV svědčí nejen její osmnáctileté trvání, ale i ohlasy studentů. Představuje jednu z mnoha rozmanitých podob, jaké může mít nabídka činností pro aktivní život seniorů, na něž v soudobé společnosti kladen mimořádný důraz.

3.1.2 Univerzity třetího věku ve Finsku

První univerzita třetího věku ve Finsku vznikla v roce 1985 v Jyväskylä jako výsledek kooperace Letní univerzity v Jyväskylä a Ústavu zdravotních věd a psychologie. O šest měsíců později byla U3V založena také na univerzitě v Helsinkách a v současnosti tento program funguje celkem na devíti univerzitách (Jyväskylä, Helsinky, Tampere, Oulu, Kuopio, Joensuu, Turku, Rovaniemi a Vaasa). Služby U3V jsou vyvíjeny a koordinovány Státní dozorčí radou, zřízenou v roce 1989 (Jyväskylä, 2005; Hietaluoma, 1998).

²⁵ Více na <http://www.e-senior.cz/vu3v>.

Všechny U3V ve Finsku jsou součástí univerzit²⁶, některé jsou pak organizovány spolu s lokálními letními univerzitami. Roku 1991 schválilo finské Ministerstvo školství přiřazení U3V do systému otevřených univerzit. Otevřené univerzity, kterých je ve Finsku celkem 19, mají za cíl podporovat vzdělávací a regionální rovnost. Studium na otevřené univerzitě není ničím omezeno, často ji navštěvují ti, kdo později chtějí přestoupit do denní formy studia.

Na U3V zatím není možné získat titul, avšak na základě žádosti lze obdržet za studium kredity, které jsou využitelné při dalším (akreditovaném) studiu. Posluchači U3V dostávají osvědčení o účasti. Výuka není soustředěována vždy jen v místě sídla univerzity, ale i v ostatních městech. Od doby svého založení byly kurzy U3V vždy velmi oblíbené. V roce 1998 se celkový počet účastníků pohyboval okolo 4 000, zatímco v roce 2004 už kolem 16 000. V obou případech se účastnilo 75-80% žen, průměrný věk studentů byl 65 let a jejich vzdělání se lišilo od základního až po vysokoškolské. Co se týče oboru předchozího vzdělání, ten byl rovněž různorodý. Jednu z nejčastějších příčin, proč se rozhodli studovat na U3V, uvedli účastníci to, že nemohli studovat dříve, např. z důvodů nedostatku financí, kvůli válce nebo jiným omezením.

Na vývoji a plánování nových programů a aktivit U3V se podílí jak zaměstnanci univerzity, tak studenti U3V. Na rozdíl od České republiky není studium U3V ve Finsku omezeno věkem, což umožňuje i účast mladších posluchačů (majoritní účastníci jsou ale senioři). Zároveň nejsou kladeny nároky na stupeň dosaženého vzdělání, vznikají tak věkově a vzdělanostně rozmanité skupiny, jež spojuje stejný zájem.

Podobně jako na většině U3V v ČR je studium ve Finsku zpoplatněno. Poplatek za přednášky se pohybuje okolo 20-60€ za semestr a za semináře či účast na počítačových kurzech se platí příplatek 20-100€. Ve většině případů spolufinancuje U3V mateřská univerzita, popřípadě obec nebo jsou použity peníze získané z pořádaných projektů.

Na finských univerzitách třetího věku neexistuje závazný model realizovaných programů, záleží pouze na dané univerzitě, jejích potřebách a preferencích. Obecně patří k druhům nabízených programů přednášky (na každé U3V), semináře, např. kreativní psaní a výzkumy (hlavně v Jyväskylä), studium v domovech seniorů

²⁶ Na rozdíl od švédských U3V, které jsou zastřešeny Asociacemi vzdělávání dospělých („Folkuniversitet“) a jen minimum z nich má vazby na švédské univerzity. Dalším odlišným rysem švédských U3V je věkové omezení studia. Jeho hranice se pohybuje od 55 nebo 58 a více let (University, 2007).

(Helsinky), počítačové kurzy (Helsinky, Jyväskylä), studentské programy (např. výlety za kulturou), propagační činnost (hlavně v Jyväskylä) a činnost výzkumných skupin (Jyväskylä, Helsinky, Tampere) (Jyväskylä, 2005).

Za zmínku stojí rozsáhlý projekt Etappi, realizovaný od 1991 do 1998 studenty v Helsinkách, Tampere a Jyväskylä, který měl za úkol zkoumat profily aktivit U3V ve Finsku. Stal se součástí koncepce „rozvíjení výzkumu a učení se zkoumáním“ (Hietaluoma, 1998). Dalším ze zajímavých projektů pořádaných na U3V Jyväskylä je Geronet. Jeho hlavním cílem je uvedení seniorů do světa ICT prostřednictvím učebních postupů, jimž senioři nejlépe porozumí. Jako vhodný se ukázal způsob výuky za asistence tutorů-vrstevníků (Jyväskylä, 2005). Budoucnost U3V ve Finsku je pak spojena s rozvíjením možností vzdělávání na dálku. Z realizovaných průzkumů totiž vyplynulo, že ve Finsku (a rovněž ve Švédsku) je virtuální vzdělávání zcela opomíjeno.

Informační a komunikační technologie jsou často chápány jako nástroj, který podstatným způsobem umožní zvýšit efektivitu celoživotního vzdělávání. Konkrétně na univerzitách třetího věku je práce s ICT samozřejmou součástí výuky, někdy nejen v kurzech počítačové gramotnosti. I účastníci jiných předmětů ke svému studiu využívají Internet jako doplňkový, či dokonce výchozí zdroj informací. Na počítačích pak často píšou zadané práce, zejména když mají přístup k počítači doma. U3V poskytnutím přístupu k ICT přispívají také k překonávání bariér, ať už tím, že nabízejí odbornou výuku práce s počítačem a Internetem, nebo tím, že zajišťují frekventantům přístup do počítačových učeben vysokých škol. Zásluhou U3V mnozí senioři přišli poprvé do přímého kontaktu s ICT, účast na kurzech U3V tak přispěla k jejich integraci do informační společnosti. Projekty typu Virtuální výuky univerzity třetího věku mohou v budoucnu významně přispět k participaci občanů žijících v odlehlých oblastech nebo občanů se zdravotním handicapem. Stále málo využívanou metodou výuky je ve skupině seniorů e-learning. Se zvyšující se počítačovou gramotností by se i tento způsob vzdělávání měl stát důležitou součástí celoživotního učení.

3.2 Jiné formy vzdělávání a zájmové činnosti s využitím ICT

3.2.1 Úloha knihoven

Jako významné prvky infrastruktury vzdělávání s primární rolí v oblasti celoživotního učení jsou často chápány knihovny. Veřejné knihovny mají zajišťovat

vhodné materiály na pomoc formálnímu i neformálnímu vzdělávání. Zároveň mají uživatelům pomáhat, aby tyto učební prostředky využívali efektivně a různými způsoby usnadňovat lidem studium (Služby, 2002). Tam, kde není možná spolupráce škol a institucí celoživotního učení s univerzitními knihovnami, měly by jejich funkci zastat knihovny veřejné. Mám namysli např. zabezpečení podpory dálkově studujících nebo poskytnutí opory při sebevzdělávání uživatelů.

Knihovny pochopitelně nemají pouze úlohu vzdělávací. Aby však mohly poskytovat své služby, musí v první řadě zabezpečit následující tradiční funkce: získávání, zpracování, uchovávání, ochranu a zpřístupňování dokumentů a informací v jakékoliv formě. Úkolem knihoven je poskytovat takové zdroje a služby, které slouží k uspokojování potřeb uživatelů, a jež se týkají osobního rozvoje jedince, včetně jeho rekreace a aktivního využití volného času. V současné době hrají knihovny velmi důležitou roli jako místa setkávání či centra sociální integrace a jsou nazývány komunitními centry nebo dokonce „obývacím pokojem komunity“ (Gill, 2002, s. 16). Společenské účely knihoven jsou tedy signifikantní a jak uvedla Jana Pártlová, manažerka programu Senioři vítáni, v závěrečném hodnocení programu „knihovny... jsou pravděpodobně ideálními partnery pro program našeho typu [zapojení seniorů do veřejných aktivit] – jsou součástí širší sítě, mají jasnou strukturu s dostatečným množstvím kvalifikovaných a zkušených pracovníků, umí komunikovat a mají dostatek praktických zkušeností s přípravou a realizací projektů“ (Senioři, 2008, s. 132).

Knihovny se dále podílejí na uspokojování kulturních potřeb občanů, uchovávání a ochraně kulturního dědictví, zprostředkování informací na podporu podnikání a z oblasti veřejné správy, vytváření infrastruktury pro vědu a výzkum a na podpoře čtenářství. Současně při poskytování služeb naplňují základní lidské právo na rovný přístup k informacím všem, bez rozdílu (Richter & Nová, 2007). Jako instituce veřejného zájmu umožňují veřejnosti přístup k informačním a komunikačním technologiím, např. k počítačům s připojením na Internet, elektronickým a digitálním zdrojům, interaktivním službám apod.

Údaje ze závěru roku 2006 ukazují, že k Internetu bylo v té době připojeno přes 4 000 veřejných knihoven a jejich poboček.²⁷ Celkem 93% obyvatel ČR tedy žilo v místě, kde knihovna nabízí veřejný Internet (zdarma nebo za úplat, v tom případě za vynaložené náklady). Existují však podstatné regionální rozdíly, v Moravskoslezském a

²⁷ Pod pojmem veřejné knihovny zde rozumíme knihovny zřízované či provozované obcí, městem, krajem nebo Ministerstvem kultury (Richter & Nová, 2007).

Karlovarském kraji dosahovala dostupnost více než 90%, ve Středočeském kraji jen 43% (Richter & Nová, 2007, s. 233). Tato čísla, spojená především s realizací Projektu internetizace knihoven²⁸, se liší jak od faktických čísel možností přístupů na Internet (např. na obecním úřadě, v informačních centrech apod.), tak od nejaktuálnějších údajů, jež zveřejnil Český statistický úřad (Informační, 2009). Podle nich bylo v roce 2007 ve veřejných knihovnách dostupných více než 10 300 počítačů pro veřejnost a téměř 9 200 jich bylo připojeno k Internetu, nejvíce v Jihočeském kraji. Ve Středočeském kraji již knihovny zpřístupňují přes tisíc osobních počítačů, 900 z nich s připojením na Internet.

Z výše uvedeného vyplývá, že knihovny jsou obvykle místy, kde je zajištěn snadný přístup k používání ICT. Fungují jako informační, vzdělávací a kulturní centra a mnohé z nich již organizují kurzy počítačové gramotnosti pro veřejnost. Nejčastějšími účastníky jsou zástupci znevýhodněných skupin, kromě nezaměstnaných a žen na mateřské dovolené také senioři. Senioři se mohou zúčastnit i jiných kurzů, jež mohou a nemusí být primárně určeny jen lidem třetího věku. Jedná se např. o Univerzity volného času (Krajská knihovna Vysočiny v Havlíčkově Brodě), trénování paměti (Středočeská vědecká knihovna v Kladně), Akademický rok pro seniory (Masarykova veřejná knihovna Vsetín²⁹), Akademie třetího věku (Městská knihovna Znojmo) a další akce jako Hudební akademie (Knihovna Kroměřížska), cvičení, vycházky za historií, společné čtení, kluby seniorů a podobně.

O seniorech jako stále častější cílové skupině pořádaných akcí ostatně vypovídá i zaměření některých ročníků projektu Březen – měsíc internetu (BMI). Projekt probíhal od roku 1998 do roku 2008. Zejména šestý ročník s názvem „Internet bez bariér“ a desátý a jedenáctý ročník s názvem „Internet – výhoda pro znevýhodněné“ byl zacílen více než kdy jindy právě na seniory (Winter, 2007). I když projekt BMI už skončil, některé aktivity pokračují dál. Pro naši práci relevantní je provozování portálu Helpnet.cz, který je orientován na osoby se specifickými potřebami. Svou sekci zde najdou i senioři. Ta nabízí odkazy na podrobné informace v podsekcích „Weby pro seniory, Dokumenty týkající se seniorů, Publikace, studie o seniorech, Internet pro seniory, Univerzity třetího věku a Služby pro seniory“ (BMI sdružení, c2007).

Finové jsou nejaktivnějšími uživateli knihoven v celé EU. Osmdesát procent obyvatel Finska využívá služeb veřejné knihovny, je registrováno přes 57 milionů

²⁸ Naopak některé knihovny financují připojení k Internetu ze strukturálních fondů Evropské unie.

²⁹ Ve dnech 15. – 16. dubna 2009 v této knihovně proběhne konference Knihovny a senioři.

knihovních návštěv ročně a internetové služby byly v roce 2007 využity 38milionkrát (The library, 2005; Finsko, 2009). Není se čemu divit, finské knihovny jsou opravdu na vysoké úrovni a jsou také štědře financovány. Registrace čtenářů je bezplatná, stejně jako např. přístup k počítačům a na širokopásmový Internet, zapůjčení notebooků na pobočkách, půjčování zvukových nosičů i DVD apod. Služby jsou koncipovány s ohledy na různé věkové, jazykové a menšinové skupiny, samozřejmostí je komunikace služeb přes Internet a profesionalita zaměstnanců knihovny. Exteriéry a interiéry knihoven jsou navrhovány s velkou pečlivostí a do odlehlých lokalit je vysílán bibliobus, vždy s příslušnou literaturou v jazyku minority (např. švédština, sámské jazyky).

Pro seniory jsou organizovány tzv. čtenářské skupiny, skupiny křížovkářů, oblíbená jsou setkání s autory a zvláště populární je roznáška až do domu nejen pro seniory, ale i pro invalidní osoby. Městská knihovna v Helsinkách, jako knihovna hlavního města, nabízí pro uživatele v seniorském věku pestrý program. Vedle výše zmíněného patří k pravidelným aktivitám setkání, na nichž senioři vzpomínají a vyprávějí o svých životech. V téže knihovně ustanovili tzv. „Seniorskou skupinu“, tedy skupinu knihovníků, která se zabývá speciálně vyvíjením služeb pro starší občany. Tito knihovníci založili pro své kolegy v celém Finsku inspirativní webové stránky, na nichž je přehled služeb a akcí pro seniory k dispozici (stránky jsou však dostupné jen ve finštině a švédštině).³⁰ Téměř každá veřejná knihovna pak pořádá kurzy počítačové gramotnosti (někdy ve spolupráci s lokální vysokou školou). Dále existuje knihovna nazvaná „Místo k setkávání“, jež se specializuje právě na výuku práce s počítačem, Internetem a jinými novými technologiemi, mimo jiné i pro seniory. Ta spolupracuje s asociací Enter ry, jež se účastnila iniciativy AgeNet.ie. Současně je realizován osvětový den „SeniorSurf“, v rámci něhož jsou starší uživatelé školeni a seznamováni s bezdrátovou a internetovou komunikací (Uotila, 2009).

Senioři jsou obecně početnou skupinou uživatelů knihoven. Jelikož mnoho z nich již nepracuje (či odešli z práce dříve, než tam zavedli Internet), neúčastní se dalšího vzdělávání nebo nemají příklad v mladších členech rodiny, je pro tuto věkovou skupinu obtížné získat zájem o Internet, přístup k Internetu nebo se s ním naučit pracovat. Studie dokazují, že senioři potřebují při vyučování práce s ICT osobní přístup učitele, založený na znalosti specifických potřeb starších lidí. A poněvadž je stále více služeb knihoven

³⁰ Více na <http://www.lib.hel.fi/fi-FI/seniorisivut/>, resp. <http://www.lib.hel.fi/sv-FI/seniorisivut/>.

realizováno za podpory ICT, jsou právě ony ideálním místem pro učení práce s počítačem a Internetem, co víc, jsou povinny tento fakt zohlednit. Knihovny navíc tvoří nejhustší síť veřejných institucí, jež nabízí přístup k Internetu. Měly by se zde proto pořádat mimo jiné i kurzy koncipované primárně pro starší lidi, které též ozřejmí práci s OPACem, webovými stránkami knihovny, stránkami veřejné správy apod.

3.2.2 Akademie třetího věku a univerzity volného času

Vzdělávání v seniorském věku podporuje aktivizaci starších lidí a pomáhá seniory začlenit do společnosti. Začalo probíhat na bázi osvěty formou specializovaných přednášek v klubech důchodců či v kulturních střediscích. Od poloviny 80. let 20. století byly organizovány ucelené několikaměsíční vzdělávací cykly nazvané Akademie třetího věku. Hlavní témata přednášek se týkala otázek stárnutí, avšak obsah nebyl zaměřený jen na oblast zdravotnictví, nýbrž i na problematiku sociální a na okruhy zájmových sfér obyvatelstva (Kotýnková & Červenková, 2001).

Dnešní akademie třetího věku jsou organizovány jako zájmové studium, které není omezeno dosaženým vzděláním, věk účastníků se pak požaduje zpravidla nad 50-55 let. Cílem je nabídnout smysluplnou náplň volného času, možnost dovědět se něco nového z oborů posluchačům známých i neznámých a setkávat se s lidmi s podobnými zájmy. Vyučování je realizováno formou přednášek, besed s odborníky, studijních kroužků apod. Ojedinelou aktivitou je pak Rozhlasová akademie třetího věku (RATV), vysílaná Českým rozhlasem 2 – Praha.

Volnočasové akademie či univerzity mají v různých městech a různých institucích rozmanitá pojmenování. Existují též akademie volného času nebo univerzity volného času, s pestrou skladbou přednášek a dalších činností. Většinou jsou určeny nejen seniorům, ale všem, kdo mají chuť poznávat a dále se vzdělávat. Pro seniory je důležitý aktivizující charakter těchto akademií či univerzit. „Pracovníci 1. lékařské fakulty Univerzity Karlovy zjistili, že posluchači univerzit třetího věku v průběhu studia stárnou, avšak jejich zdravotní stav se zlepšuje“ (Kotýnková & Červenková, 2001, s. 25). Můžeme předpokládat, že podobně tomu je i u akademií třetího věku a univerzit volného času.

3.2.3 Veřejné a neziskové organizace

Dalšími institucemi, které svou činností přispívají k aktivnímu a smysluplnému životu seniorů, jsou veřejné a neziskové organizace. V České republice existuje poměrně velké množství těchto organizací, jež se svou činností orientují právě na seniory nebo do svých aktivit začleňují nabídku programů pro seniory alespoň částečně. Níže uvádím výčet a stručnou charakteristiku alespoň některých, které mimo jiné nabízejí také využívání počítačů a Internetu.³¹

Občanské sdružení Život 90

Sdružení je registrováno na Ministerstvu vnitra ČR od roku 1990. Mateřská základna je v Praze, ale pobočky nalezneme i v Jihlavě, Hradci Králové a Zruči nad Sázavou. Činnost sdružení se postupně rozvíjela až k dnešní nabídce Akademie seniorů, provozování Domu aktivních seniorů PORTUS v Praze, zajišťování krizové linky, tzv. Senior telefonu a dalších. Za podpory Nadace České spořitelny provozuje Portál Seniorum.cz, je vydavatelem dvouměsíčníku Generace a realizuje také kurzy počítačové, práce s mobilním telefonem a internetovou kavárnu. Program aktivit je zčásti zajišťován dobrovolníky. Občanské sdružení Život90 je členem Evropské federace seniorů (EURAG) a Evropské platformy starších lidí (AGE). Více na www.zivot90.cz a www.seniorum.cz.

Občanské sdružení Remedium Praha

Občanské sdružení REMEDIUM Praha je nevládní nezisková organizace zaměřená na vzdělávání, podporu a pomoc v psychosociální oblasti. REMEDIUM Praha dává „příležitost ke zkvalitňování života“ nejen seniorům. V Klubu REMEDIUM – centru aktivit pro seniory, jsou nabízeny vzdělávací kurzy, rehabilitační programy, klubová a zájmová činnost a také počítačový a internetový klub s kavárnou. Klub REMEDIUM vznikl v rámci Programu pro seniory, jehož sdružení rozvíjí od roku 1998. Zájemci mohou navštívit i workshopy a semináře, poradny a společenské akce. Sdružení provozuje informační server nejen pro seniory s názvem Vstupujte.cz. Server vznikl jako součást projektu Internet a senioři, jenž získal finanční podporu ze zdrojů

³¹ Veškeré informace pocházejí z internetových stránek organizací a v seznamu bibliografie nejsou znovu citovány.

EU Phare – program Podpora aktivního života seniorů. Více na www.remedium.cz a www.vstupujte.cz.

Elpida plus, o.p.s.

Nadační fond Elpida založil v srpnu 2007 obecně prospěšnou společnost s názvem Elpida plus. Ta realizuje dlouholeté projekty nadačního fondu, jimiž jsou bezplatná telefonní linka důvěry, tzv. Linka seniorů, Seniorcentrum Limuzská, vydávání časopisu Vital plus a celorepublikově známá Školička internetu pro seniory (Školička). Projekt Školička je pořádán od roku 2003 a z Prahy se rozšířil i do dalších čtrnáct českých měst. Kromě kurzů je v Seniorcentru Limuzská zřízena také internetová kavárna. Ve Školičce v minulých letech probíhal i projekt Senioři komunikují, jenž pořádal nadační fond Lívie a Václava Klausových. Více na www.elpida.cz.

Nadace Senio

Nadace Senio byla zřízena za účelem „dosažení obecně prospěšných cílů se zvláštním zaměřením k podpoře zachování kvality života seniorů a jejich aktivní účasti na životě občanské společnosti“. Nadace provozuje první český portál pro seniory Senio.cz, který předkládá ucelený systém informací pro seniory a doplňuje jej nabídkou služeb, např. blogů, her a dalších. Jádrem portálu je klubová sekce, která prezentuje původní tvorbu seniorů a doplňky ve formě zřízení e-mailové schránky, zasílání avíz apod. Více na www.senio.cz.³²

Občanské sdružení Společnost senior

Společnost senior, občanské sdružení (2002), vznikla počátkem roku 1999 jako jedna ze sekcí Nadačního fondu Apeiron. K hlavním programovým aktivitám sdružení patří klubová (SeniorTip klub) a vzdělávací činnost, vydávání čtvrtletníku SeniorTip a provozování webové stránky Seniotip.cz, která přináší široké spektrum informací. Společnost senior je zároveň koordinačním centrem seniorů a zdravotně postižených. V Seniotip.cz, internetovém magazínu nejen pro seniory, lze využít např. i chat, diskusi nebo nástěnku pro zanechání pozvánek či vzkazů. Více na www.seniotip.cz.³³

Občanské sdružení Gema

³² Na portálu byl uveřejněn odkaz na dotazník využitý v analytické části této práce.

³³ Na portálu byl uveřejněn odkaz na dotazník využitý v analytické části této práce.

Občanské sdružení GEMA se od roku 1993 zaměřuje na podporu zdraví seniorů, rozvoj gerontologie, geriatrie a kvality péče o chronicky nemocné. Díky účasti na evropském projektu *Stárneme zdravě v Evropě* se mu podařilo vytvořit tzv. kavárničky pro seniory, jež jsou dnes na 11 místech v celé ČR. V kavárničkách je organizována výuka jazyků a práce s počítačem, přednášky a besedy, kurzy trénování paměti, ruční dílny a rehabilitační cvičení. Dalšími aktivitami jsou vycházky do okolí, pravidelné podzimní taneční, zájezdy a distribuce informačních letáků týkajících se prevence onemocnění a podpory zdraví ve vyšším věku. Více na www.gerontocentrum.cz/gema.

Ke sdružením, která přispívají k informovanosti seniorů, patří také např. Občanské sdružení Rada seniorů ČR (www.rscr.cz), Svaz důchodců ČR (www.sdcr.cz) a oblastní svazy, Společnost přátelská všem generacím, jež zčásti navazuje na projekt Diakonie ČCE *Senior a já*, problematikou stáří se od roku 2006 zabývá i Veselý senior – nadační fond. Dalšími zdroji informací jsou tematické portály, např. centrální webová stránka pro seniory Českého helsinského výboru, tzv. Portál pro seniory (www.seniori.org), web www.gerontologie.cz, jenž zřizuje Česká alzheimerovská společnost, již zmíněný Seniorský portál www.e-senior.cz, stránky Aktivni.cz : život po padesátce, SeniorClub.cz, Tretivek.cz, internetové verze tištěných časopisů pro seniory a mnoho dalších. Rok od roku vzniká více webových stránek, jež jsou postupně stále lépe přizpůsobeny specifickým potřebám seniorů: možnost zvětšení písma, přehlednost a absence reklam, černobílá verze apod.

Senioři, jež mají zájem o počítačové kurzy, mají rovněž na výběr z množství kurzů pořádaných při základních nebo středních školách. Toto prostředí přímo vybízí k realizaci projektů zlepšujících mezigenerační komunikaci, kdy seniory mohou učit dokonce i děti nebo mladí lidé, kteří by mohli být jejich vnuky.

Dalšími místy, kde mohou senioři přijít do styku s počítači, jsou seniorská centra nebo seniorské kluby (kluby důchodců), jejichž primární aktivity však mají spíše charakter návštěv kulturních akcí, besed, výstav, poznávacích zájezdů, exkurzí, sportovně rekreačních aktivit, procházek, oslav narozenin a nakonec i kulturně- tvořivých a vzdělávacích aktivit. Senioři do center docházejí především za sociálním kontaktem a nabídkou aktivní náplně volného času.

Podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách (Česko, 2006, §43-51) jsou v centrech denních služeb, v denních a týdenních stacionářích jedněmi ze základních

funkcí „výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti“ a „zprostředkování kontaktu se společenským prostředím“, přičemž teoreticky mohou být využity i počítače. V domovech pro seniory vzdělávací aktivity do základních činností již ze zákona zahrnuty nejsou, je tedy na každém provozovateli, zda tuto možnost seniorům poskytne. V případě výše zmíněných institucí nejde primárně o to, aby senioři začali pracovat s počítačem, jde zejména o jejich aktivizaci, o nabídnutí možnosti, kterou může využít třeba jen malé procento seniorů. Zajímavé alternativy nových technologií již navrhuji vědci a designéři v zahraničí, např. tzv. Nostalgie ve Švédsku, která umožňuje poslech starých zpráv a hudby z 20. století a jež podněcuje jedince v domovech seniorů ke vzpomínání.

V některých institucích bývají pořádány individuální programy pro osoby, které se z různých důvodů, např. zdravotního omezení, nemohou zúčastnit kolektivních setkání. Velkou roli zde hrají také senioři-dobrovolníci. Svou ochotou naslouchat, podělit se o zkušenosti nebo jen podat pomocnou ruku bývají často nepostradatelnou oporou svých vrstevníků.

V neposlední řadě se najdou i senioři, kteří dávají přednost samostudiu v klidu domova nebo knihoven, s počítačem se naučí pracovat sami podle knih a návodů nebo o radu poprosí rodinné příslušníky (v minimální míře navštěvují např. klasickou internetovou kavárnu, tam bývá prostředí málo anonymní). Praxe však ukazuje, že ať už senioři naleznou k počítačům, Internetu nebo vzdělávacímu kurzu cestu sami, či je podpoří rodina, přátelé a vrstevníci, stanou se zpravidla nadšenými uživateli a studenty. Pokud to finanční situace dovolí, někdy si pořídí počítač i domů a získají tak další možnost, jak trávit a organizovat svůj čas.

3.3 Programy a projekty pro seniory s důrazem na využití

ICT

Stárnutí populace je sousloví často opakované v médiích, v první řadě je však skutečností. To si uvědomují vlády, nadace a komerční subjekty, které finančně přispívají na programy a projekty určené rovněž seniorům. K nim patří v České republice např. již zmíněný program Nadace Open Society Fund Praha *Senioři vítáni*, realizovaný v období od srpna 2007 do července 2008. Program finančně podpořila Nadace České spořitelny, stejně jako projekt *Senioři komunikují* (spolu s T-Mobile), Nadačního fondu manželů Livie a Václava Klausových. Projekt *Senioři komunikují* byl

zahájen roku 2007 a u účastníků se setkal se značným zájmem. Kromě ovládní osobních počítačů se totiž zaměřil i na používání mobilních telefonů a platebních karet. Obou projektů se zúčastnila např. Masarykova veřejná knihovna Vsetín (Masarykova, c2008).

Dalšími jsou programy podpořené z fondů EU. Před vstupem do Evropské unie byl v kandidátských zemích střední a východní Evropy realizován program Phare. U nás jej využilo i velké množství organizací pracujících se seniory (v roce 2002 *Podpora aktivního života seniorů*). Se vstupem České republiky do EU se pak otevřela příležitost využít tzv. strukturální fondy EU. Jedním ze třech je Evropský sociální fond, čerpání financí z něj zajišťuje Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Jeho cílem je mimo jiné podpořit celoživotní vzdělávání.

Co se týče podpory státu v této oblasti, nabízel Portál veřejné správy ČR³⁴ bezplatné kurzy pro veřejnost v oblasti práce s počítačem, Internetem, elektronickým podpisem atd. Portál zajišťovalo tehdejší Ministerstvo informatiky ČR, které bylo roku 2007 zrušeno. Nyní jej zřizuje Ministerstvo vnitra. Motto „Na úřad přes internet“, jež je podtitulem Portálu veřejné správy ČR, měl i devátý ročník Března měsíce Internetu, jehož cílem bylo propagovat portály a weby státní správy (Winter, 2007). Východiskem pro další cenově a lokálně dostupné počítačové kurzy pro širokou veřejnost byl Národní program počítačové gramotnosti.

Jak už bylo řečeno, řady mezinárodních projektů se účastní nebo v minulosti účastnily i české U3V. Z dříve zmíněných jsou to Socrates-Grundtvig 1 a 2, eLiLL a mnoho dalších. I když část z nich již skončila, jmenujme tyto významné projekty:

- SEN-NET (Socrates-Grundtvig 1) – je zaměřen na obecnou problematiku vzdělávání seniorů v oblasti ICT. Hlavním cílem je vypracování metodiky, modelů a vzorových materiálů pro výuku seniorů. Účastní se jej univerzity i neuniverzitní instituce ve Španělsku, Irsku, Portugalsku, Švédsku, Slovensku, Anglii a ČR.
- ADD LIFE (Socrates-Grundtvig 1) – cílem projektu je zvýšit kvalitu života seniorů prostřednictvím mezigeneračních kontaktů v univerzitním prostředí. Účastníky jsou univerzity a VŠ v Rakousku, Španělsku, Maďarsku, Německu, Velké Británii, Finsku a ČR a spolupracují s organizací EUCEN.

³⁴ Více na http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/6966/place.

- EuCoNeT (Socrates-Grundtvig 2) – cílem projektu European Computer Network je zvýšit využití Internetu seniory. Účastní se univerzity v Německu, Skotsku, Itálii, Španělsku, na Slovensku a v ČR (Institut, c2000-2009).
- eLiLL – projektu e-Learning in Later Life: Digitální kompetence pro starší lidi se zúčastnili studenti-senioři z Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích s cílem zmapovat a předložit informace o využívání ICT v celoživotním vzdělávání, zejména v programech a aktivitách určených seniorům. Dalšími zúčastněnými zeměmi jsou Německo, Slovensko, Španělsko a Finsko (Zentrum, c2006).

Z výše uvedeného je zřejmé, že čeští senioři mají poměrně často možnost „spolupracovat“ s finskými seniory v rámci shodného mezinárodního projektu a dostávají stejnou příležitost se aktivně zapojit do mezinárodních aktivit a následně svá zjištění prezentovat na mezinárodním poli.

Pro oblast seniorů a ICT vznikají v některých státech iniciativy, jejichž úkolem je osvěta nebo organizace programů týkajících se této problematiky. Jednou z takových je irská iniciativa AgeNet.ie (AgeNet.ie, c2009), která se zaměřuje na podporu národních a komunitních organizací pro seniory s cílem identifikovat příležitosti a výzvy, které ICT seniorům skýtají. Iniciativa je podporována několika irskými organizacemi a evropským fondem eInkluze. První fáze programu se zaměřila na sestavení rozsáhlé báze akcí a projektů z celé Evropy (doplňkově i USA), které se týkají tématu ICT a seniorů. Báze zdrojů dnes obsahuje tři hlavní okruhy: „Propagace a šíření používání ICT mezi seniory“, „Iniciativy ICT pro starší pracovníky“, „ICT podporující samostatné bydlení“. Mezi zúčastněné státy patří (řazeno podle největší četnosti projektů): Irsko, Německo, Finsko, Itálie, Polsko, Švédsko, Velká Británie, USA, Belgie, Litva, Nizozemí, Portugalsko, ČR, Slovensko, Maďarsko, Španělsko, Řecko, Estonsko a Slovinsko. Mimoto báze zahrnuje i zdroje týkající se politik a výzkumů v oblasti seniorů a ICT.

Zmiňovaná báze přináší přehledně uspořádaný seznam projektů, které proběhly v uvedených zemích. Níže vybírám z prvního okruhu „Propagace a šíření ICT mezi seniory“, kde mělo nejčastější zastoupení Finsko se šesti aktivitami:

- *Enter ry* je seniorská asociace založená s cílem propagace a osvěty užívání ICT ve skupině starších lidí. Jejím úkolem je především motivovat a naučit seniory dovednostem v oblasti ICT tak, aby je mohli aktivně využívat. Kromě kurzů se

angažuje i na poli projektů a vystupuje jako odborná skupina na místní a národní úrovni. Více na <http://www.entersenior.fi>.

- Více než 270 center vzdělávání dospělých po celém Finsku pořádá kurzy počítačové gramotnosti. Ty se liší svou náročností i obsahem, nabízeny jsou např. kurzy práce s tabulkovým procesorem, databázemi, počítačové grafiky, úpravy fotografií, webdesignu a publikování na webu.
- Program *Občanská práva v informační společnosti* byl spuštěn za účelem vybavení všech občanů alespoň základními počítačovými dovednostmi. Cílovou skupinou byli lidé, jež nejsou na trhu práce, tedy důchodci nebo handicapovaní. Centra vzdělávání dospělých dostávala speciální dotace na vývoj metod a prostředí pro virtuální vzdělávání.
- *eTampere* byl komplexní program budování informační společnosti organizovaný městem Tampere. Jeho cílem bylo upevnit dovednosti obyvatel v oblasti ICT, vytvořit nové služby pro veřejnost a poskytnout nové podnikatelské příležitosti. K naplnění cíle vedlo založení místí přístupu k Internetu, spolupráce se seniorskou asociací Mukanetti, zřízení internetového autobusu jménem Netti Nysse, který „přivezl web lidem až do domu“. Tato mobilní služba sloužila nejen seniorům, ale všem, kdo jí chtěli využít. Více na <http://www.etampere.fi/>.
- *Rekreace a služby pro seniory* byl výzkumný projekt probíhající v letech 2001-2003, jehož cílem bylo zjistit, jak zohlednit dopady stárnutí při navrhování a implementaci elektronických služeb.
 - Jak již bylo řečeno, veřejné knihovny ve Finsku jsou jedny z nejvyužívanějších v Evropě. Kromě klasických a elektronických služeb byly vyvinuty další, např. s využitím SMS, aby tak byla zajištěna podpora vyhledávání a využívání digitálních materiálů právě prostřednictvím e-slужeb. Byla vybudována síť vzdáleného přístupu k elektronickým dokumentům zprostředkovaná národním portálem www.nelliportaali.fi. Senioři jsou o výhodách e-slужeb proškoleni v rámci dne SeniorSurf. Více na <http://www.libraries.fi/> (AgeNet.ie, c2009).

4 Průzkum práce seniorů s počítačem a Internetem

Průzkum mapuje práci seniorů s počítačem a jimi využívané služby v Internetu. Dále zkoumá pozitiva a negativa Internetu z pohledu seniorů a zjišťuje, zda by senioři chtěli Internet používat častěji.

4.1 Cíl průzkumu

Cílem průzkumu je zmapovat a zhodnotit, jaké jsou návyky českých (a finských) seniorů při práci s počítačem a Internetem. Úkolem je ověřit, k jakým činnostem používají Internet nejčastěji a jak jej vnímají.

Na základě této analýzy napsat studii, která přiblíží motivy a přístup seniorů k počítačům, resp. k Internetu pracovníkům v organizacích pro seniory, v celoživotním vzdělávání, tvůrcům WWW stránek pro seniory a každému, kdo má o danou problematiku zájem.

4.2 Hypotézy

Východiskem pro stanovení hypotéz bylo studium zahraničních odborných článků s tematikou vztahu seniorů k počítačům a Internetu, dále literatura z oboru psychologie a sociologie, statistická data a výsledky výzkumů seniorské problematiky realizované v uplynulých letech v České republice, ve Finsku a v Evropské unii.

Byly stanoveny tyto hypotézy:

H1: Senioři používají Internet převážně mimo domov.

H2: Senioři používají Internet nejčastěji ke komunikaci.

H3: Senioři, na rozdíl od mladých lidí, používají zřídka sociální sítě.

H4: Senioři (v ČR) zřídka používají elektronické bankovníctví.

H5: Senioři mají na Internetu pocit malé bezpečnosti.

H6: Senioři s vyšším dosaženým vzděláním používají počítač (s připojením na Internet) častěji než senioři s nižším vzděláním.

4.3 Metoda

Práce má popisný a analytický charakter a opírá se zejména o metody empirického kvantitativního výzkumu. Kvantitativní výzkum má omezený rozsah informace o mnoha jedincích, je v něm patrná silná redukce počtu pozorovaných proměnných a sledovaných vztahů mezi nimi. Generalizace na populaci je většinou snadná a její validita je měřitelná (Disman, 1993). Na základě cílů jsme pro zpracování použili metodu deduktivní a metodu obsahové analýzy primárních a sekundárních zdrojů.

4.3.1 Technika sběru dat

Pro průzkum práce seniorů s počítačem a Internetem jsem zvolila metodu dotazování. Dotazník je všeobecně považován za finančně nenáročný a je hojně používán tam, kde se jedná o shromáždění jednoduchých údajů od velkého množství osob. V našem případě byl dotazník nejvhodnější technikou především pro svou formu, jelikož byl v podobě odkazu na webový formulář umístěn na vybraných českých a finských webových stránkách³⁵ (příloha 1). Šlo mi především o snadnou dostupnost a šíření dotazníku po celé České republice a v zahraničí. Jazykové mutace byly navrženy téměř shodně s českou verzí dotazníku, aby bylo ulehčeno následné vyhodnocování odpovědí.

Anonymní dotazník byl koncipován tak, aby obsahoval nejdůležitější otázky týkající se frekvence a místa používání počítače, účasti na vzdělávacím kurzu, služeb Internetu a činností, ke kterým senioři Internet využívají. Zaměřil se také na pozitiva a negativa Internetu, bariéry v častějším využívání apod. Doplnující otázka se týkala použití dalších digitálních technologií.

V dotazníku se vyskytovaly otázky uzavřené, polootevřené a filtrační. Byly zde zastoupeny otázky polytomické – výběrové (tzv. vylučovací), jež dávají respondentům k dispozici určitý výčet odpovědí s možností výběru jedné alternativy. V nich byla přiřazena možnost „jiná odpověď“, což z nich učinilo rovněž otázky polootevřené. Tento typ otázek dává respondentům příležitost, aby odpověděli vlastními slovy v případě, že mu předepsané možnosti nevyhovují. Dalším zastoupeným druhem

³⁵ <http://buff.uffs.net/seniori/dotaznik.php?lang=cs> a <http://buff.uffs.net/seniori/dotaznik.php?lang=fi>

uzavřených otázek byly dichotomické, neboli kategorické, na něž je možno dát jen dvě vzájemně se vylučující odpovědi: ano – ne. Některé z nich byly nahrazeny otázkou filtrační (např.: „Zúčastnili jste se nějakého vzdělávacího kurzu pro seniory?“ „Pokud ano, kde jste kurz navštěvovali?“). Filtrační se užívají v případech, kdy se ptáme na problémy, jež se z různých důvodů netýkají všech zúčastněných. Vlastní (základní) otázka je určena jen těm, kteří se kvalifikovali na otázku filtrační. Nejčastějším druhem použitých uzavřených otázek byly polytomické – výčtové. Někdy bývají označovány také jako otázky spojovací, s možností volby několika variant. Výhodou těchto otázek je volnější výběr a kombinace několika odpovědí (Schneider & Koudelka, 1993).

Úkolem první části dotazníku bylo zjistit data o používání počítače a především Internetu, druhá část zahrnovala identifikační údaje respondentů (věk, pohlaví, obor předchozího zaměstnání a stupeň nejvyššího dosaženého vzdělání). Cizojazyčné verze dotazníku se mírně lišily v otázkách č. 5, 8, 10 a 21 v závislosti na místních specifikách. V otázce č. 9 došlo v nich došlo k neúmyslné ztrátě jedné z variant odpovědi. Celkem měl dotazník 21 otázek.

4.3.2 Vzorek průzkumu

Dotazník byl určen zejména seniorům nad 60 let, ale zúčastnit se mohli i respondenti mladší (např. invalidní důchodci nebo účastníci kurzů celoživotního vzdělávání). Vzorek průzkumu zahrnoval respondenty rozdělené do pěti věkových kategorií (méně než 59 let, 60-64 let, 65-69 let, 70-74 let a nad 75 let). Detailněji bylo rozlišeno zejména období raného stáří (podle Vágnerové 60-75 let), neboť jsem vycházela z předpokladu, že odkaz na dotazník vyhledají právě lidé z těchto věkových kategorií (např. díky účasti na počítačovém kurzu, apod.).

Dotazník měl čtyři jazykové verze (česky, finsky, švédsky, anglicky). Česká verze byla pro průzkum zásadní, formulář vyplnil velký počet českých seniorů. Finská a švédská verze vznikly z důvodu zamýšlené komparace s finskými seniory. Finsko je dvojjazyčnou zemí, kromě finštiny je zde úředním jazykem švédština, bylo tedy nutné přeložit dotazník do obou jazyků. Obzvlášť proto, že jsem se účastnila studijního pobytu v městě Turku – Åbo, kde se nachází největší švédská komunita ve Finsku. Účast respondentů z Turku jsem očekávala pro tamní komunikaci s městskou knihovnou, odborníky na švédské univerzitě Åbo Akademi University a díky získaným osobním kontaktům. Anglická verze sloužila jako výchozí pro překlad do finštiny a švédštiny a

na webové stránky jsem ji umístila s domněnkou, že by ji někteří zahraniční respondenti mohli uvítat. Podmínkou bylo vyplnění dotazníku online, tím jsme získali již omezený vzorek respondentů, tedy těch, kteří měli přístup k Internetu.

Do konečného vzorku pro vyhodnocování dotazníků bylo zahrnuto 120 českých a 30 finských odpovědí. Na čtyři Čechy tedy připadá jeden Fin. Takto velký rozdíl v počtu respondentů nedává možnost objektivního srovnání českých a finských seniorů, přesto budou výsledky vyhodnocení finských dat zmíněny (především) u těch otázek, v nichž je diference mezi Čechy a Finy patrná již z tohoto vzorku.

4.3.3 Realizace dotazníkového šetření

Sběr dat probíhal od listopadu 2008 do března 2009. V této době jsem oslovila poměrně velké množství českých univerzit třetího věku, organizací, provozovatelů webových stránek pro seniory a jednotlivců. Kladně odpověděli jen z Nadace Senio, Společnosti senior a U3V VŠE, kde jsem v minulosti pomáhala v individuálních studijních hodinách v tamní počítačové učebně. Odkaz na webový formulář dotazníku byl umístěn na stránkách Senio.cz, Seniortip.cz, u3v.vse.cz a navíc byl prezentován vyučujícími v hodinách univerzity třetího věku VŠE. Za tři týdny vyplnilo dotazník více než 150 respondentů.

Ve Finsku bylo zveřejňování dotazníku poněkud složitější. I přesto, že jsem dotazník měla připraven v angličtině k dalšímu překladu již v dubnu 2008, převedení do finštiny a švédštiny se pozdrželo a i samotný převod do podoby webového formuláře s sebou přinesl problémy, zvláště při opravách drobných chyb (překlepy, nepřesný překlad, nutné doplnění dalších údajů atd.). Výsledná verze dotazníku byla několikrát zaslána pracovníkům v oblasti celoživotního vzdělávání, do seniorských organizací a na smluvená místa s prosbou o publikování. Odkaz byl nakonec zveřejněn jen na webových stránkách Městské knihovny v Turku a na stránkách U3V Univerzity v Turku (finská komunita). V lednu 2009 byla žádost o uveřejnění zaslána i do několika univerzit třetího věku ve Švédsku. Výsledkem bylo 33 finských vyplněných dotazníků (3 z toho již po zpracování údajů), jeden švédský (ze švédské U3V) a jeden anglický (pravděpodobně nalezen přes vyhledávače). Nízkou účast finských respondentů lze zdůvodnit několika způsoby: špatná informovanost o dotazníku, nevhodná místa zveřejnění odkazu, neochota zúčastnit se průzkumu (obecně cizinci zprvu nejsou

pozitivně přijímání), anonymita průzkumu (neznalost tazatele), nedůvěra ve formu dotazníku (otázky typu: nemůže takto vyplněný dotazník ohrozit můj počítač, má soukromá data?). Tyto obavy jsem zaznamenala rovněž u českých seniorů, konkrétně na Seniortip.cz proběhla v souvislosti s mým dotazníkem vášnivá diskuse na podobné téma. V neposlední řadě přispěla asi i charakteristická finská uzavřenost, aneb: „Finové umí mlčet ve dvou jazycích“.

Celkový počet vyplněných dotazníků byl téměř 350, to proto, že mnoho českých respondentů odpovědělo i přes zveřejněné oznámení o ukončení šetření. Nicméně i dotazníky některých, jež odpověděli včas, nebyly do konečného vzorku zahrnuty. Buď z důvodu neúplnosti dotazníku nebo proto, že při určitém počtu zpracovaných odpovědí již nebyly patrné výrazné změny. Odpovědi byly velmi podobné, a tak je možno výsledky vyhodnocení vztáhnout na celkový počet zúčastněných. Nicméně všechny vyplněné dotazníky jsem prošla a zajímavé odpovědi jsem zaznamenala i z těch, které přišly nejsou zahrnuty do vzorku 120 českých respondentů.

4.3.4 Způsob analýzy dat

Data získaná z dotazníků byla vyhodnocována v programu MS Excel. Použity byly kontingenční tabulky, tedy tabulky, které mají více než čtyři políčka. V takových jsou spolu tříděny znaky o více než dvou alternativách (Schneider & Koudelka, 1993). V našem případě byly v jedné tabulce většinou ve vzájemném vztahu pohlaví a věk respondentů a příslušná varianta odpovědi. V případech, jež to vyžadovaly, vystřídal kategorii věku předchozí zaměstnání nebo dosažené vzdělání.

Z důvodu velkého počtu otázek s mnohačetnými odpověďmi jsem 13 otázek vyjádřila pomocí skupinových pruhových grafů s procentuálním vyjádřením hodnot (otázky č. 2, 5-14, 16, 17). Zbýlých osm otázek jsem znázornila ve skupinových sloupcových grafech s absolutním počtem odpovědí nad každým sloupcem (otázky č. 1, 3, 4, 15, 18-21).

4.4 Výsledky průzkumu a jejich interpretace

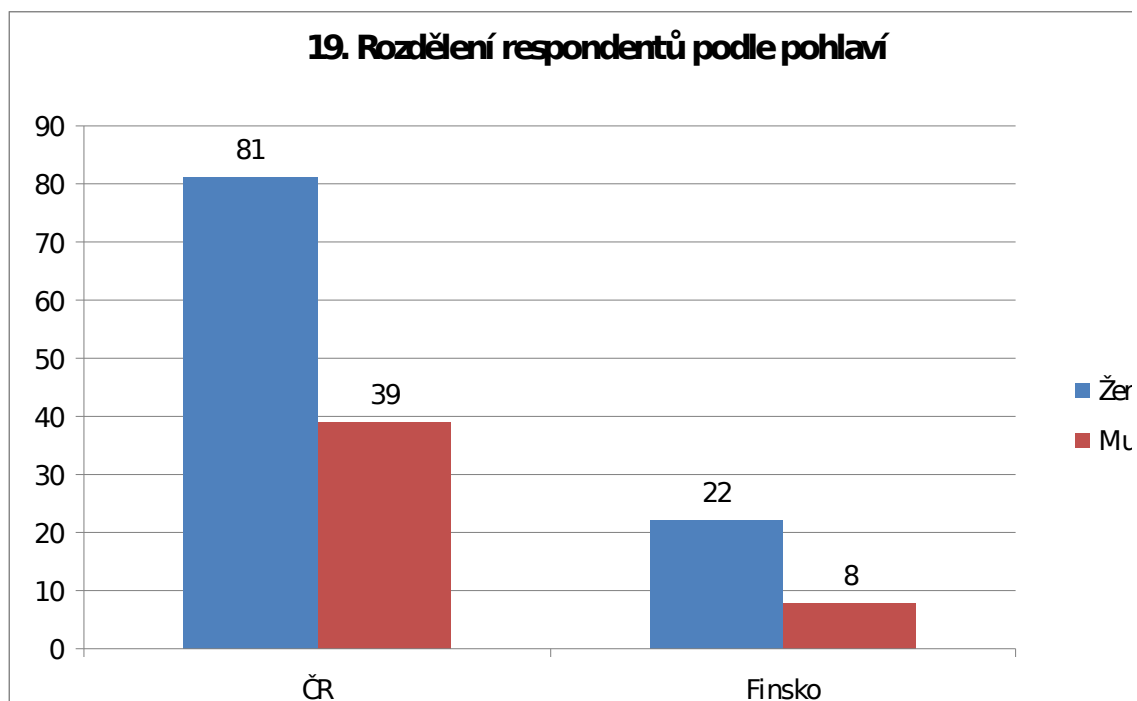
Zkoumaný vzorek obsahuje 120 českých a 30 finských respondentů. Identifikační údaje respondentů jsem získala ze závěrečné části dotazníku. V ní byly obsaženy čtyři

otázky, jež přiblížily věk, pohlaví, obor předchozího zaměstnání a stupeň nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů.

Rozdělení respondentů podle pohlaví

České části průzkumu se zúčastnilo 67% žen a 33% mužů (graf 5). Procentuálně podobné zastoupení měli i respondenti z Finska, a to 73% žen a 27% mužů. Z důvodu velkého rozdílu v počtech zúčastněných respondentů nelze český a finský vzorek objektivně srovnávat, přesto se tak u některých otázek pokusím učinit.

Povšimněme si, že dotazník vyplnily především ženy. Podle zprávy ČSÚ o Internetu a jeho používání jednotlivci ve 2. čtvrtletí 2008 (Český statistický, 2008) využívají Internet ve věkové skupině 55-64 let více muži, ve věkové skupině nad 65 let je tento rozdíl dokonce šestiprocentní (muži 10%, ženy 4%). Zpráva ovšem také uvádí, že nárůst práce s Internetem byl od roku 2003 zaznamenán především u starších žen. Z průzkumu eLiLL (Form of education, 2007), který provedli účastníci U3V Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, je dále zřejmé, že kurzy U3V navštěvují většinou ženy (77%).³⁶ Ženy se rovněž dožívají vyššího věku než muži a podle názorů některých odborníků nejsou ve vyšším věku tak často pasivní jako muži. Shrňeme-li tyto okolnosti, je větší zastoupení žen v průzkumu odůvodněno.

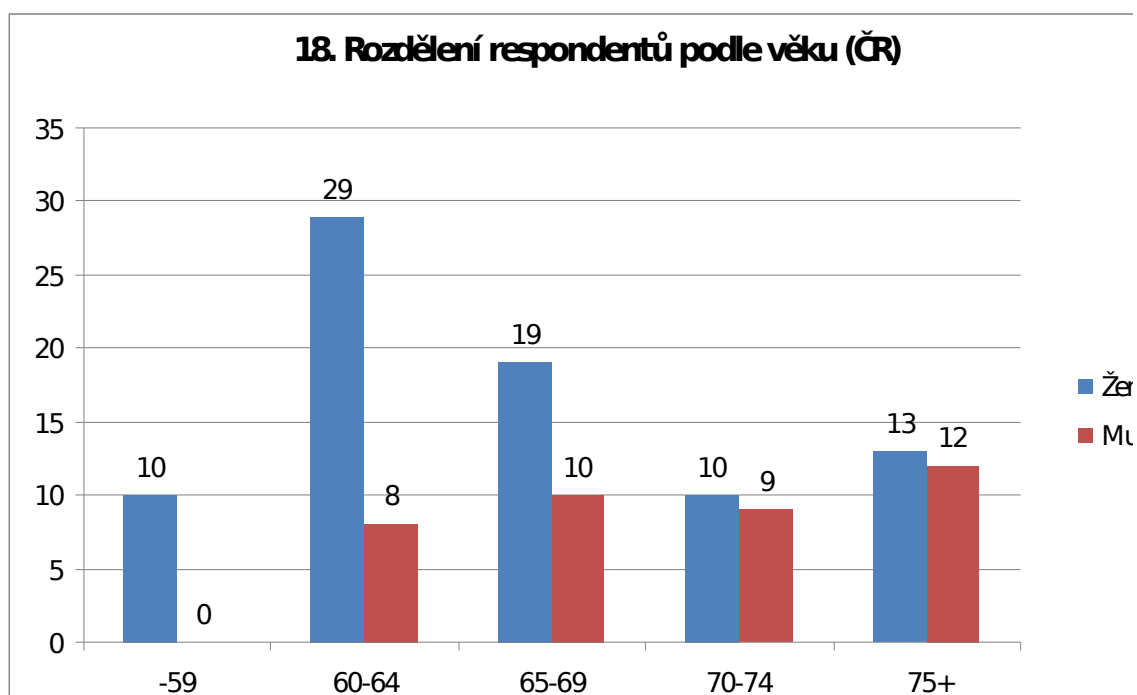


Graf 5: Rozdělení respondentů podle pohlaví – ČR a Finsko.

³⁶ Ve Finsku se U3V účastní 75-80% žen (Hietaluoma, 1998).

Rozdělení respondentů podle věku

Nejčastěji zastoupenými respondenty v ČR byly ženy ve věku 60-64 let (24,2%) a ve věku 65-69 let (15,8%) (graf 6). Ve Finsku to byly ženy z věkových kategorií 65-69 let (33,3%) a 60-64 let (23,3%). Shodně u obou vzorků se se vzrůstajícím věkem účastnilo více mužů. Např. ve skupině českých mužů ve věku nad 75 let byli zastoupeni jen středoškoláci a vysokoškoláci a pouze 4 z 12 nenavštěvovali vzdělávací kurz pro seniory. Ve věkové skupině 70-74 let navštěvovalo kurz 8 z 9 respondentů mužského pohlaví. Můžeme z toho vyvodit, že do průzkumu se byli ochotni zapojit spíše starší muži, jež absolvovali nějaký vzdělávací kurz.

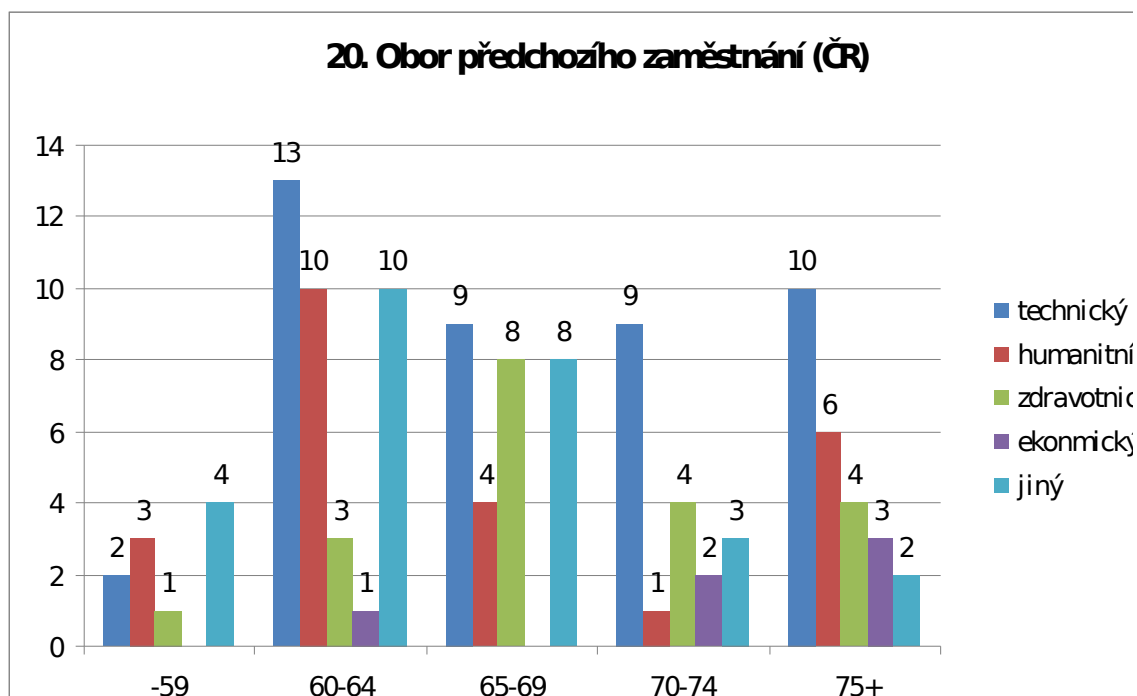


Graf 6: Rozdělení respondentů podle věku (ČR).

Rozdělení respondentů podle oboru předchozího zaměstnání

U českých respondentů převažovalo v oboru jejich předchozího zaměstnání technické zaměření, nejvýše v kategorii 60-64 let (10,8%) (graf 7). Následoval „jiný“ obor, zaměření humanitní, zdravotnické či lékařské a naposledy ekonomické. Naopak ve Finsku je patrná účast především respondentů z humanitních oborů, ve všech věkových kategoriích, nejvíce ve skupině 65-69 let (16,7%). Druhým nejčastěji označovaným je ve Finsku „jiný“ obor. Z „jiných“ profesí českých respondentů nejčastěji uvedli práci ve službách, administrativě a veřejné správě, dále se opakovaly profese jako pedagog, dělník, grafik apod. Mezi finskými respondenty převažovali učitelé, sociální pracovníci a zaměstnanci v administrativě. Se zdravotnickým zaměřením se

zúčastnil pouze jeden Fin. Z převahy českých respondentů s technickým zaměřením (35,8%) bychom mohli usuzovat, že počítač a Internet používají v ČR spíše lidé tohoto zaměření, finská data v tomto případě nelze generalizovat.

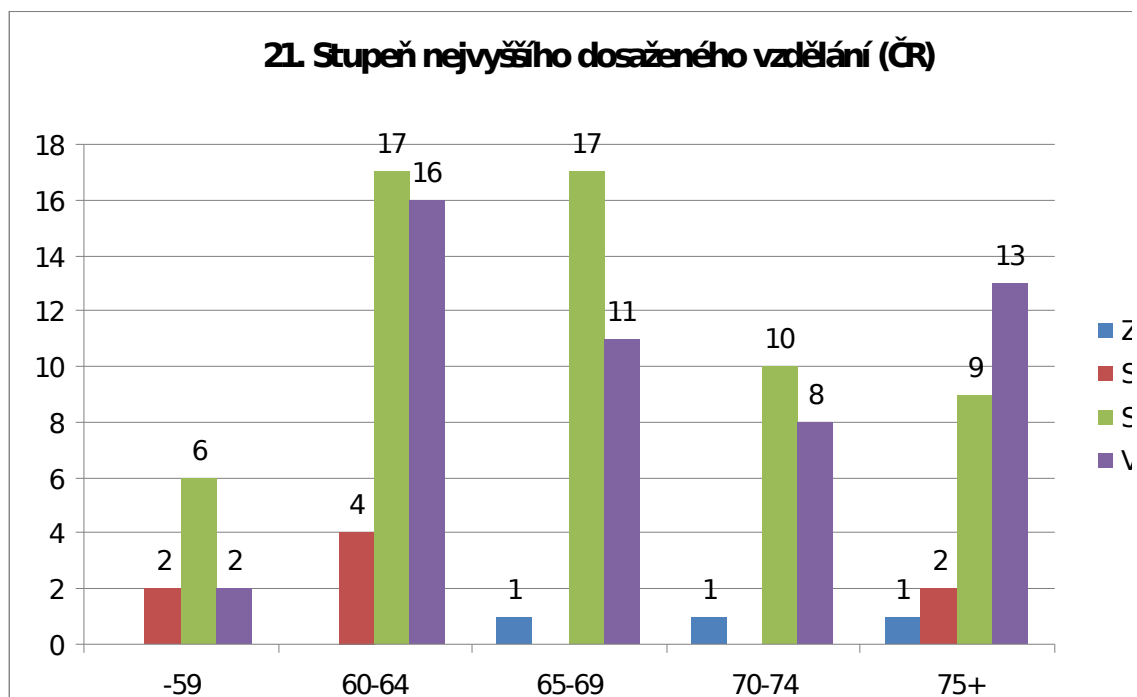


Graf 7: Rozdělení respondentů podle oboru předchozího zaměstnání (ČR).

Rozdělení respondentů podle stupně nejvyššího dosaženého vzdělání

Obecně lze konstatovat, že počítač a Internet používají více jedinci s vyšším dosaženým vzděláním. V průzkumu ČSÚ bylo zjištěno, že s počítačem a Internetem pracuje více než 85% vysokoškoláků a 70% středoškoláků s maturitou (Český statistický, 2009c). Z našeho šetření vyplývá, že je tomu tak i u starší generace. Dotazník vyplnilo nejvíce respondentů se středoškolským vzděláním (celkem 49,2%), vysoké bylo i zastoupení vysokoškoláků (celkem 41,7%) (graf 8). Respondentů se základním vzděláním a středním odborným učilištěm bylo celkem 9,1%. Patrně v dotazníku respondentům chyběla možnost odpovědi o vzdělání „středoškolském bez maturity“, ovšem získaná data to nijak významně neovlivnilo.

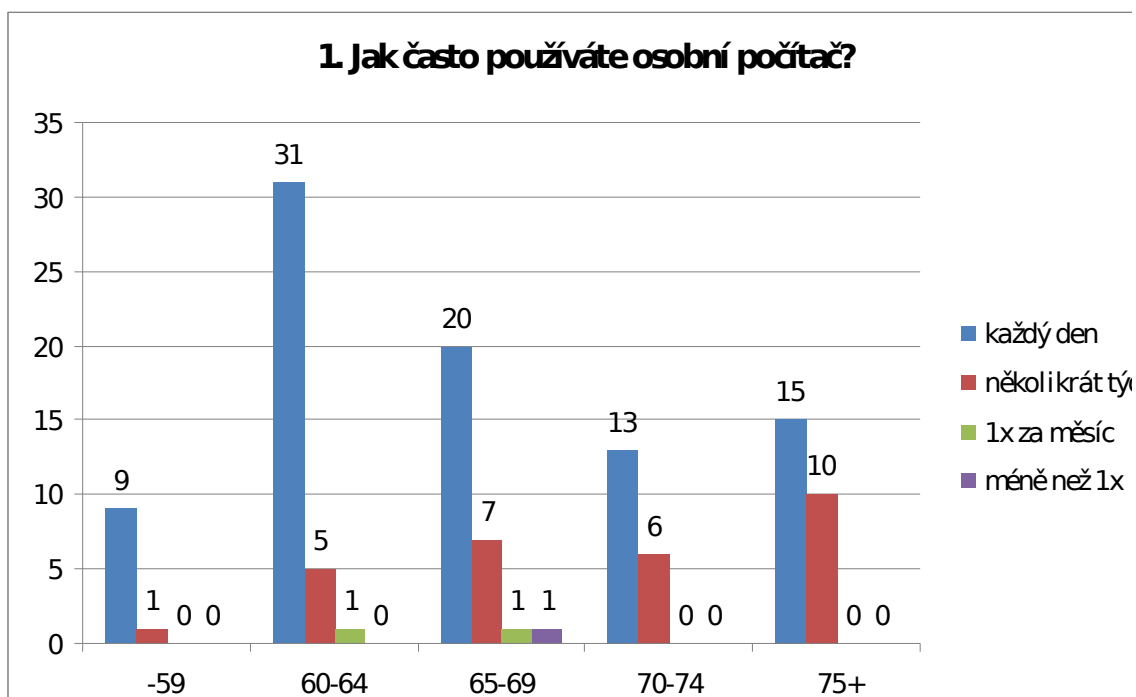
Celkem 73,3% respondentů z Finska uvedlo jako dosažené vzdělání „korkeakoulu“, což znamená vzdělání vysokoškolské nebo univerzitní. V tomto ohledu je nutno podotknout, že finský terciární systém už tradičně poskytuje možnost studia bakalářského programu (3-3,5leté), proto většina finských seniorů měla větší šance „nižšího“ vysokoškolského vzdělání než čeští seniori.



Graf 8: Rozdělení respondentů podle stupně nejvyššího dosaženého vzdělání (ČR).

Frekvence používání počítače

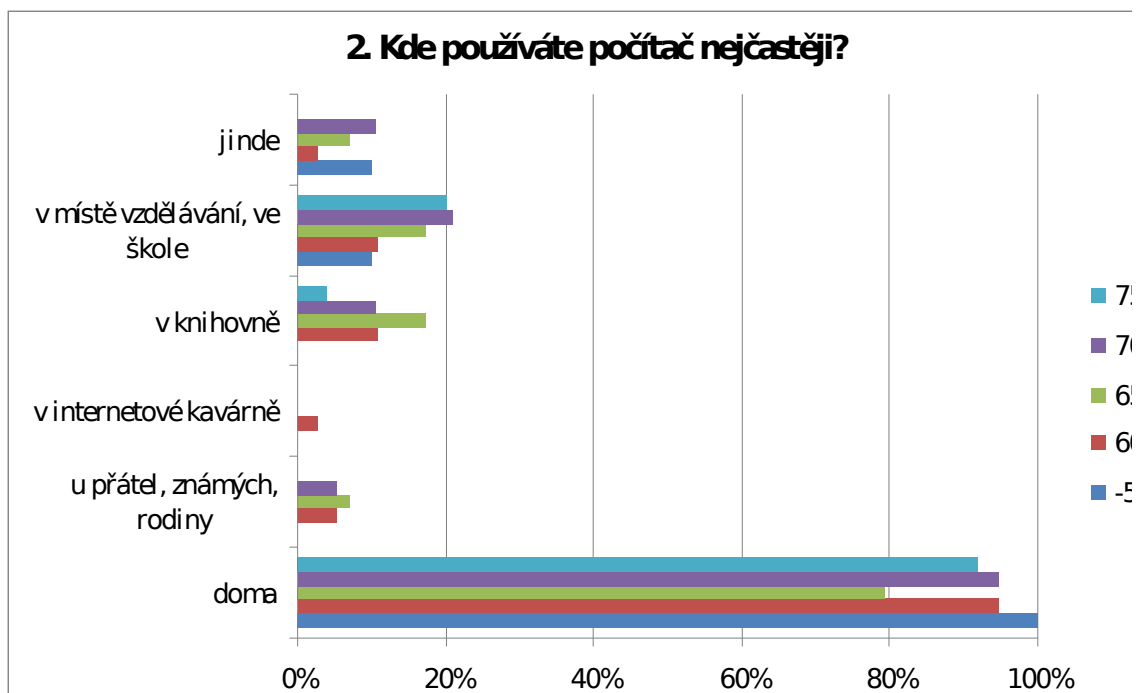
První otázka dotazníku zjišťovala frekvenci používání osobního počítače. Výsledky ukazují, že senioři pracují s počítačem každý nebo skoro každý den, resp. několikrát týdně (graf 9), a to v obou zemích. Největší frekvenci užití vykazují čeští respondenti ze skupiny 60-64 let (25,8%), ovšem také proto, že se jich průzkumu účastnilo nejvíce. Otázku jsem vyhodnotila také z hlediska dosaženého vzdělání. U počítače tráví nejvíce času respondenti se střední školou, 36,7% jej využívá každý nebo skoro každý den, stejně často pak 27,5% vysokoškoláků. Ti, kdo uvedli, že počítač používají 1x za měsíc nebo méně (2,5%), spadají rovněž do skupiny SŠ a VŠ. V odpovědích seniorů, kteří nebyli zařazeni do vzorku 120 respondentů, převažuje také častá frekvence používání, varianty „alespoň jednou za měsíc“ a „méně než jednou za měsíc“ nebyly zvoleny téměř vůbec. Bezmála 70% Finů s univerzitním vzděláním pracuje s počítačem každý den, varianty odpovědí s malou frekvencí zde nebyly vybrány. Data z našeho průzkumu v podstatě potvrzují nejnovější zjištění ČSÚ, kde je uváděna práce s počítačem každý nebo skoro každý den téměř 60% uživateli (Informační, 2009).



Graf 9: Otázka 1 – Jak často používáte osobní počítač? (ČR).

Místo nejčastějšího použití počítače

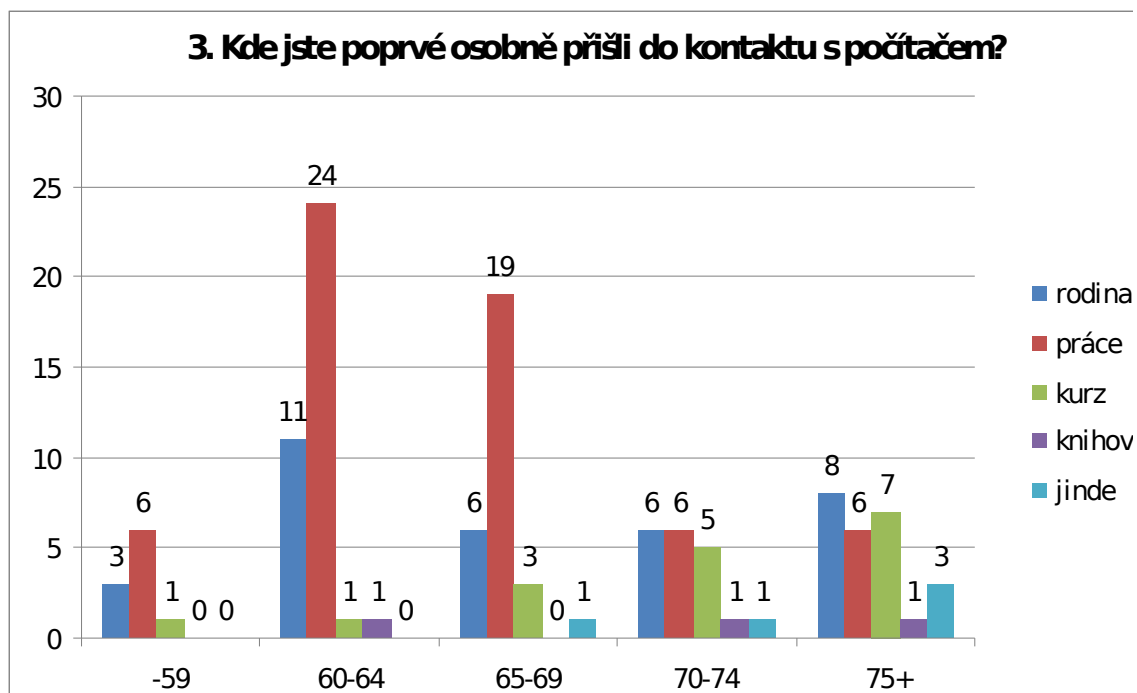
Druhá otázka s možností výběru více variant odpovědí se zaměřila na místo používání počítače. Z výsledků předešlých výzkumů je zřejmé, že lidé pracují s počítačem zejména doma, podle ČSÚ až v 86,6% (Informační, 2009), ve Finsku známe pouze využívanost Internetu, avšak převažuje rovněž domácí prostředí: 75% (Statistics Finland, 2008). Nejinak tomu bylo v našem průzkumu. 100% využívanost doma vykazují čeští respondenti z nejmladší věkové skupiny, tedy 59 let a méně, je však nutno vzít v úvahu, že tato skupina čítá fakticky 10 žen. Nejmenší procentuální zastoupení s volbou „doma“ má věková skupina 65-69 let (79%) (graf 10). Právě tito respondenti pracují s počítačem nejvíce z ostatních skupin také v knihovně (17%). Ve srovnání s ostatními místy je docházení do knihoven za tímto účelem ovšem spíše sporadické. Druhým nejčastějším bylo voleno místo vzdělávání nebo škola, překvapivě v kategorii 70-74letých (21%). Jen 3% z celkového počtu českých respondentů volilo možnost „v internetové kavárně“, jak jsem v teoretické části zmínila, senioři v kavárnách nemají pocit soukromí, proto je navštěvují zřídka. Z jiných odpovědí převažuje volba „v zaměstnání“. Ve Finsku shodně pracují s počítačem nejčastěji doma, na druhém místě samozřejmě v knihovně (viz kapitola 3.2.1).



Graf 10: Otázka 2 – Kde používáte počítač nejčastěji? (ČR).

Místo prvního kontaktu s počítačem

Účelem třetí otázky dotazníku bylo určit, kde respondenti poprvé osobně přišli do kontaktu s počítačem (jedna varianta odpovědi). U českých respondentů z věkových skupin 60-64 let (20%) a 65-69 let (15,8%) jednoznačně převažovala odpověď „v práci“ (graf 11). Lze předpokládat, že tito senioři relativně nedávno opustili trh práce a tak měli možnost setkat se s počítačem dříve než v rodině, neboť tehdy ještě vlastnictví osobního počítače nebylo samozřejmostí. Neočekávaně tuto variantu nevolili nejmladší respondenti. Druhým nejčastěji označovaným prostředím je rodina, a to ve všech věkových kategoriích. Zanedbatelné zastoupení mají opět knihovny, o trochu lépe na tom jsou vzdělávací kurzy či kluby. Ve variantě „jinde“ zazněly zajímavé odpovědi: tři ženy uvedly, že si koupily počítač a naučily se s ním pracovat především samy podle příruček. Další motivovala zkušenost z ciziny nebo od známých. 70% finských respondentů se poprvé setkalo s počítačem v práci.

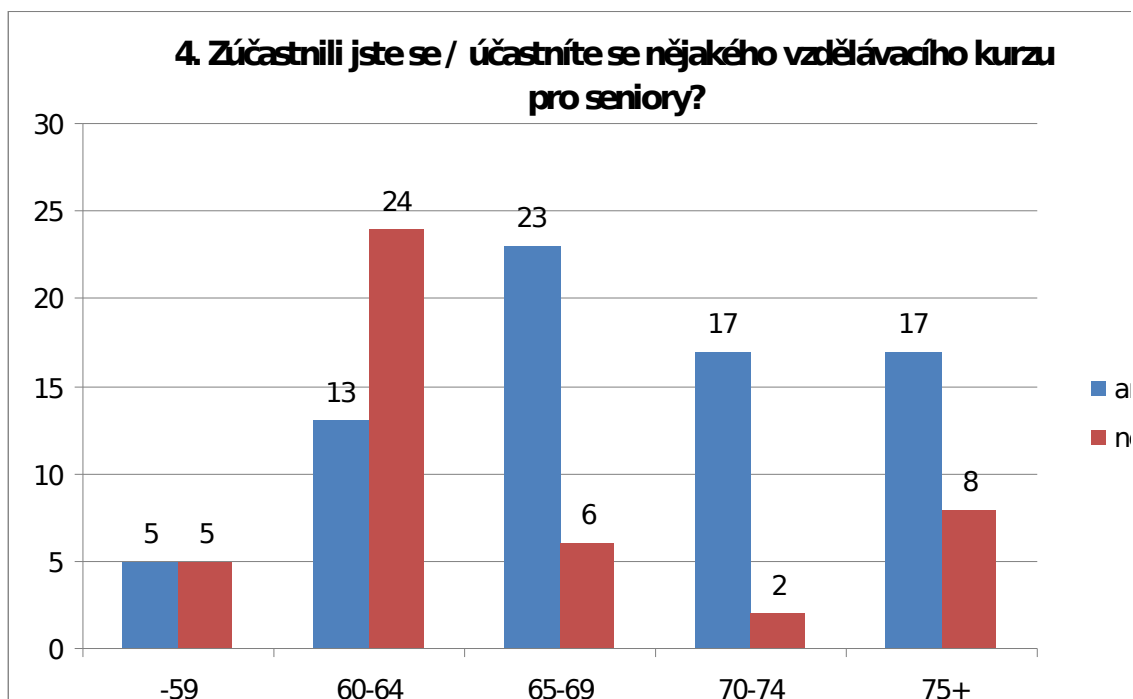


Graf 11: Otázka 3 – Kde jste poprvé osobně přišli do kontaktu s počítačem? (ČR).

Účast na vzdělávacím kurzu pro seniory

Otázka 4 zkoumala, zda se respondenti účastnili nějakého vzdělávacího kurzu pro seniory, nejen se zaměřením na ICT. Celkově v ČR převažovaly kladné odpovědi (úhrnem 62,5%), nejčastěji ve věkové skupině 65-69 let (19,2%), naopak největší počet záporných odpovědí uvedli respondenti ve věku 60-64 let (20%) (graf 12). Porovnáme-li zastoupení mužů a žen, kteří vyplnili dotazník, z 81 žen se kurzu účastnilo 50 (61,7%), z 39 mužů pak 25 (64,1%). Zde vidíme, že návštěvnost kurzů našimi respondenty je poměrně vyrovnaná. Ve Finsku je to opačně, 70% respondentů kurz neabsolvovalo, přičemž ženy jej nenavštěvovaly častěji (17 z 22, tzn. 77,3%), odpovědi mužů byly vyrovnané: 4 kurz absolvovali a 4 ne. To se neshoduje s Hietaluomou (1998), která uvádí, že U3V se účastní 75-80% žen. Odchylna je pravděpodobně způsobena malým počtem respondentů ve finské skupině.

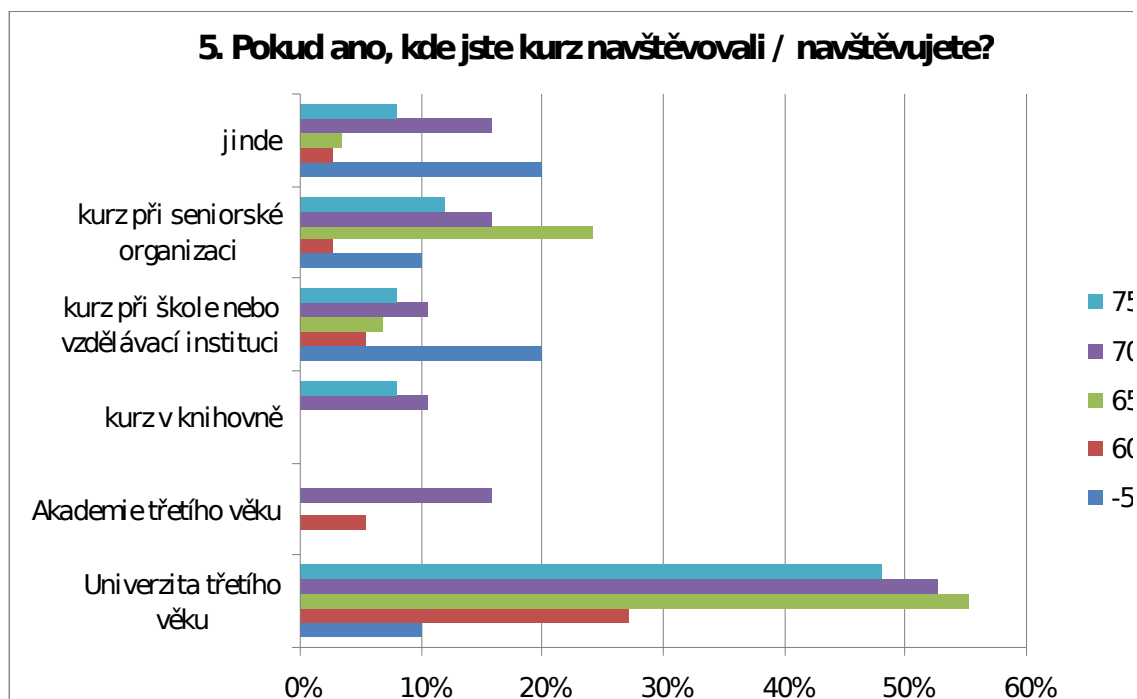
Tutéž otázku jsem dále hodnotila z hlediska oboru předchozího zaměstnání. Lze vysledovat, že se českých kurzů účastní výrazně více seniorů s technickým zaměřením (24,2%). Pozoruhodné je, že kategorie ekonomického zaměření jako jediná neobsahuje záporné odpovědi, tzn. všichni respondenti s ekonomickým zaměřením kurz absolvovali (5%). Ve Finsku kurz nenavštěvovalo nejvíce respondentů z humanitních oborů (30%) a s jiným zaměřením (20%), ostatní odpovědi se pohybují od absolutního čísla 1 – 3.



Graf 12: Otázka 4 – Zúčastnili jste se nějakého vzdělávacího kurzu pro seniory? (ČR).

Místo absolvování kurzů

Na otázku 5 odpovídali pouze respondenti, kteří odpověděli kladně na otázku předchozí. Měli zde možnost volby více variant odpovědí. Úkolem bylo zjistit, kde senioři kurz navštěvovali. Nejčastěji byly v ČR absolvovány univerzity třetího věku, zejména ve všech třech věkových kategoriích od 65 let výše se jejich návštěvnost pohybovala od 48% do 55% (graf 13). Zároveň je navštěvovalo pouze 10% respondentů mladších 60 let, což koresponduje s pojetím U3V, které jsou většinou koncipovány pro osoby starší 60 let. Kurz pořádaný při seniorské organizaci byl druhým nejčastěji navštěvovaným typem kurzů, nejvíce respondenty ve věku 65-69 (24%). Lidé mladší 60 let naopak absolvovali nejčastěji kurzy při škole či vzdělávací instituci (20%, absolutní počet = 5 žen). Knihovny opět obsadily spíše spodní příčky, přičemž kurzy pořádané knihovnami nenavštěvoval žádný respondent z věkových kategorií -59, 60-64 a 65-69 let! Zvláštní je, že ani žádný z finských respondentů neabsolvoval kurz v knihovně, ovšem při celkovém počtu 9 kladných odpovědí ve vztahu k účasti na kurzu to může být jen náhoda. Zřídka navštěvované byly také kurzy Akademie třetího věku, zde jsou doménou respondentů ve věku 70-74 let (16%). Z jiných možností uvedli čeští respondenti např. účast na Rozhlasové akademii třetího věku, Národním programu počítačové gramotnosti, kurzy v centrech volného času, v zaměstnání a dokonce formou soukromě placených hodin.

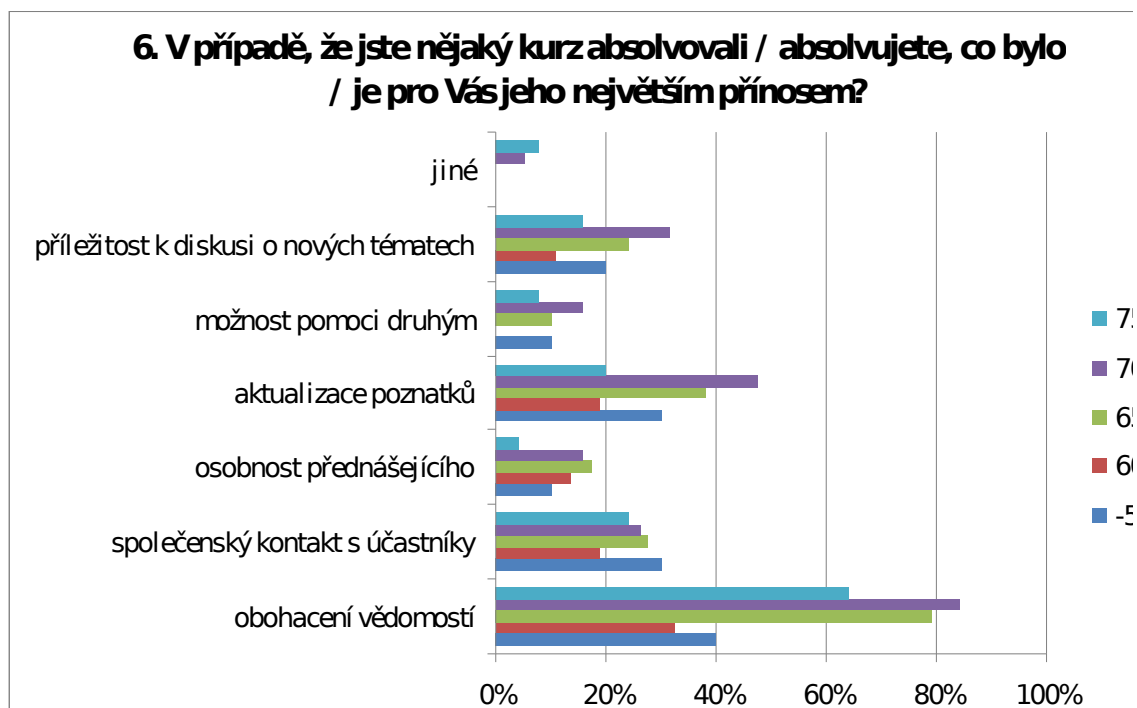


Graf 13: Otázka 5 – Kde jste kurz navštěvovali? (ČR).

Přínos kurzů

Na šestou otázku odpovídali opět jen respondenti, jež nějaký kurz absolvovali. Otázka 6 zjišťovala, co bylo pro respondenty největším přínosem vzdělávacího kurzu. Ve všech věkových kategoriích v ČR převažovala možnost „obohacení vědomostí“ (graf 14), nejvíce ve skupině 70-74 let (84%), poté 65-69 let (79%). „Aktualizace poznatků“ byla druhou nejčastěji volenou variantou, opět ve dvou výše zmiňovaných věkových skupinách (47% a 38%). Na třetím místě se umístila varianta „společenský kontakt s účastníky“, průměrně 25,4% ve všech věkových skupinách. Zatímco možnost obohacení vědomostí volily téměř shodně ženy i muži (kolem 95%), společenský kontakt ocenily zejména ženy (46% žen, 24% mužů). Naopak muži častěji ocenili možnost aktualizace poznatků (60% mužů, 40% žen). Ve finských odpovědích naprosto chyběly varianty „společenský kontakt, osobnost přednášejícího, možnost pomoci druhým“, otázkou zůstává, zda je to způsobeno nízkým počtem respondentů účastnících se kurzů nebo se projevila i pověstná finská introverze.

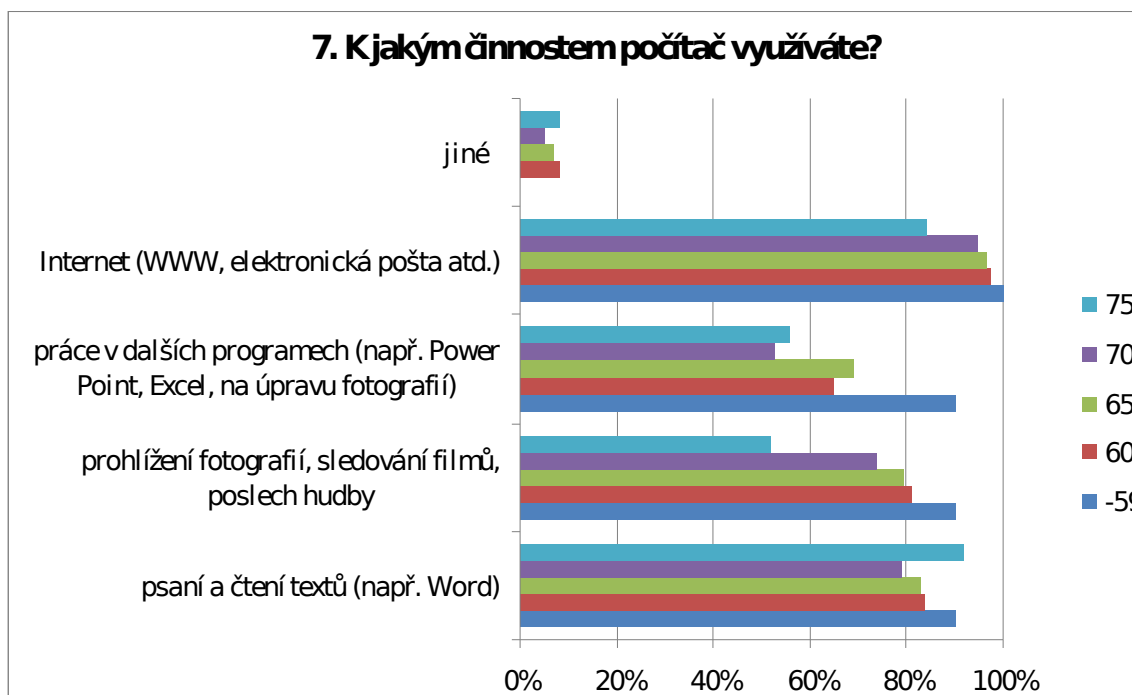
Respondenti, jež zvolili „jinou odpověď“ uvádějí např. školu hrou, naučení ovládání počítače a Internetu, nezařazení senioři pak dodávají: možnost diskuse s vnoučaty a dětmi, zlepšení uplatnění na trhu práce atd.



Graf 14: Otázka 6 – Co bylo pro Vás největším přínosem kurzu? (ČR).

Činnosti, ke kterým je využíván počítač

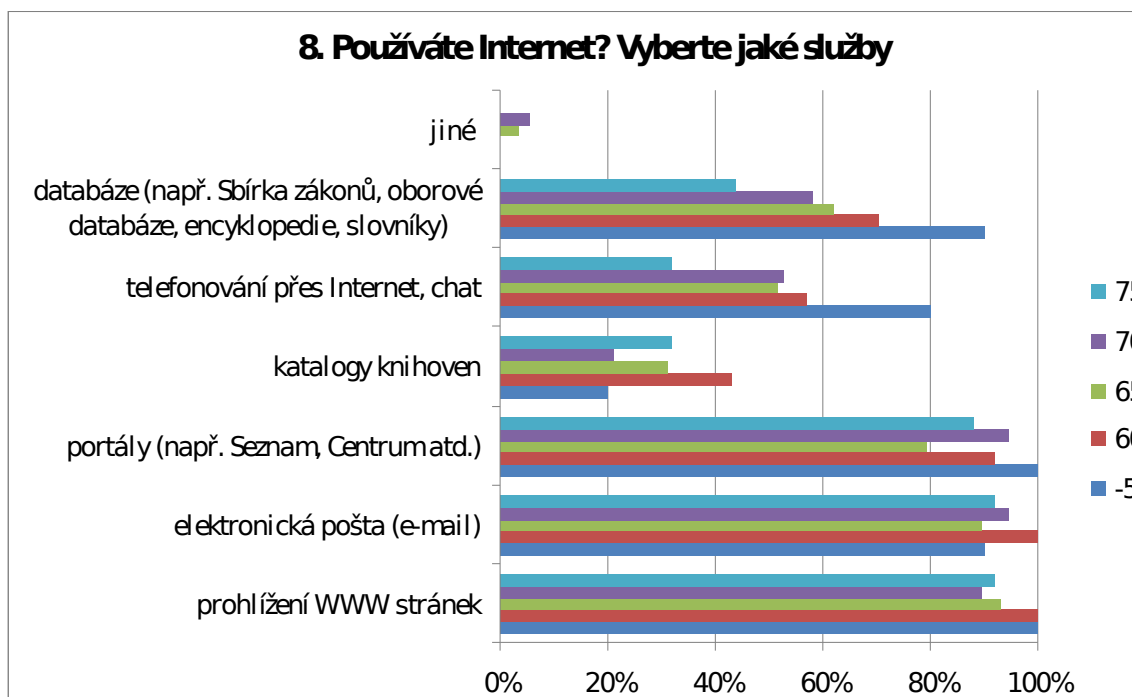
Sedmá otázka sledovala činnosti, ke kterým senioři používají počítač. Celkově mezi Čechy převažovala odpověď „Internet (WWW, elektronická pošta)“, i když např. ve věkové skupině nad 75 let používají respondenti počítač častěji ke čtení a psaní textů (92%) než k práci s Internetem (84%) (graf 15). Respondenti z této věkové kategorie také výrazně méně používají počítač k dalším činnostem, jako prohlížení fotografií, sledování filmů a poslechu hudby (52%) a k práci s dalšími programy (56%). Respondenti mladší 60 let (=10 žen) používají ze 100% Internet a také nejvíce ze všech ostatních věkových skupin další programy k multimediálním aktivitám. Mezi „jiné činnosti“ respondenti zařadili např. práci s videi a fotografiemi, jejich tisk a vypalování, kreslení či dokonce programování. Nezařazení senioři uvedli např. správu osobních financí, evidenci osobní knihovny, hraní her, prohlížení map, překládání apod. Z finských respondentů zvolilo možnost „Internet...“ všech 100%, z jiných činností bylo uvedeno např. hraní her nebo pracovní záležitosti.



Graf 15: Otázka 7 – K jakým činnostem počítač využíváte? (ČR).

Používání Internetu a vybraných služeb

Otázka osmá, s více možnými odpověďmi, se zabývala službami Internetu a potažmo i důležitou uvozující otázkou, zda respondenti používají Internet. Neboť byl dotazník vyplňován online, předpokládalo se, že s ním respondenti pracují. Prohlížení WWW stránek se v české části pohybovalo od 89% (70-74) do 100% (-59, 60-64), následovalo využívání elektronické pošty od 90% (-59, 65-69) do 100% (60-64) a v těsném závěsu za nimi návštěva portálů od 79% (65-69) do 100% (-59) (graf 16). Relativně často respondenti využívali také různé databáze a slovníky, nejvíce ti mladší 60 let (90%), padesátiprocentní hranici překročilo také telefonování přes Internet a chat, vyjma seniorů nad 75 let (32%), naopak respondenti z věkové kategorie pod 59 let telefonují a chatují často (80%). Katalogy knihoven byly nejčastěji využity respondenty od 60 do 64 let (43%). K jiným uváděným činnostem můžeme zařadit plánování tras pro GPS, audiovizuální přenos a jiné (další služby budou podrobně rozebrány v otázce 12). Z údajů ČSÚ je zřejmé, že nejpoblárnější službou v ČR je e-mail (88%) (Český statistický, 2009b), ve Finsku je to 90% (Statistics Finland, 2008). Na rozdíl od ČR, kde je telefonování přes Internet vcelku oblíbené, statistiky ve Finsku udávají jen 17% (Statistics Finland, 2008). Nízké procento internetového telefonování vykazuje celá EU, (12%), zatímco v ČR je hranice 22% (Informační, 2009, s. 31). Ke konkrétním službám a činnostem se dostaneme ještě v následujících otázkách (č. 9-12).



Graf 16: Otázka 8 – Používáte Internet? Vyberte jaké služby (ČR).

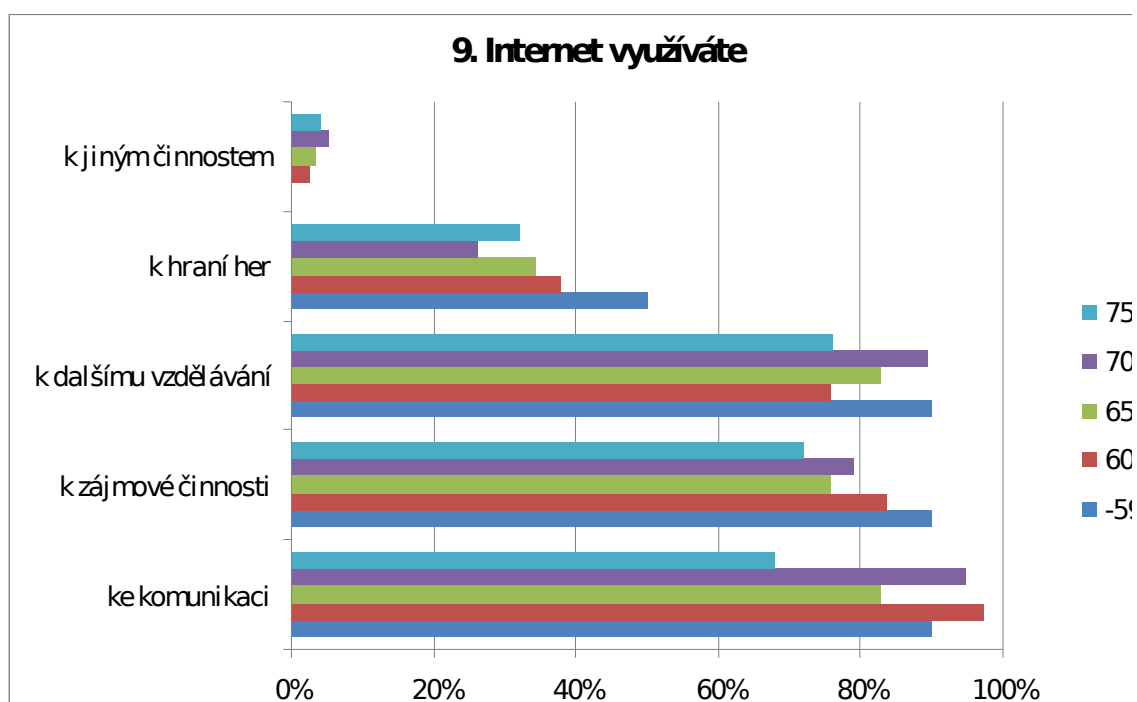
Účel využití Internetu

Devátá otázka dotazníku zkoumala, k jakým činnostem respondenti Internet využívají. Vyšlo najevo, že nejčastějším důvodem používání je komunikování přes Internet ve věkových skupinách 60-64 let (97%) a 70-74 let (95%) (ČR, graf 17). V kategorii nad 75 let je Internet používán pro účel komunikace jen 68% respondentů. Poté je Internet využíván zejména k dalšímu vzdělávání, a to nejvíce ve věku pod 60 let (90%) a 70-74 let (89%). Z výsledků je patrné, že lidé ve věku 60-64 let málo navštěvují vzdělávací kurzy pro seniory a zároveň nejméně vyhledávají informace sloužící k dalšímu vzdělávání. Lze to zdůvodnit s ohledem na jejich relativně nedávný odchod z trhu práce, tedy že ještě nemají potřebu dále se vzdělávat a na Internetu preferují spíše zájmové činnosti a komunikaci. Do tohoto schématu opět nezapadá skupina 59 let a méně, v níž je Internet využíván často ke všem uvedeným aktivitám (ke komunikaci, zájmové činnosti a vzdělávání, všechny možnosti dosáhly 90%), přisuzují to faktu, že tato věková skupina čítá jen 10 respondentů. Odpověď „k dalšímu vzdělávání“ je možno vysvětlit jejich snahou o opětovné začlenění se do pracovního procesu (např. u těch, jež ztratili dlouhodobé zaměstnání či jsou v invalidním důchodu) nebo se vzdělávají sami proto, aby měli pro svou práci aktuální poznatky. Zájmová činnost u všech věkových skupin přesahuje 70%, nejméně u respondentů nad 75 let

(72%). Jiné aktivity byly specifikovány jako pracovní, ostatní se pak překrývají s obsahem dalších otázek.

Porovnáme-li námi získané údaje s daty ČSÚ, zjistíme, že se v podstatě shodují. Nejčastější účel využití je ČSÚ uváděno (u celé populace 16+) posílání e-mailů (47,6%), vyhledávání informací za účelem vzdělávání je také relativně vysoké (23,1%), zatímco zábava a volný čas dosahuje max. 14,9% (přehrávání, stahování hudby) (Informační, 2009, s. 30). U námi dotazovaných seniorů je tedy zájmová činnost poněkud frekventovanější než v celé populaci ČR, když nepočítáme hraní her.

Ve finském dotazníku nedoplněním chybí varianta odpovědi „k dalšímu vzdělávání“ a téměř nikdo ji nezařadil do jiných možností. U Finů rovněž převažuje účel komunikace (76,7%), z jiných činností jsou uváděny hlavně pracovní aktivity, vyhledávání informací a internetové bankovníctví, jež zmíníme v dalších otázkách. Jak již bylo řečeno, elektronická pošta je ve Finsku rovněž oblíbená (90%), vcelku časté je i vyhledávání informací ke vzdělání (36%) (Statistics Finland, 2008).



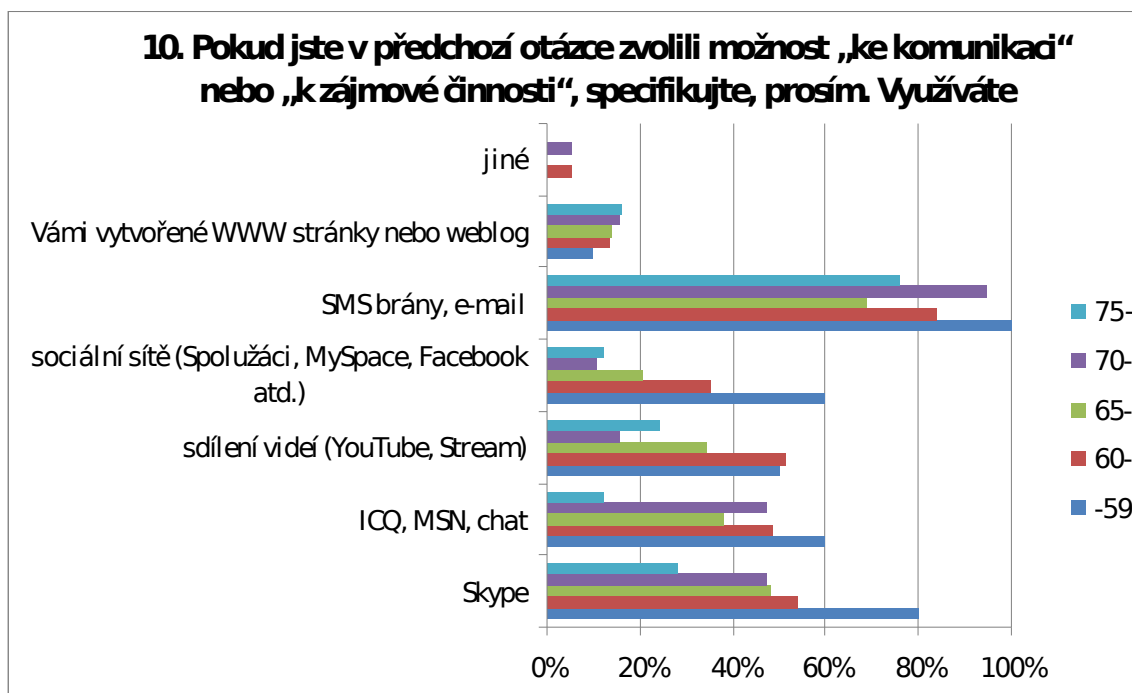
Graf 17: Otázka 9 – Internet využíváte (ČR).

Specifikace zájmové činnosti a komunikace v prostředí Internetu

V desáté otázce šlo o upřesnění forem zábavy a komunikace na Internetu. Znovu se potvrdilo, že v ČR je nejvyužívanější e-mail, zde v jedné variantě odpovědi spolu se SMS bránami. Ze 100% komunikují prostřednictvím e-mailu lidé mladší 60 let, dále ve věku 70-74 let (95%) (graf 18). Překvapivě málo e-mail používají respondenti

z kategorie 65-69 let (69%), přitom ani jiné z forem komunikace u nich nijak výrazně nepřevažují. Tito senioři zřejmě preferují jiné služby Internetu, i když v tomto případě možná byli v dotazníku zkrátka jen méně sdílnější než ostatní. Druhou nejoblíbenější činností je mezi českými seniory telefonování přes Internet, např. v programu Skype. 80% hranice využívanosti Skype vykazují respondenti mladší 60 let (= 10 osob), ve věkových skupinách 60-64, 65-69 a 70-74 se používání pohybuje od 47% do 54%. Nejstarší respondenti naopak přes Skype volají jen ve 28%, stejně jako méně chatují, méně se angažují v sociálních sítích a ve sdílení videí jsou jen o málo aktivnější než respondenti ze skupiny 70-74 let. Senioři nad 70 let však vytvářejí své webové stránky nebo blogy poněkud více než ostatní (16% v obou věkových kategoriích). Prostřednictvím sociálních sítí (Spolužáci, MySpace, Facebook apod.) nejčastěji komunikují nejmladší respondenti (60%), relativně často i lidé od 60 do 64 let (35%), jinak tato činnost u seniorů zatím nezískala na popularitě. Z jiných možností respondenti uváděli prezentování své tvorby na vybraných webových stránkách, malování ve Windows a archivaci soukromých dokumentů.

Ve finských dotaznících také převažovalo používání e-mailu a SMS brán (90%), větší počet kladných odpovědí získal rovněž Skype a jiné způsoby internetového telefonování (36,7%), ostatní možnosti byly voleny jen zřídka, např. služby typu instant messaging (opakovaného odesílání zpráv, jako ICQ, MSN apod.) získaly jen jeden hlas z třiceti. V tomto ohledu se finští senioři podstatně liší od těch českých. Co se týče telefonování na Internetu, vykazují finští respondenti vcelku časté volání přes Skype, i přesto, že finské statistiky udávají jen 17% využívanosti této služby (Statistics Finland, 2008). V ČR je to 22% (Informační, 2009, s. 31), jak již bylo řečeno dříve.



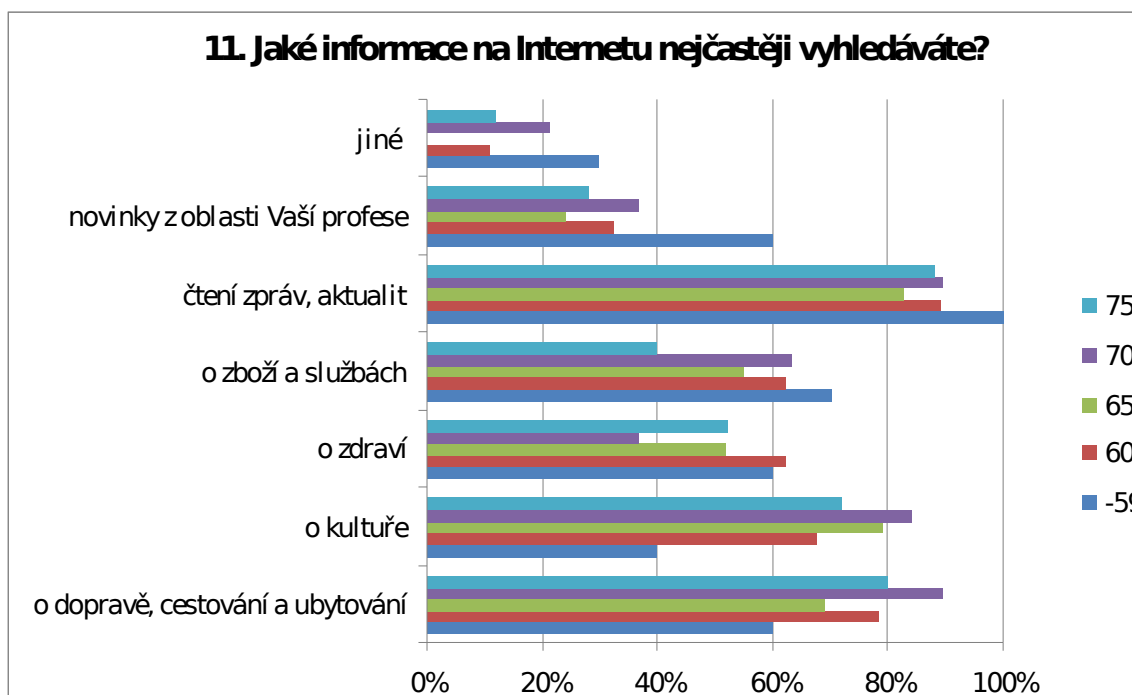
Graf 18: Otázka 10 – Specifikujte komunikaci a zájmovou činnost na Internetu (ČR).

Nejčastěji vyhledávané informace na Internetu

V jedenácté otázce jsme zkoumali typ informací vyhledávaných na Internetu. Mezi českými respondenty jednoznačně převažovalo čtení online zpráv a aktualit (graf 19). U nepočtené skupiny -59 let zahrnovalo 100%, u ostatních skupin přesahovalo 80%, konkrétně nejvíce u skupin 75+, 70-74 a 60-64 (88-89%). Další nejčastěji hledané informace se týkaly dopravy, cestování a ubytování. Za tímto účelem navštívili webové stránky především respondenti starší 60 let, největší podíl měla kategorie 70-74 let s 89%. Podobné výsledky byly zjištěny u vyhledávání informací o kultuře, kdy se, kromě věkové skupiny -59 (40%), se procentuální vyjádření pohybovalo od 68% (60-64) do 84% (70-74). Relativně časté bylo i hledání údajů o zboží a službách, můžeme také konstatovat, že už i pro seniory je Internet místem, kde jako potenciální zákazníci porovnávají ceny výrobků, případně prostřednictvím něj i nakupují. Nejčastěji se o zboží a službách informovali respondenti pod 60 let (70%), kromě skupiny 75+ (40%) se výsledky ostatních skupin pohybovaly okolo 60%. Tradovaným tvrzením je, že senioři nejvíce vyhledávají informace o zdraví, jak zjistil i P. Millward (2003) v Anglii. Účastníci našeho průzkumu z věkové kategorie 70-74 let se po článcích o zdraví poohlížejí jen ve 37%. Více pak tyto informace hledají mladší respondenti, ze skupiny 60-64 let až v 62%. Větší procento mezi dotazovanými pod 60 let (60%) lze vysvětlit i tak, že byli zastoupeni i invalidní důchodci, v této skupině byly také nejčastěji hledány

informace z oblasti profesní (60%), zatímco v ostatních věkových kategoriích se četnost pohybovala okolo 30%. Ve výběru možností odpovědí evidentně chyběla varianta „o koníčcích a zájmech“, neboť ji někteří respondenti uvedli v jiných odpovědích. Mezi další můžeme zařadit vyhledávání informací o realitách a pronájmech, o dovolených (šlo by zahrnout do informací o cestování), nezařazení účastníci dotazníku dodávají hledání aktuální předpovědi počasí, kurzovních lístků, nových zákonů, informací o zdravém životním stylu apod.

U finských respondentů je zajímavé, že ač Finsko vykazuje nejčastější používání internetového bankovníctví a poměrně časté nakupování přes Internet (33% obyvatel nakupuje online), senioři zúčastnění v našem průzkumu se prostřednictvím Internetu informují o zboží a službách jen ve 40%. Častěji se zajímají o dopravní informace, cestování a ubytování (73,3%) (v souladu se zjištěním Statistics Finland z roku 2008, kdy 58% obyvatel Finska hledá informace o cestování a ubytování), čtou zprávy a aktuality na webu a vyhledávají informace o kultuře (obojí 70%). Informace o zdraví hledají v 50% případů, o trochu méně i novinky z oblasti bývalé profese (43,3%). Statistická data ČSÚ ukazují v ČR 41,6% vyhledávání informací o zboží a službách, 23,9% o cestování a ubytování, ve 30,3% pak obyvatelé ČR čtou noviny, časopisy a zprávy online (Informační, 2009, s.30).

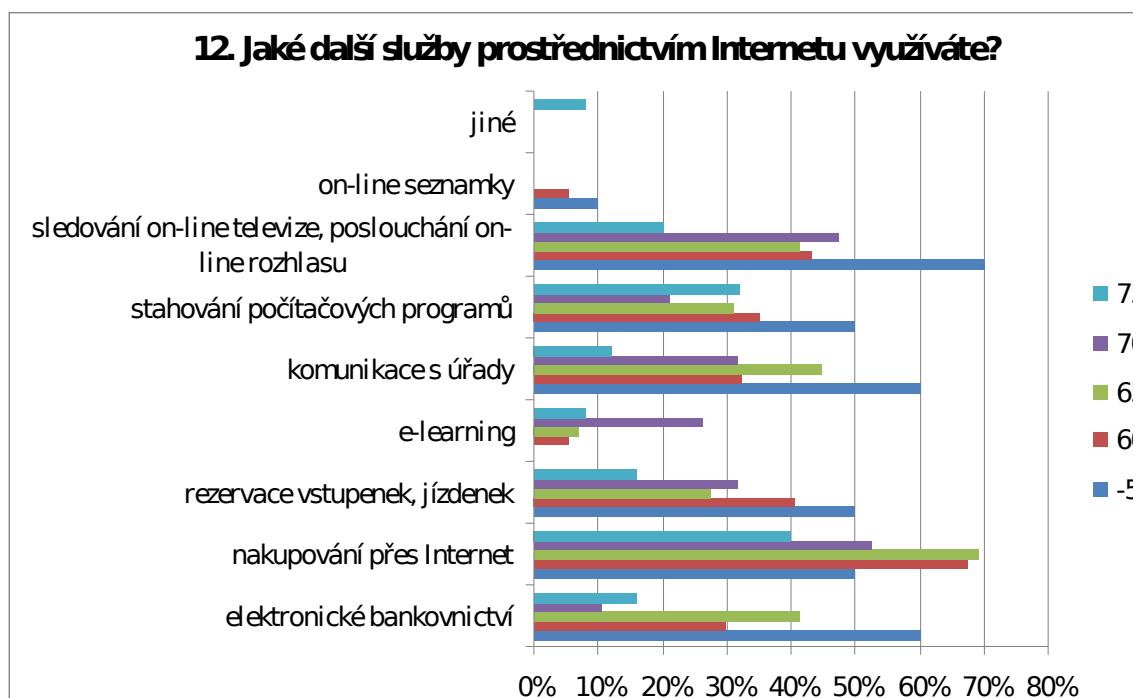


Graf 19: Otázka 11 – Jaké informace na Internetu nejčastěji vyhledáváte? (ČR).

Využívání dalších služeb Internetu

Dvanáctá otázka dotazníku upřesňovala a doplňovala výčet služeb Internetu. U českých seniorů bylo zjištěno, že nejvíce využívanou službou je nakupování přes Internet, nejčastěji ve věkových skupinách 60-64 let (68%) a 65-69 let (69%) (graf 20). To je vcelku překvapivé zjištění v souvislosti s výsledky výzkumu ČSÚ, podle kterého nakupují přes Internet jen 2% populace ve věku 65-74 let a 10% ve věku 55-64% (Informační, 2009, s. 30). Zřejmě zde převažují specifické potřeby jedinců, protože někteří respondenti našeho průzkumu uvedli, že pro své zdravotní omezení obstarávají přes Internet většinu obvyklých nákupů. Jinou častou činností online je sledování televize nebo poslouchání rozhlasu, pomineme-li skupinu -59 (70%), výsledek se pohybuje okolo 43%. Nejméně se těmito aktivitám na Internetu věnují respondenti z kategorie nad 75 let (20%), možná proto, že starší lidé dávají prozatím přednost klasickým médiím (v ČR se podle ČSÚ (Informační, 2009) pohybuje sledování online televize a rozhlasu v celé populaci 16+ okolo 12,5%). Další relativně hojně využívanou aktivitou je komunikace s úřady, zřejmě byly kampaně v rámci Března – měsíce internetu (Winter, 2007) úspěšné. V našem případě kromě nejmladších respondentů (60%) nejčastěji s úřady komunikují senioři ve věku 65-69 let, nejméně pak senioři nad 75 let (12%). Služby stahování počítačových programů a rezervace vstupenek či jízdenek jsou využívány skoro stejnou měrou ve všech věkových skupinách, naopak velké rozdíly jsou viditelné v používání elektronického, resp. internetového bankovníctví. Zatímco v mladších věkových skupinách se bankovníctví pohybuje od 60% (-59), 30% (60-64) do 41% (65-69), u starších dotazovaných je znatelný pokles až k 11% (70-74) a 16% (75+). To lze zdůvodnit tvrzením, že starší respondenti nemají ještě v tento způsob nakládání s osobními financemi důvěru. V tomto ohledu se čeští respondenti liší od finských velmi výrazně. Ve Finsku volili kladnou odpověď v 93,3%. I národní výzkumy tento rozdíl potvrzují, podle ČSÚ je tato služba v ČR využívána 13,4% obyvatel, ve Finsku je u populace 16-74 let dokonce 87% (Statistics Finland, 2008). Průměr Evropské unie se pohybuje okolo 29% (Informační, 2009, s. 31). Až na výjimky je v obou zemích shodně málo využíván e-learning a on-line seznamky. U nás z řady vystupuje jen skupina ve věku 70-74 let (26%), jinak používanost u jednotlivých skupin nepřesáhne 8%. Finští senioři z našeho průzkumu dohromady vykazují jen 6,7% využívání (= 2 lidé) (oficiální průměr země je 8% ve věkové skupině 55-74 let). On-line seznamky jsou u českých respondentů navštěvovány jen do 64 let (absolutní

počet 2 ženy, 1 muž, z nezařazených seniorů tuto možnost zvolilo dalších 6 osob), u finských seniorů tato možnost nebyla zvolena vůbec.



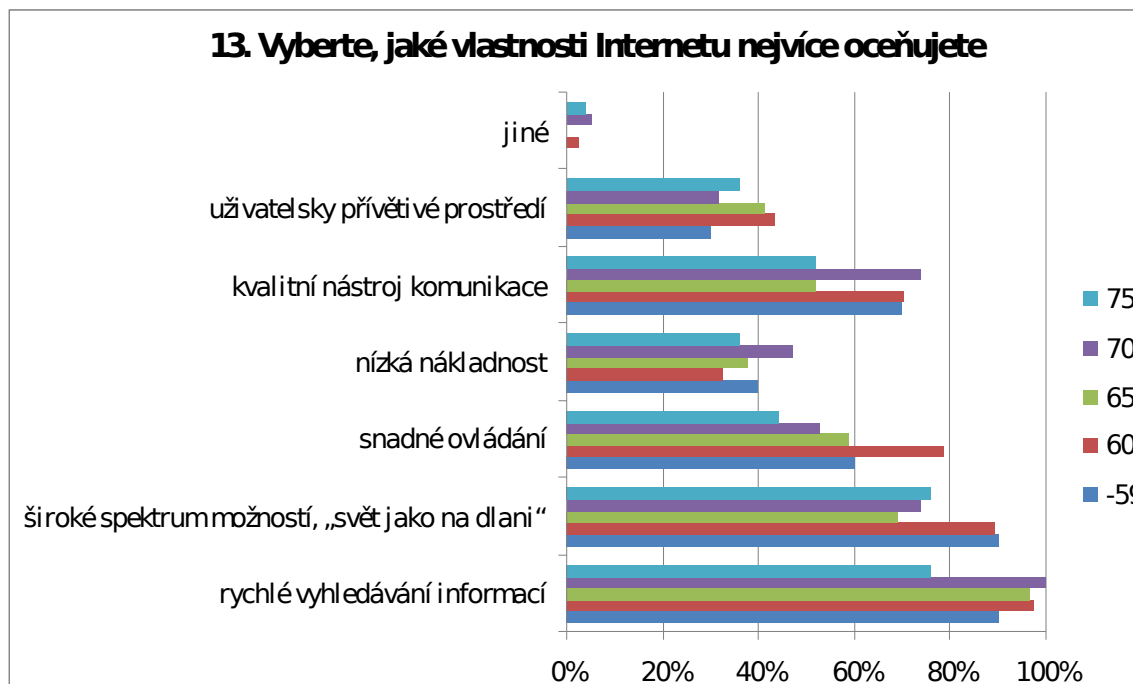
Graf 20: Otázka 12 – Jaké další služby prostřednictvím Internetu využíváte? (ČR).

Pozitiva Internetu

Otázka třináctá zjišťovala, jak senioři Internet vnímají a jaká na něm vidí pozitiva. U českých respondentů jednoznačně převažovala odpověď „rychlé vyhledávání informací“, ze 100% u seniorů od 70 do 74 let, z 97% v kategoriích 60-64 a 65-69 (graf 21). Nejméně často tuto odpověď označili nejstarší respondenti (76%). S vyjádřením, že na Internetu je „svět jako na dlani“ souhlasilo nejvíce respondentů ve věku 59 let a méně (90%), dále ze skupiny 60-64 let (89%), nejméně pak senioři ve věku 65-69 let (69%). Přes 70% seniorů označilo Internet za kvalitní nástroj komunikace ve skupinách -59, 60-64 a 70-74, snadný k ovládnutí se zdá být nejvíce respondentům ve věku 60-64 let, u ostatních seniorů byla tato možnost volena méně. Vyrovnané jsou odpovědi u variant týkajících se uživatelsky přívětivého prostředí a nízké nákladnosti. V jiných možnostech čeští respondenti zmiňovali např. to, že je Internet zachránil od samoty, když přišli o své nejbližší, že díky němu mají možnost poznávat lidi se stejnými zájmy, ale zazněly i názory typu: „prostě je to super“ nebo „žádná pozitiva“.

Finskí respondenti podobně ocenili rychlé vyhledávání informací (celkem 93,3%), snadné ovládnutí (80%) a stejně ohodnotili vlastnosti Internetu „svět jako na dlani“ a

kvalitní nástroj komunikace (56,7%), v jiných možnostech zazněla odpověď „nemusím nikam chodit, mohu zůstat doma“.



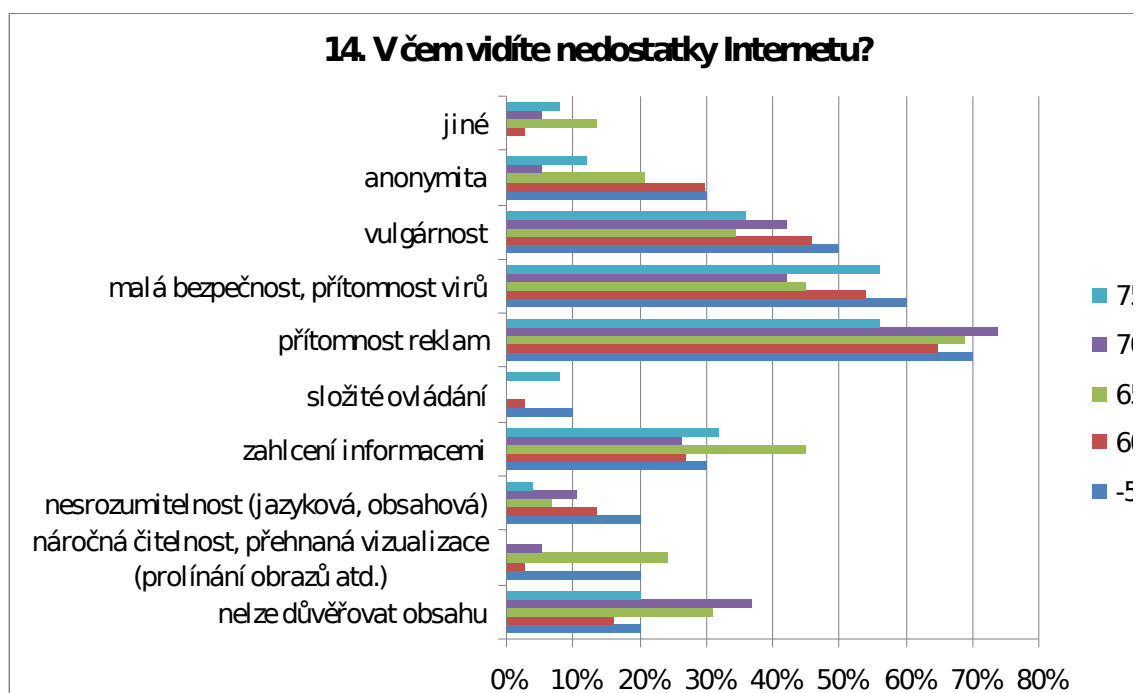
Graf 21: Otázka 13 – Vyberte, jaké vlastnosti Internetu nejvíce oceňujete (ČR).

Negativa Internetu

Čtrnáctá otázka zkoumala nedostatky Internetu tak, jak je vnímají senioři. Nejvíce na Internetu vadila respondentům přítomnost reklam, a to nejčastěji ve skupině 70-74 let (74%), nejméně kupodivu seniorům nad 75 let (56%) (graf 22). Dále vesměs převládá pocit malé bezpečnosti, včetně přítomnosti virů na Internetu. Tentokrát měli největší obavu kromě respondentů mladších 60 let (60%) právě nejstarší respondenti (56%). Za vulgární považují Internet častěji mladší respondenti, vždy však byla překročena 34% hranice kladných odpovědí. Respondentům z věkové skupiny 65-69 let vadí výrazně více než ostatním zahlcení informacemi (45%) a náročná čitelnost či přehnaná vizualizace (24%). Poměrně často i nedůvěřují obsahu (31%), naopak nemají problém s jazykovou a obsahovou nesrozumitelností (7%) a Internet nevidí jako složitý k ovládnutí (0%). Zajímavé výsledky byly zjištěny u variant „složitě ovládnutí“, „nesrozumitelnost“ a „náročná čitelnost“. Předpokládalo se, že tato vyjádření by mohla být zdůvodněním bariér v oblasti používání Internetu. Z toho vyplývá, že platí jen u uživatelů-začátečnicků a pokročilejším uživatelům činí už jen minimální problémy. Za nesrozumitelný označilo Internet pět středoškoláků, čtyři vysokoškoláci a tři absolventi učiliště. Inspirací k zamyšlení by mohla být otázka umístování reklam na weby

(zejména pro seniory), jelikož jsou vesměs negativně přijímány. Z odpovědí těch, jež nebyli do vzorku 120 respondentů zahrnuti, považují za důležité zmínit jejich výtky proti spamům a úrovni jazyka na webu, hlavně v diskusích, objevovaly se názory, že by v těchto diskusích měla fungovat cenzura. Zajímavý byl názor, že někdy virtuální svět bere čas na úkor jiných aktivit, např. procházky. Jedincům pobírajícím invalidní důchod se pak zdála být cena za připojení příliš vysoká.

Ve Finsku respondenti nejvíce nedůvěřovali obsahu Internetu (53,3%), až poté je trápila přítomnost reklam (43,3%) a malá bezpečnost (43,3%). Nesrozumitelnost byla označena v 36,7%. Na jazykovou nevybavenost finských seniorů poukazovala studie Oinas-Kukkonena a Hakaly (2006), ovšem data zmiňovaného průzkumu se nedají generalizovat na celou seniorskou populaci. Zřejmě se projevuje jistá neochota používat cizí jazyk, i když jej jedinec ovládá. Ani data našeho průzkumu nelze zevšeobecnit, překvapivé ovšem je, že čeští seniori s nesrozumitelností WWW stránek neměli vesměs potíže (byla sledována jak jazyková, tak obsahová nesrozumitelnost). Důvodem může být většina zúčastněných středoškoláků a vysokoškoláků.

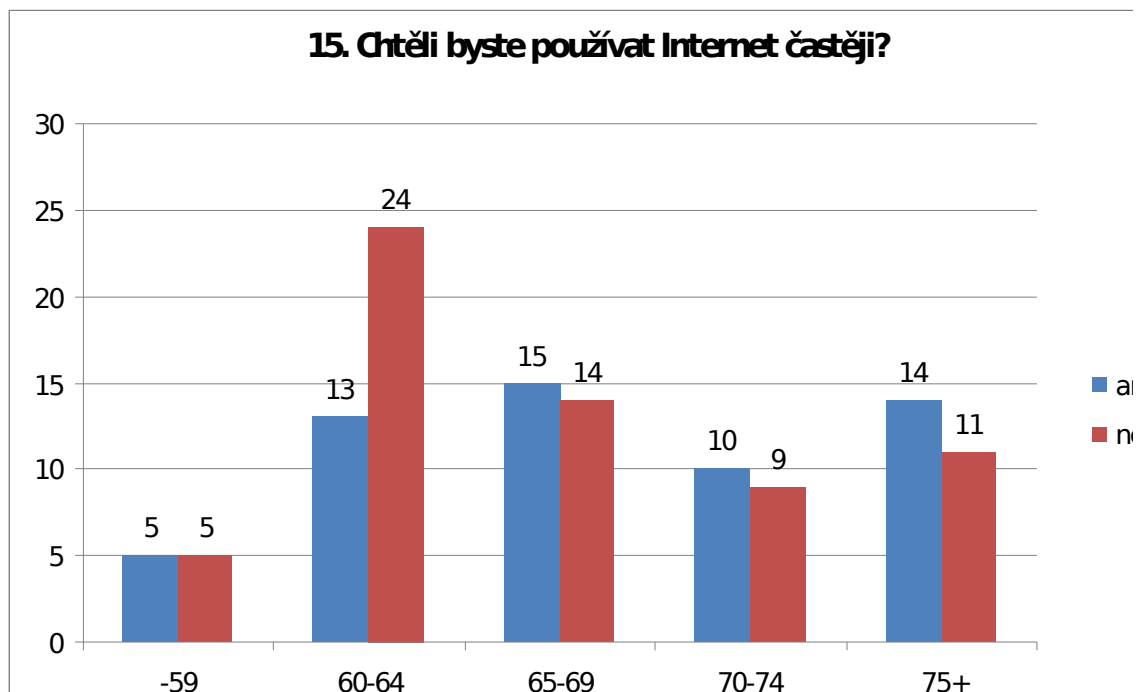


Graf 22: Otázka 14 – V čem vidíte nedostatky Internetu? (ČR).

Přání používat Internet častěji

Na otázku č. 15 „Chtěli byste používat Internet častěji?“ odpovědělo celkem 47,5% českých respondentů kladně (graf 23) a to i přesto, že 35 (29,2%) z 57 používá Internet každý nebo skoro každý den, 20 z 57 jej používá několikrát týdně a 2 alespoň

jedenkrát měsíčně. Nejvíce negativních odpovědí (24; 20%) vykazují respondenti z věkové skupiny 60-64 let, pozitivní odpovědi se pohybují do absolutního čísla 15 u kategorie 65-69 let. Ve Finsku kladnou odpověď volilo 7 respondentů z 30, tedy 23,3%. V tomto počtu převažují ženy a lidé starší 65 let.



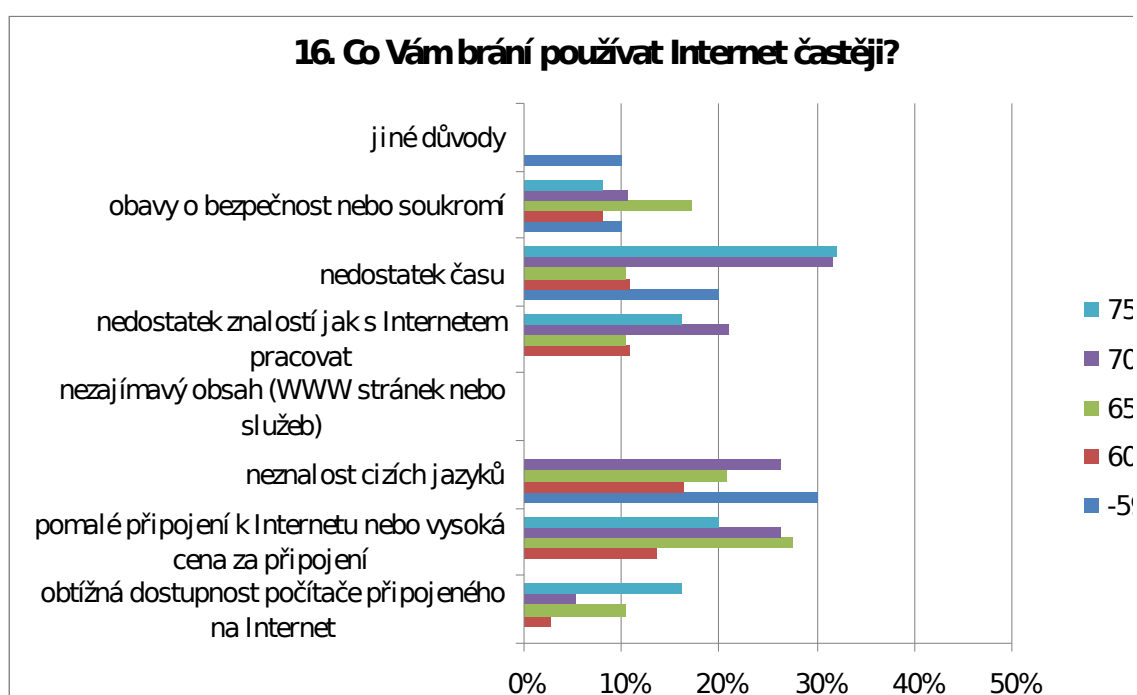
Graf 23: Otázka 15 – Chtěli byste Internet používat častěji? (ČR).

Bariéry v častějším využívání Internetu

Na šestnáctou otázku odpovídali jen ti respondenti, jež v předcházející otázce uvedli kladnou odpověď. Účelem bylo dozvědět se, co brání seniorům v tom, aby používali Internet častěji. Nejfrekventovanějším důvodem byl uváděn nedostatek času, a to překvapivě ve věkových skupinách 70-74 i 75 a více let (graf 24). U nejmladší skupiny byla hranice 20%, u dalších nepřesáhla 11%. Druhým nejčastějším důvodem byla uváděna neznalost jazyků. Pouze senioři ze skupiny 75+ tento důvod neoznčili (0%), u ostatních se hranice pohybovala od 16% (60-64) do 30% (-59). Často zazníval i důvod pomalého připojení k Internetu nebo vysoké ceny za připojení, nejvíce ve skupině 65-69 let (28%). Následoval nedostatek znalostí, jak s Internetem pracovat, kromě respondentů ze skupiny -59 jej zvolili všichni a nejsilnější byl u věkové kategorie 70-74 let (21%). Tento fakt jistě nebude ovlivněn jejich předchozí účastí či neúčastí na vzdělávacím kurzu pro seniory, jelikož 17 z 19 se jich nějakého kurzu zúčastnilo. Není však řečeno, že se jednalo o počítačový kurz, 53% z této skupiny navštěvovalo U3V. Obavy o bezpečnost nebo soukromí vyjádřilo kolem 10% respondentů v každé skupině

(max. 16% ve skupině 65-69), poměrně zřídka byl uváděn důvod obtížná dostupnost počítače připojeného na Internet, avšak v kategorii nad 75 let přesáhl 16%. Nikdo ze 120 respondentů nevybral argument „nezajímavý obsah (WWW stránek nebo služeb) a vybral jej jen 1 senior z nezařazených. Z jiných možností zazněl fakt, že se musí o počítač (s připojením na Internet) dělit s více lidmi, navíc byly uvedeny důvody jako špatná čitelnost textu a sdělení „nechtěl bych tomu propadnout“.

Sedm finských respondentů by chtělo používat Internet častěji (23,3%), kromě jednoho (několikrát týdně) jej všichni používají každý nebo skoro každý den. Jako hlavní důvod uvádějí neznalost cizích jazyků (4 ze 7), ostatní možnosti volí vždy 2 respondenti, mimo „nedostatek času“ (1) a „nezajímavý obsah“ (0).



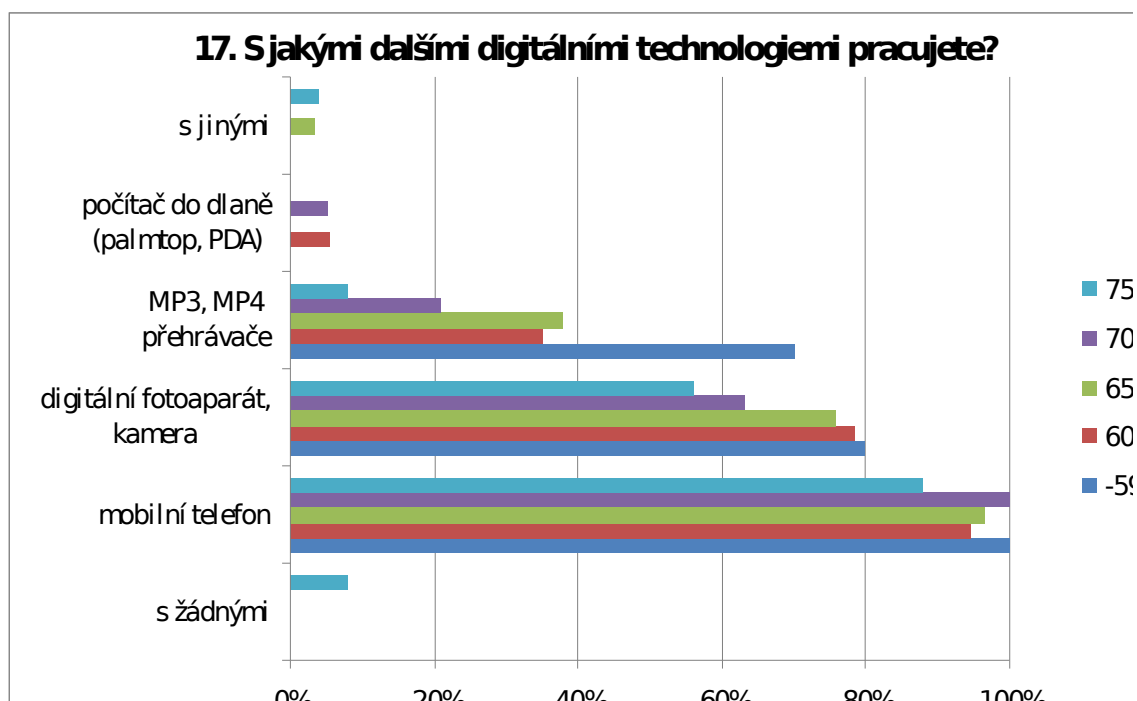
Graf 24: Otázka 16 – Co Vám brání používat Internet častěji? (ČR).

Používání dalších digitálních technologií

Sedmnáctá otázka sloužila jako doplňující a jejím úkolem bylo zjistit, s jakými dalšími ICT senioři pracují. Nejužívanější technologií byl u všech věkových skupin nepřekvapivě mobilní telefon, nejméně jej používali respondenti ze skupiny 75+ (88%), u ostatních se frekvence užívání pohybovala okolo 100% (graf 25). Pouze dva respondenti mobilní telefon nevladnili. V roce 2008 používalo v České republice mobilní telefon 87,7% obyvatelstva ve věku 55-64 let a 52,1% ve věku 65 a více let, byla sledována i skupina starobních důchodců, která s mobilním telefonem pracovala v 59,6% (Informační, 2009, s. 24). Za druhou nejčastěji používanou digitální

technologii byl českými respondenty označen digitální fotoaparát nebo kamera, od 56% ve skupině 75+ do 80% ve skupině -59. Poměrně často využívané jsou i MP3 přehrávače a podobné, kromě zástupců nejmladší kategorie (70%) však jejich užití nepřesáhlo u jednotlivých věkových skupin 40%. Minimálně používané jsou pak technologie typu počítač do dlaně a obdobné, GPS, DVD přehrávač apod.

Mobilní telefon používalo 29 z 30 finských respondentů. Podle údajů z Eurostatu, které interpretuje ČSÚ, používalo v roce 2008 mobilní telefon 97% obyvatel Finska ve věku 16-74 let, což není ve „velmoci mobilních telefonů“ nijak překvapivé. Češi ostatně v užívání mobilů nezůstávají pozadu, ve stejném výzkumu získali 93%. Zásadněji se však lišil účel využívání, ve Finsku byl k surfování na Internetu mobil použit v 16,1%, zatímco v ČR jen ve 2,3% (Informační, 2009, s. 25).



Graf 25: Otázka 17 – S jakými dalšími digitálními technologiemi pracujete? (ČR).

4.5 Vyhodnocení hypotéz a diskuse

Cílem průzkumu bylo zmapovat a zhodnotit, jaké jsou návyky českých a finských seniorů při práci s počítačem a Internetem a ověřit, k jakým činnostem používají Internet nejčastěji a jak jej vnímají.

Bylo stanoveno šest hypotéz:

H1: Seniori používají Internet převážně mimo domov.

H2: Seniori používají Internet nejčastěji ke komunikaci.

H3: Senioři, na rozdíl od mladých lidí, používají zřídka sociální sítě.

H4: Senioři (v ČR) zřídka používají elektronické bankovníctví.

H5: Senioři mají na Internetu pocit malé bezpečnosti.

H6: Senioři s vyšším dosaženým vzděláním používají počítač (s připojením na Internet) častěji než senioři s nižším vzděláním.

Vyhodnocení hypotéz provedu na vzorku 120 českých respondentů. Jelikož finských respondentů se zúčastnil příliš malý počet seniorů (30) na to, aby se dala získaná data generalizovat na celou seniorskou generaci ve Finsku, uvádím vyhodnocení hypotéz ve vztahu k finskému prostředí jen pro informaci.

H1: Senioři používají Internet převážně mimo domov.

Tato hypotéza se nepotvrdila. I přesto, že se žádná otázka dotazníku konkrétně používáním Internetu v domácím prostředí nezabývala, s přihlédnutím ke kontextu odpovědí v dotazníku můžeme tvrdit, že většina uživatelů osobního počítače měla doma i připojení k Internetu. Druhá otázka dotazníku zjišťovala, kde senioři používají počítač nejčastěji. Z průzkumu vyplynulo, že se používanost počítače doma pohybuje od 79% do 100%. Podobné výsledky očekáváme i v souvislosti s Internetem.

Rovněž ve Finsku se hypotéza nepotvrdila, s počítačem a resp. Internetem pracují senioři nejčastěji doma (86,7%).

H2: Senioři používají Internet nejčastěji ke komunikaci.

Hypotéza se potvrdila jen zčásti. Účelem využívání Internetu se zabývala otázka devátá. Hypotéza se v ní potvrdila u věkových skupin 60-64 let a 70-74 let (Internet využíván ke komunikaci v 97% a v 95%). Naopak u věkových skupin -59 a 65-69 je účel komunikace na stejné úrovni jako ostatní účely využití Internetu (zájmová činnost, další vzdělávání). U věkové skupiny 75+ se tato hypotéza nepotvrdila, ke komunikaci Internet používá jen 68% seniorů starších 75 let (častěji jej využívají k zájmové činnosti a dalšímu vzdělávání).

Mezi finskými seniory se tato hypotéza potvrdila. Ke komunikaci jej celkem používá 76,7% respondentů.

H3: Senioři, na rozdíl od mladých lidí, používají zřídka sociální sítě.

Tato hypotéza se potvrdila jen zčásti. Využívání sociálních sítí zjišťovala desátá otázka dotazníku. Z českých seniorů je nejčastěji používají respondenti ze skupiny -59 (60%), dále 60-64 (35%) a 65-69 (21%). Starší respondenti (70-74 a 75+) jsou

v sociálních sítích jen v 11% a 12%, což je více než jejich angažovanost na tvorbě vlastních webových stránek nebo blogu, u skupiny 75+ jako používání služeb typu instant messaging.³⁷

Ve Finsku se hypotéza potvrdila rovněž zčásti, respondenti jsou v nich zapojeni celkem ve 33,3% případů.

H4: Senioři (v ČR) zřídka používají elektronické bankovníctví.

Tato hypotéza se v podstatě potvrdila. Dalšími službami prostřednictvím Internetu se zabývala otázka č. 12. Elektronické, resp. internetové bankovníctví používá 60% respondentů z věkové kategorie -59, nesmíme ovšem zapomenout, že se v tomto případě jedná o 10 osob. Relativně často je využíváno i ve skupině 65-69 (41%) a 60-64 (30%). Naopak u respondentů z věkových kategorií 70-74 a 75+ let je využitelnost internetového bankovníctví jen 16% a 11%. Ve srovnání s výsledky z Finska a některých zemích Evropské unie jde opravdu spíše o aktivitu sporadickou.

Respondenti z Finska používají tuto formu bankovníctví celkem ve 93,3%.

H5: Senioři mají na Internetu pocit malé bezpečnosti.

Hypotéza se potvrdila. O identifikování nedostatků Internetu z pohledu seniorů nám šlo v otázce č. 14. Pocit malé bezpečnosti mají čeští senioři v průměru v 51,4%, nejčastěji ve skupině -59 (60%) a nejméně často ve skupině 70-74 let (42%). Ještě více však seniorům na Internetu vadí přítomnost reklam.

Ve Finsku se tato hypotéza rovněž potvrdila, po nedůvěře v obsah označili respondenti malou bezpečnost spolu s přítomností reklam nejčastěji (celkem 43,3%).

H6: Senioři s vyšším dosaženým vzděláním používají počítač (s připojením na Internet) častěji než senioři s nižším vzděláním.

Tato hypotéza se jednoznačně potvrdila. K výsledkům jsem došla vyhodnocením první otázky z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání. Co se týče připojení na Internet, postupují podobně jako u H1. Čeští respondenti používají počítač každý nebo skoro každý den ve 36,7% se středoškolským vzděláním a ve 27,5% s vysokoškolským. Několikrát týdně jej používá 10,8% středoškoláků a 13,3% vysokoškoláků. Naopak respondentů se základním vzděláním a učilištěm se zúčastnilo jen malé procento (2,5% se ZŠ a 6,7% se SOU).

³⁷ Více o online aktivitách mládeže viz Šmahel, 2003.

Tato hypotéza platí rovněž ve Finsku, průzkumu se účastnilo 66,7% respondentů s vysokoškolským vzděláním. Nutno dodat, že ve Finsku mají odlišný systém vzdělávání, proto ani v tomto ohledu nelze získaná data s českými srovnávat.

Data získaná z našeho průzkumu lze zobecnit zejména na tu část seniorů, kteří mají přístup k Internetu v domácím prostředí. Neopomenutelným faktem je, že dotazníkového šetření bylo možno se zúčastnit jen prostřednictvím Internetu. Online dotazník vyplnilo téměř 350 seniorů, a i když konečný zkoumaný vzorek obsahoval jen 120 respondentů, můžeme konstatovat, že údaje lze generalizovat jak na zbylých 230 osob, tak na výše specifikovanou skupinu seniorů. Dále pro ni budu používat označení „čeští senioři“. Data získaná z 30 finských dotazníků sice zevšeobecnit nemůžeme, nicméně nám mohou sloužit pro informativní srovnání či pro pohled na individuální potřeby a preference zúčastněných Finů.

Z výsledků průzkumu vyplývá, že čeští senioři používají počítač a Internet poměrně často, a to především v závislosti na výši svého dosaženého vzdělání. Počítač a potažmo i Internet používají nejčastěji doma a tráví u něj každý nebo skoro každý den. Nejvíce seniorů se poprvé setkala s počítačem v práci, až poté v rodině. Přes 60% zúčastněných seniorů absolvovalo nějaký vzdělávací kurz určený starším lidem, převažovala účast na univerzitách třetího věku. Největším přínosem pro jedince, kteří se zúčastnili vzdělávacího kurzu bylo obohacení vědomostí. Nejfrekventovanější činností na počítači je používání Internetu, na Internetu zase vítězí účel komunikace, těsně následován účelem dalšího vzdělávání a zájmové činnosti. Nejoblíbenější komunikační aktivitou je čtení a posílání e-mailů, ke klasickým činnostem patří prohlížení WWW stránek a návštěva portálů. Pouze necelých 30% seniorů je součástí některé ze sociálních sítí. Internetové bankovníctví není mezi českými seniory také ještě příliš oblíbené, naopak nakupování na Internetu získává na popularitě. Nejčastějším typem informací, jež jsou v prostředí Internetu vyhledávány, jsou zprávy, aktuality, informace o dopravě, cestování a ubytování. Co se týče dalších využívaných služeb, senioři často sledují online televizi a poslouchají online rozhlas, nejméně navštěvují online seznamky či se vzdělávají prostřednictvím e-learningu. Čeští senioři na Internetu nejvíce oceňují možnost rychlého vyhledávání informací, dále v něm vidí „svět jako na dlani“. Největším nedostatkem Internetu je podle seniorů přítomnost reklam a relativně malá bezpečnost, způsobená existencí virů a spamů. Za další negativum pak označují vulgaritu. I přesto, že většina zúčastněných seniorů používá Internet každý nebo skoro

každý den, chtěla by s ním skoro polovina respondentů pracovat častěji. Největší bariérou v častějším používání byl uváděn nedostatek času, neznalost jazyků nebo pomalé připojení či jeho vysoká cena. V souvislosti s prací s dalšími digitálními technologiemi senioři zmiňovali mobilní telefon nebo digitální fotoaparát a kameru.

Úloha knihoven ve zpřístupňování Internetu a pořádání počítačových kurzů hraje mezi českými seniory stále ještě malou roli. V dalších průzkumech podobného zaměření by bylo vhodné sledovat posun ve významu knihoven v této oblasti. Za důležité považují rovněž zjistit, co senioři od ICT a konkrétně Internetu očekávají, případně jaký by si představovali obsah webu. Lze předpokládat, že Internet se bude postupně přizpůsobovat potřebám a nárokům seniorské generace, a to zejména v souvislosti se stárnutím evropské populace. Příkladem by nám mohla být realizovaná opatření z USA, kde je vývoj Internetu přibližně o dva roky vepředu.

Závěr

Podle demografických prognóz starších lidí nezadržitelně přibývá a společnost jako celek stárne. Díky zdravějšímu životnímu stylu, lepší zdravotní péči a sociálnímu zabezpečení se lidé dožívají vyššího věku, zároveň žijí aktivněji, jsou vzdělanější a relativně dobře zabezpečeni. Období stáří již není jen životní fází pouhého dožívání, avšak obdobím uvolnění vhodným k realizaci zájmů, na které jedincům dříve nezbyval čas. Současná poměrně pestrá nabídka volnočasových a vzdělávacích aktivit pro lidi v postproduktivním věku je cílovou skupinou přijímána kladně a svědčí o tom, že o činnosti tohoto rázu mají senioři zájem. Souběžně s pořádáním vzdělávacích aktivit pro seniory je nutné zvyšovat povědomí o potřebnosti celoživotního vzdělávání u všech věkových skupin obyvatelstva. V této souvislosti mě napadá jakýsi asociační řetězec, nebo spíš kruh, jenž zdůrazňuje potřebu vzdělávání a tímto jevem se také uzavírá: vzdělanější lidé mají snadnější uplatnění na trhu práce, se vzděláním roste i frekvence volnočasových aktivit – aktivní lidé jsou zdravější a stárnou pomaleji – s prodloužením života mají lidé možnost realizovat své zájmy, na něž dříve neměli čas – např. vzdělávat se. Důležitá je však angažovanost seniorů i v jiných oblastech, např. participace na dění společnosti také ve vyšším věku může dát seniorům pocit důležitosti a potřebnosti, který mohli ztratit s odchodem do důchodu.

S postupným pronikáním informačních a komunikačních technologií do všech oblastí lidského života, se stále nezmenšuje skupina znevýhodněných lidí, kteří mají k ICT ztížený přístup, ať už z jakýchkoliv důvodů. Jednou z nich je i skupina seniorů. Přitom zajištění dostupnosti Internetu všem bez rozdílu vytváří podmínky pro ekonomický a sociální rozvoj dané země. V blízké budoucnosti tedy bude nutné dát seniorům příležitost začlenit se do informační společnosti a zároveň organizovat podpůrné programy a projekty, jež by toto začleňování usnadňovaly. V souvislosti se zvyšováním podílu starších lidí v populaci by pak měly být nabízeny služby a produkty vyhovující specifickým nárokům a preferencím seniorů, např. v odvětví ICT je již dnes zřejmá naléhavá potřeba přizpůsobování designu a uživatelského rozhraní potřebám starších lidí.

Internet se v budoucnu pravděpodobně bude stále více přizpůsobovat seniorům, a to jak nabídkou služeb, tak obsahem a ergonomií. Než se tak stane, je nezbytné, abychom seniorům jejich situaci ulehčovali, např. formou bezplatných počítačových kurzů, zvýhodněnými sazbami za připojení k Internetu, v podobě speciálních akcí

v knihovnách, veřejných a neziskových organizacích apod. Neboť jak zmínila jedna respondentka našeho průzkumu, dovednost ovládat počítač a Internet jí mimo jiné dává příležitost k diskusím s vlastními dětmi a vnoučaty. Nepřímo jsou tak upevňovány mezigenerační vztahy a solidarita, které budou v naší společnosti stále vzácnější.

Nemůžete přinutit hodiny, aby šly nazpátek. Můžete je však znovu natáhnout.
Bonne Prudden



Jindřich Štreit: Paseka 1993, z cyklu Lidé olomouckého okresu

Seznam použité literatury a zdrojů

TIŠTĚNÉ ZDROJE

- ADAMS, Nichola; STUBBS, David; WOODS, Valerie. 2005. Psychological barriers to Internet usage among older adults in the UK. *Medical Informatics and the Internet in Medicine*. March 2005, Vol. 30, Is. 1, s. 3-17. Dostupný také z WWW:<<http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=4&hid=106&sid=b0be7d78-8689-4182-bfaf-01f2235404ba%40sessionmgr104>>. ISSN 1463-9238.
- CASTELLS, Manuel. 2001. *The Internet galaxy : reflections on the Internet, business, and society*. Oxford : Oxford University Press, 2001. 292 s. ISBN 0-19-924153-8.
- DISMAN, Miroslav. 1993. *Jak se vyrábí sociologická znalost : Příručka pro uživatele*. Praha : Vydavatelství Karolinum, 1993. 374 s. ISBN 80-7066-822-9.
- GILL, Philip et al. *Služby veřejných knihoven : Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Přel. Anna Malá. Praha : SKIP ČR, 2002. 127 s. ISBN 80-85851-14-8.
- HODAŇ, Bohuslav. Úvod do teorie tělesné kultury. 2. opr. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 1997. 108 s. ISBN 80-7067-782-1.
- KALVACH, Zdeněk a kol. 1997. *Úvod do gerontologie a geriatry : integrovaný text pro interdisciplinární studium. I. díl, Gerontologie obecná a aplikovaná*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 1997. 193 s. ISBN 80-7184-366-0.
- KAMRÁDKOVÁ, Kateřina. 2005. *Evropská mládež – nový společenský fenomén*. Olomouc, 2005. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Palackého v Olomouci, Fakulta tělesné kultury, 2005-08-26.
- KOVÁČ, Damián. 2004. K pojmo-logike kvality života. *Československá psychologie*. 2004, roč. 48, č. 5, s. 460-464. ISSN 0009-062X.
- KOZÁKOVÁ, Zdeňka; MÜLLER, Oldřich. 2006. *Aktivizační přístupy k osobám seniorského věku*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. 54 s. ISBN 80-244-1552-6.
- LANDOVÁ, Hana. 2004. *Problematika zvyšování informační gramotnosti v prostředí vysokých škol : teorie a praxe*. Praha, 2004. Rigorózní práce (PhDr.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2004.
- MACHÁČKOVÁ, R. 2002. Práva starších osob v České republice pohledem právníka. In TOŠNEROVÁ, Tamara (ed.). *Špatné zacházení se seniory a násilí v rodině : Průvodce pro zdravotníky a profesionální pečovatele*. 2. vyd. Praha : Ambulance pro poruchy paměti : Ústav lékařské etiky 3. LF UK Praha, 2002, s. 37-42. ISBN 80-238-9505-2.
- *Maintaining prosperity in an Ageing Society*. 1998. 1. vyd. Paris : OECD, 1998. 128 s. ISBN 92-64-16093-0.
- MUSIL, Josef. 2007. *Komunikace v informační společnosti*. Vyd. 1. Praha : Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2007. 144 s. ISBN 978-80-86723-39-6.

- OINAS-KUKKONEN, Harri; HAKALA, Kaarina. 2006. Internet Services for the underprivileged : Computer courses for the elderly and unemployed at a residents' meeting room. In SUOMI, Reima et al. (eds.). *Project E-Society : Building Bricks : 6th IFIP International Conference on e-Commerce, e-Business, and e-Government (13th 2006), October 11-13, 2006, Turku, Finland*. Boston : Springer, 2006, s. 324-336. ISBN 10: 0-387-39226-2.
- OXBROW, Nigel. 1998. Information literacy – The final key to an information society. *The Electronic Library*. 1998, vol. 16, issue 6, s. 359-360. ISSN 0264-0473.
- RICHTER, Vít; NOVÁ, Hana. 2007. Vyd. 1. Praha : Portál, 2007. 7. kapitola, Vliv informačních technologií na činnost knihoven, s. 223 – 248. ISBN 978-80-7367-230-0.
- SAK, Petr et al. 2007. *Člověk a vzdělávání v informační společnosti : vzdělávání a život v komputerizovaném světě*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2007. 296 s. ISBN 978-80-7367-230-0.
- *Senioři vítáni : sborník případových studií*. [1. vyd.]. Praha : Otevřená společnost, 2008. 139 s. ISBN 978-80-87110-9.
- SCHNEIDER, Milan; KOUDELKA, Ferdinand. 1993. *Úvod do základů sociologických výzkumů*. Vyd. 1. Olomouc : Vydavatelství Univerzity Palackého v Olomouci, 1993. 118 s.
- SKLENÁK, Vilém a kol. 2001. *Data, informace, znalosti a Internet*. Vyd. 1. Praha : C. H. Beck, 2001. xvii, 507 s. ISBN 80-7179-409-0.
- *Špatné zacházení se seniory a násilí v rodině : Průvodce pro zdravotníky a profesionální pečovatele*. 2002. Ed. Tamara Tošnerová. 2. vyd. Praha : Ambulance pro poruchy paměti : Ústav lékařské etiky 3. LF UK Praha, 2002. 60 s. ISBN 80-238-9505-2.
- SRNEC, Jan. *Co potřebuje senior? : Akronym ROSA*. Osobní poznámky prof. M. Königové.
- TOŠNEROVÁ, Tamara. 2002. *Ageismus : Průvodce stereotypy a mýty o stáří*. 1. vyd. Praha : Ambulance pro poruchy paměti, 2002. 45 s. ISBN 80-238-95-06-0.
- VÁGNEROVÁ, Marie. 2007. *Vývojová psychologie II. : dospělost a stáří*. Vyd. 1. Praha : Karolinum, 2007. 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5.
- VIDOVIČOVÁ, Lucie. 2008. *Stárnutí, věk a diskriminace – nové souvislosti*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, 2008. 233 s. ISBN 978-80-210-4627-6.
- *Všeobecná encyklopedie v osmi svazcích : ř/š*. Vyd. 1. Praha : Diderot, 1999. 7. sv., 428 s. ISBN 80-902555-9-0.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

- AgeNet.ie. *Promoting usage of ICTs amongst older people* [online]. c2009 [cit. 2009-02-10]. Dostupný z WWW: <http://local.mobhaile.ie/agenet/Promoting_usageofICTs_amongstolderpeople/tabid/14622/Default.aspx>.

- AIUTA. *International Association of Universities of the Third Age* [online]. Malakoff (Francie) : AIUTA, [2008]. [cit. 2009-01-10]. Welcome. Dostupný z WWW: <<http://www.aiuta.org/index-en.htm>>.
- ARNOLD, Brunhilde; COSTA, F.-Jean. [1995]. *A new vision of the third age for the individual and society as a result of learning possibilities for older adults : Continuing scientific education in Europe, a comparative study* [online]. [Verze 1.0]. Ulm : ZAWiW [1995] [cit. 2009-02-12]. Learning in Later Life. Dostupný z WWW: <<http://www.uni-ulm.de/LiLL/5.0/E/5.3/Frames.html>>.
- BMI sdružení. *Helpnet.cz : Informační portál pro osoby se specifickými potřebami* [online]. Praha : BMI sdružení, c2007 [cit. 2009-01-07]. Senioři. Dostupný z WWW: <<http://www.helpnet.cz/seniori>>. ISSN 1802-5145.
- BURCIN, Boris, KUČERA, Tomáš. 2004. Nová kmenová prognóza populačního vývoje České republiky (2003-2065). *Demografie* 2004, roč. 46, č. 2, str. 100-111. Dostupný také z WWW: <http://www.demografie.info/?cz_prognozyprognoza_cr>. ISSN 1801-2914.
- Česko. 2002. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní program přípravy na stárnutí na období let 2003 až 2007* [online]. 2002, Poslední aktualizace: 13.6.2008 [cit. 2008-11-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.noviny-mpsv.cz/cs/2869>>.
- Česko. 2008. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Kvalita života ve stáří : Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 201* [online]. 2008, Poslední aktualizace: 1.8.2008 [cit. 2008-11-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5045>>.
- Česko. Zákon č. 155 ze dne 30. června 1995 o důchodovém pojištění. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1995, částka 41, s. 1986-2011. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/1995/sb41-95.pdf>>. ISSN 1211-1244.
- Česko. Zákon č. 147 ze dne 4. dubna 2001, kterým se mění zákon č. 111/1998 Sb.... In *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 58, s. 3436-3437. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2001/sb058-01.pdf>>. ISSN 1211-1244.
 - Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257-1289. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2006/sb037-06.pdf>>. ISSN 1211-1244.
 - Český helsinský výbor. *Portál pro seniory : www.seniori.org* [online]. [c2008] [cit. 2008-11-05]. Dokumenty : Základní dokumenty. Dostupný z WWW: <<http://www.seniori.org/DesktopDefault.aspx?tabid=50>>.
- Český statistický úřad. 2004. *Projekce obyvatelstva České republiky* [online]. Praha : ČSÚ, 2004 [cit. 2009-04-03]. S. 5-21. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/t/B0001D6145/\\$File/4025rra.pdf](http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/t/B0001D6145/$File/4025rra.pdf)>.
- Český statistický úřad. 2008. *Internet a jeho používání jednotlivci : 2. čtvrtletí 2008* [online]. Praha : ČSÚ, c2009, Aktualizováno dne 10.10.2008 [cit.

2008-12-01]. Dostupný z WWW:
<http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/internet_a_jeho_pouzivani_jednotlivci_2_ctvrtleti_2008>.

- Český statistický úřad. 2009a. *Používání informačních technologií jednotlivci* [online]. Praha : ČSÚ, c2009, Aktualizováno dne 12.2.2009 [cit. 2008-12-01]. Kolik a kdo z nás používá internet? Dostupný z WWW: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/1_kolik_a_kdo_z_nas_pouziva_internet>.
- Český statistický úřad. 2009b. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2008* [online]. Praha : ČSÚ, c2009, Zveřejněno dne 13.2.2009, Aktualizováno dne 26.2.2009 [cit. 2009-03-05]. II.4. Použití Internetu jednotlivci. 2 s. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/550031AA2B/\\$File/970108k-CZ_II.4.pdf](http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/550031AA2B/$File/970108k-CZ_II.4.pdf)>.
- Český statistický úřad. 2009c. *Zaostřeno na ženy a muže* [online]. Praha : ČSÚ, c2009, Zveřejněno dne 30.1.2009, Aktualizováno dne 28.1.2009 [cit. 2009-02-03]. 9. Informační technologie. Dostupný z WWW: <<http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/kapitola/1413-08--1890>>.
- DEMPSEY, James X. et al. 2000. *Bridging the digital divide: Internet access in central and eastern Europe* [online]. Washington : Center for Democracy and Technology, March 2000 [cit. 2008-12-05]. 53 s. Global Internet Liberty Campaign. Dostupný z WWW: <<http://www.cdt.org/international/ceeaccess/eereport.pdf>>.
- DEMUNTER, Christophe. 2005. The digital divide in Europe. *Statistic in focus* [online]. 12.10.2005, no. 38 [cit. 2008-03-14]. 7 s. Dostupný také z WWW: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-NP-05-038/EN/KS-NP-05-038-EN.PDF>. ISSN 1561-4840.
- DOMBROVSKÁ, Michaela. 2002. Informační gramotnost : funkční gramotnost v informační společnosti. In *Inforum 2002* [online]. Praha : Albertina icome, c2002, 22.05.2002, aktualizováno 20.05.2002 [cit. 2008-12-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.inforum.cz/inforum2002/prednaska37.htm>>.
- European Comission. 2009. *Information Society : Europe's Information Society Thematic Portal* [online]. Last update 1.4.2009 [cit. 2009-04-03]. e-Inclusion. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/index_en.htm>.
 - Eurostat, Statistical Office of the European Communities. *Individuals regularly using the Internet : by gender and type of connection* [online]. 2009. Luxembourg : Eurostat, last update 02.02.2009 [cit. 2009-02-27]. Dostupný z WWW: <<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00061>>.
- Eurostat. 2009. *Proportion of population aged 65 and over* [online]. Luxembourg : EuroGeographics, last update 11.02.2009 [cit. 2009-02-27]. Mapa ve formátu .png. Dostupný z WWW: <<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/mapToolClosed.do?tab=map&init=1&plugin=0&language=en&pcode=tps00028&toolbox=legend>>.

- Evropská komise. 2005. *Nová mezigenerační solidarita jako odpověď na demografické změny : Zelená kniha*. Lucemburk : Úřad pro úřední tisky Evropských společenství, 2005. 29 s. Dostupný také z WWW: <http://ec.europa.eu/employment_social/publications/2005/ke6705266_cs.pdf>. ISBN 92-894-9390-9.
- Factum Invenio. 2006. *Bariéry využívání internetu* [online]. Praha : Factum Invenio, c2004, 12.9.2006 [cit. 2008-11-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.factum.cz/tz218.html>>.
- Finsko. Ministry of education. 2009. *Libraries in Finland* [online]. 2006-03-30, Last modified 2009-03-10 [cit. 2009-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/?lang=en>>.
- *Form of education of adult people at older age : Universities of the Third Age* [online]. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2007 [cit. 2009-03-01]. 17 s. Dostupný z WWW: <http://www.uni-ulm.de/uni/fak/zawiw/elill/pdf/budejovice_report_elill_questionnaire.pdf>.
- FRANCOVÁ, Dagmar. 2003. Rozhlasová akademie třetího věku. In Nadace Senio. *Senio.cz* [online]. Tábor : Nadace Senio, 12.05.2003 [cit. 2009-02-10]. Ročník VII. Vzdělávání. Dostupný z WWW: <<http://www.senio.cz/index.php?w=art&id=577&rub=8&s=>>. ISSN 1213-8177.
- HAVLOVÁ, Anna. Brigada : 3000 Kc za par hodin prace. In ÚISK118 : elektronická konference studentů ÚISK FF UK [online]. 03.11.2008 18:44:39 [cit. 2009-02-10]. Dostupný z Internetu pro registrované účastníky: <uisk118@cuni.cz>.
- HIETALUOMA, Anneli. 1998. Adding Life to Years in UTA-Activities. *European Network Bulletin* [online]. 1998, n. 1 [cit. 2009-02-12]. Dostupný z WWW: <http://www.uni-ulm.de/LiLL/5.0/E/bull2_frames.html>.
- *Informační společnost v číslech : Česká republika a svět* [online]. 2009. Praha : Český statistický úřad, c2009, Aktualizováno dne 30.3.2009 [cit. 2009-04-04]. 82 s. Dostupný z WWW: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/informacni_spolecnost_v_cislech_2009>.
- Institut celoživotního vzdělávání VUT v Brně. *Evropské projekty* [online]. Brno : c2000-2009 [cit. 2009-02-06]. Univerzita třetího věku. Dostupný z WWW: <<http://www.lli.vutbr.cz/evropske-projekty>>.
- Jyväskylän kesäyliopisto. 2005. *University of The Third Age In Jyväskylä* [online]. 28.06.2005, 20.08.2007 [cit. 2009-02-12]. The main objectives, activities and good practices. Dostupný z WWW: <<http://kesayo.jyu.fi/ikaantyyvienyliopisto/en>>.
- Komise evropských společenství. 2006. *Demografická budoucnost Evropy : učíme z problému výhodu* [online]. Brusel : Komise evropských společenství, 2006, 12.10.2006 [cit. 2009-02-10]. Sdělení komise, KOM(2006) 571 v konečném znění. 18 s. Dostupný z WWW: <http://ec.europa.eu/employment_social/news/2006/oct/demography_cs.pdf>.
- *Koncepce státní informační politiky ve vzdělávání* [online]. 2000 [cit. 2008-11-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.fi.muni.cz/~smid/sipvezv1.html>>.

- KOTÝNKOVÁ, Magdalena; ČERVENKOVÁ, Anna. 2001. *Začlenění seniorů v sociální struktuře soudobé společnosti* [online]. Praha : VÚPSV, Únor 2001, [cit. 2008-12-14]. 31 s. Dostupný z WWW: <<http://praha.vupsv.cz/Fulltext/Senior.pdf>>
- Masarykova veřejná knihovna Vsetín. *O knihovně : Projekty* [online]. Vsetín : Masarykova veřejná knihovna Vsetín, c2008 [cit. 2009-02-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.mvk.cz/knihovna/vsetin/projekty-10005/>>.
- MILLWARD, Peter. 2003. The „grey digital divide“ : Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people. *First Monday* [online]. June 2003, vol. 8, no. 7 [cit. 2007-05-09]. Dostupný z WWW: <http://firstmonday.org/issues/issue8_7/millward/index.html>. ISSN 1396-0466.
- Miniwatts Marketing Group. *World Internet Usage Statistics News and World Population Stats* [online]. c2001-2009, Last updated 31 March 2009 [cit. 2009-04-02]. Internet Usage Statistics : The Internet Big Picture. Dostupný z WWW: <<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>>.
- NIELSEN, Jakob. 2005. *Ten Usability Heuristics* [online]. Fremont (USA) : Nielsen Norman Group, c2005 [cit. 2009-03-29]. Dostupný z WWW: <http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html>.
- NILSSON, Magnus; JOHANSSON, Sara; HÅKANSSON, Maria. 2003. Nostalgia : An Evocative Tangible Interface for Elderly Users. In *CHI '03 : Conference on Human Factors in Computing Systems : Lauderdale (Florida, USA)* [online]. New York : ACM, 2003 [cit. 2008-12-05]. S. 964-965. Dostupný z WWW (DOI): <<http://doi.acm.org/10.1145/765891.766096>>.
- PAUL, Gerd; STEGBAUER, Christian. 2005. Is the digital divide between young and elderly people increasing? *First Monday* [online]. October 2005, vol. 10, no. 10 [cit. 2007-05-09]. Dostupný z WWW: <http://firstmonday.org/issues/issue10_10/paul/index.html>. ISSN 1396-0466.
- PETERKA, Jiří. 2001. Co nás čeká v eEurope+?. *LUPA : server o českém Internetu* [online]. 2001 [cit. 2008-11-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.lupa.cz/clanky/co-nas-ceka-v-eeurope/>>.
- PETERKA, Jiří. 2005. i2010 místo eEurope2005. *eArchiv.cz : archiv článků a přednášek Jiřího Peterky* [online]. 2005 [cit. 2008-11-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.earchiv.cz/b05/b0607001.php3>>.
- Peter Oakley. In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikimedia Foundation, 2001-, last modif. on 10 April 2009 [cit. 2009-04-12]. Anglická verze. Dostupný z WWW: <http://en.wikipedia.org/wiki/Peter_Oakley>.
- RABUŠIC, Ladislav. 1998. Časové aspekty českého důchodového věku. *Sociologický časopis*. 1998, vol. 34, no. 3, s. 267-283. Dostupný také z WWW: <http://sreview.soc.cas.cz/upl/archiv/files/226_267RABU1.pdf>.
- Senior. In *ABZ.cz : slovník cizích slov* [online]. [S.l.] : Radek Kučera & daughter, c2005-2006 [cit. 2009-03-10]. S. 29. Dostupný z WWW: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/senior>>.

- SKLENÁŘ, Pavel. *Použitelnost webových stránek* [online]. Brno : psklenar.cz – web studio Brno, [2009] [cit. 2009-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.psklenar.cz/pouzitelnost-internetovych-stranek/>>.
- Slezská univerzita v Opavě. 2009. *Univerzita třetího věku* [online]. Opava : Slezská univerzita v Opavě, 30.01.2009 [cit. 2009-02-10]. Všeobecné informace. Dostupný z WWW: <<http://www.czv.slu.cz/univerzita-tretiho-veku/vseobecne-informace>>.
- SLOVÁČEK, Ladislav; SLOVÁČKOVÁ, Birgita et al. 2004. Kvalita života nemocných : jeden z důležitých parametrů komplexního hodnocení léčby. *Vojenské zdravotnické listy* [online]. 2004, roč. LXXIII, č. 1 [cit. 2009-02-10], s. 6-9. Dostupný z WWW: <http://www.pmfhk.cz/VZL/VZL%201_2004/Vz11_2.%20Slovacek.pdf>. ISSN 0372-7025.
- Statistics Finland. 2006. *Share of Internet users grew during the year* [online]. Helsinki : Statistics Finland, 2006. Published and last updated 11.12.2006 [cit. 2008-12-10]. Survey on ICT usage in households and by individuals 2006. Dostupný z WWW: <http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2006/sutivi_2006_2006-12-11_tie_001_en.html>.
- Statistics Finland. 2007. *Population projection 2007-2040* [online]. Helsinki : Statistics Finland, 2007. Published and last updated 31.5.2007 [cit. 2008-12-13]. The population of Finland in 2007. Last updated 28.3.2008. Dostupný z WWW: <http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2007/vaerak_2007_2008-03-28_en.pdf>.
- Statistics Finland. 2008. *Number of Internet users up from the year before* [online]. Helsinki : Statistics Finland, 2008. Published and last updated 25.8.2008 [cit. 2008-12-10]. Survey on ICT usage in households and by individuals 2008. Dostupný z WWW: <http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2008/sutivi_2008_2008-08-25_tie_001_en.html>.
- Strategie celoživotního učení ČR. 2008. [1. vyd.]. Praha : Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2008. 89 s. Dostupný také z WWW: <http://www.msmt.cz/uploads/Zalezitosti_EU/strategie_2007_CZ_web_jednostrany.pdf>. ISBN 978-80-254-2218-2.
- ŠEMBEROVÁ, Jana. 2007. *Možnosti a perspektivy celoživotního vzdělávání v pozdějším věku : Výsledky dotazníkových šetření...* [online]. České Budějovice : Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2007 [cit. 2009-03-01]. 6 s. Dostupný z WWW: <http://www.uni-ulm.de/uni/fak/zawiw/elill/pdf/survey07_elill_cz.pdf>.
- ŠPINAR, David; PAVLÍČEK, Radek. 2006. *Pravidla tvorby přístupného webu* [online]. Brno : H1.cz, 2006 [cit. 2009-03-20]. Pravidla vznikla za podpory Ministerstva informatiky ČR v rámci projektu vědy a výzkumu YA512006003 „Přístupnost webových stránek orgánů státní správy“. Dostupný z WWW: <<http://www.pravidla-pristupnosti.cz/>>.
- *The library is Finns' everyday luxury : Finnish libraries are active and dynamic multi-service centres* [online]. Lahti (Finsko) : Ministry of education, Department for Cultural, Sport and Youth Policy, 2005 [cit. 2008-10-05]. 7 s. Dostupný z WWW: <<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/>>.

2005/liitteet/kirjastoeseite_eng.pdf>.

- University of the Third Age of the University of Jyväskylä. 2007. *E-LiLL Questionnaire report : Finland* [online]. Jyväskylä : University of Jyväskylä, 2007 [cit. 2009-03-01]. 6 s. Dostupný z WWW: <http://www.uni-ulm.de/uni/fak/zawiw/elill/pdf/jyvaeskylae_report_elill_questionnaire.pdf>.
- UOTILA, Jukka. *Answer from the Ask a Librarian – service* [elektronická pošta]. Message to: Katerina Kamradkova. 7.4.2009 13:53:05 [cit. 2009-04-07].
- VIDOVIČOVÁ, Lucie; RABUŠIC, Ladislav. 2003. *Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti : zpráva z empirického výzkumu* [online]. Spoluautorka přílohy Martina Prinzová. [Verze 1.0]. Praha : VÚPSV – výzkumné centrum Brno, 2003, c1998-2008 [cit. 2008-12-12]. 67s. Dostupný z WWW: <<http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vidrab.pdf>>.
- VIDOVIČOVÁ, Lucie. 2005. *Věková diskriminace – ageismus : úvod do teorie a výskyt diskriminačních přístupů ve vybraných oblastech s důrazem na pracovní trh* [online]. Spoluautor empirického výzkumu Ladislav Rabušic. [Verze 1.0]. Praha : VÚPSV – výzkumné centrum Brno, 2005, c1998-2008 [cit. 2008-12-12]. 54 s. Dostupný z WWW: <http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_158.pdf>.
 - WILLIAMSON, Kirsty et al. 1997. Older People and the Internet. *Iflanet : Newsletter of the Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons* [online]. Spring 1997, issue 44 [cit. 2008-10-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/44pt2.htm>>.
- WINTER, Jaroslav. Březen podesáté měsícem internetu - a poosmé i v knihovnách. *Ikaros* [online]. 2007, roč. 11, č. 10 [cit. 2009-03-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/4343>>. ISSN 1212-5075.
- Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění : Část IV. Hlava 1. Podmínky nároku na starobní důchod. *Business.center.cz - Informační server pro podnikání* [online]. Gemius SA – gemiusAudience, c2000-2008 [cit. 2009-02-03]. Dostupný z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/duchodpoj/cast4h1.aspx>>. ISSN 1213-7235.
- Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Ulm. *E-learning in Later Life : A European Project* [online]. Ulm (Německo) : c2006 [Last updated 2008] [cit. 2009-02-06]. Popis projektu. Dostupný z WWW: <<http://www.uni-ulm.de/uni/fak/zawiw/elill/?description.cz>>.

DALŠÍ DOPORUČENÉ ZDROJE

- HUITEMA, Christian. 1996. *A Bůh stvořil Internet...* Vyd. 1. Praha : Mladá Fronta, 1996. 175 s. ISBN 80-204-0576-3.
- KATOLICKÝ, Arnošt. 2001. Internet a senioři : Přínos internetu pro plnější osobní, společenský i odborný život seniorů. *AKA – monitor* [online]. 2001 [cit. 2008-10-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.ebook.zcu.cz/info/senior.htm>>.
- KOVÁČ, Damián. 2001. Kvalita života - naliehavá výzva pre vedu nového storočia. *Československá psychologie*. 2001, roč. 45, č. 1, s. 34-44. ISSN 0009-062X.

- KÖNIGOVÁ, Marie. 2004. *Výchova k tvořivosti*. Praha : Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2004. 111 s. ISBN 80-7308-077-X.
- SÝKOROVÁ, Dana; CHYTIL, Oldřich (Eds.). 2004. *Autonomie ve stáří – Strategie jejího zachování*, Ostrava, 13.-17. září 2004. Vyd. 1. Ostrava : Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2004. 324 s. ISBN 80-7326-026-3.
- ŠMAHEL, David. 2003. *Psychologie a internet : Děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha : Triton, 2003. 158 s. ISBN 80-7254-360-1.

Přílohy

Příloha 1: DOTAZNÍK - Práce seniorů s počítačem a Internetem

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Kateřina Kamrádková, jsem studentkou 3. ročníku oboru Informační studia a knihovnictví na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze.

Prosím Vás o vyplnění dotazníku, jenž je součástí mé diplomové práce s názvem „Senioři a Internet“. Veškeré získané údaje budou použity pouze pro účely této práce. Dotazník obsahuje 21 otázek a jeho vyplnění Vám zabere maximálně 15 minut. Přispějete tak ke zmapování situace mezi českými seniory, která bude následně srovnána se stavem ve Finsku (případně v dalších zemích).

Pokyny pro vyplnění

V dotazníku se pohybujte pomocí kliknutí myši. U většiny otázek lze zaškrtnout více možných odpovědí, v otázkách označených kroužkem zvolte, prosím, jednu odpověď. Texty označené šedě se aktivují vždy až po zvolení kladné odpovědi v předcházející otázce. Pro přehlednost sledujte případné instrukce u jednotlivých otázek.

Velmi si cením Vaší pomoci a předem Vám za ni děkuji.

1. Jak často používáte osobní počítač?

(Vyberte jednu odpověď.)

- každý nebo skoro každý den
- několikrát za týden
- alespoň jednou za měsíc, ne však každý týden
- méně než jednou za měsíc

2. Kde používáte počítač nejčastěji?

(Více možných odpovědí.)

- doma
- u přátel, známých, rodiny
- v internetové kavárně
- v knihovně
- v místě vzdělávání, ve škole
- jinde, uveďte kde:

3. Kde jste poprvé osobně přišli do kontaktu s počítačem?

(Vyberte jednu odpověď.)

- v rodině
- v práci
- v kurzu

- v knihovně
- jinde, napište kde:

4. Zúčastnili jste se / účastníte se nějakého vzdělávacího kurzu pro seniory?

(Vyberte jednu odpověď. V případě záporné odpovědi přejděte, prosím, k otázce č. 7)

- ano
- ne

5. Pokud ano, kde jste kurz navštěvovali / navštěvujete?

(Více možných odpovědí.)

- Univerzita třetího věku
- Akademie třetího věku
- kurz v knihovně
- kurz při škole, vzdělávací instituci
- kurz při seniorské organizaci
- jinde, uveďte kde:

6. V případě, že jste nějaký kurz absolvovali / absolvujete, co bylo / je pro Vás jeho největším přínosem?

(Více možných odpovědí.)

- obohacení vědomostí
- společenský kontakt s účastníky
- osobnost přednášejícího
- aktualizace poznatků
- možnost pomoci druhým
- příležitost k diskusi o nových tématech
- další, napište:

7. K jakým činnostem počítač využíváte?

(Více možných odpovědí.)

- psaní a čtení textů (např. Word)
- prohlížení fotografií, sledování filmů, poslech hudby
- práce v dalších programech (např. Power Point, Excel, úprava fotek)
- Internet (WWW, elektronická pošta atd.)
- jiné, napište jaké:

8. Používáte Internet? Vyberte jaké služby:

(Více možných odpovědí. Jestliže Internet nepoužíváte, přejděte k otázce č. 15)

- prohlížení WWW stránek
- elektronická pošta (e-mail)
- portály (např. Seznam, Centrum atd.)
- katalogy knihoven
- telefonování přes Internet, chat
- databáze (např. Sbírka zákonů, oborové db, encyklopedie, slovníky)
- jiné, napište jaké:

9. Internet využíváte:

(Více možných odpovědí.)

- ke komunikaci
- k zájmové činnosti
- k dalšímu vzdělávání
- k hraní her
- k jiným činnostem, uveďte jakým:

10. Pokud jste v předchozí otázce zvolili možnost „ke komunikaci“ nebo „k zájmové činnosti“, specifikujte, prosím. Využíváte například:

(Více možných odpovědí.)

- Skype
- ICQ, MSN, chat
- sdílení videí (YouTube, Stream)
- sociální sítě (Spolužáci, MySpace, Facebook atd.)
- SMS brány, e-mail
- Vámi vytvořené WWW stránky nebo weblog
- jiná možnost:

11. Jaké informace na Internetu nejčastěji vyhledáváte?

(Více možných odpovědí.)

- o dopravě, cestování a ubytování
- o kultuře
- o zdraví
- o zboží a službách
- čtení zpráv, aktualit
- novinky z oblasti Vaší profese
- jiná odpověď:

12. Jaké další služby prostřednictvím Internetu využíváte?

(Více možných odpovědí.)

- elektronické bankovníctví
- nakupování přes Internet
- rezervace vstupenek, jízdenek
- e-learning
- komunikace s úřady
- stahování počítačových programů
- sledování on-line televize, poslouchání on-line rozhlasu
- on-line seznamky
- jiná odpověď:

13. Vyberte, jaké vlastnosti Internetu nejvíce oceňujete:

(Více možných odpovědí.)

- rychlé vyhledávání informací
- široké spektrum možností, „svět jako na dlani“
- snadné ovládání
- nízká nákladnost

- kvalitní nástroj komunikace
- uživatelsky přívětivé prostředí
- další, napište:

14. V čem vidíte nedostatky Internetu?

(Více možných odpovědí.)

- nelze důvěřovat obsahu
- náročná čitelnost, přehnaná vizualizace (prolínání obrazů atd.)
- nesrozumitelnost (jazyková, obsahová)
- zahlcení informacemi
- složité ovládání
- přítomnost reklam
- malá bezpečnost, přítomnost virů
- vulgárnost
- anonymita
- jiné, uveďte:

15. Chtěli byste používat Internet častěji?

(Vyberte jednu odpověď. V případě záporné odpovědi přejděte k otázce č. 17.)

- ano
- ne

16. Co Vám brání používat Internet častěji?

(Více možných odpovědí.)

- obtížná dostupnost počítače připojeného na Internet
- pomalé připojení k Internetu nebo vysoká cena za připojení
- neznalost cizích jazyků
- nezajímavý obsah (WWW stránek nebo služeb)
- nedostatek znalostí jak s Internetem pracovat
- nedostatek času
- obavy o bezpečnost nebo soukromí
- jiné důvody, uveďte jaké:

17. S jakými dalšími digitálními technologiemi pracujete?

(Více možných odpovědí.)

- s žádnými
- mobilní telefon
- digitální fotoaparát, kamera
- MP3, MP4 přehrávače
- počítač do dlaně (palmtop, PDA)
- další:

18. Věk

- 59 let a méně
- 60 – 64 let
- 65 – 69 let
- 70 – 74 let
- 75 let a více

19. Pohlaví

- žena
- muž

20. Obor předchozího zaměstnání

- technické zaměření
- humanitní zaměření
- lékařské, zdravotnické zaměření
- ekonomické zaměření
- jiné, uveďte jaké:

21. Stupeň nejvyššího dosaženého vzdělání

- ZŠ
- SOU
- SŠ
- VŠ

Odeslat.
Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.