

**Univerzita Karlova v Praze**  
**Filozofická fakulta**  
**Ústav informačních studií a knihovnictví**

Studijní program: informační studia a knihovnictví  
Studijní obor: informační studia a knihovnictví

**Eva Šebestová**

**Komunikace sluchově postižených v souvislosti s vyhledáváním  
a získáváním informací**

**Bakalářská práce**

Praha 2009-05-12

Vedoucí bakalářské práce:                   Mgr. Klára Havlíčková

Oponent bakalářské práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:



**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

V Praze, 12. května 2009

.....  
podpis studenta

## **Identifikační záznam**

ŠEBESTOVÁ, Eva. *Komunikace sluchově postižených v souvislosti s vyhledáváním a získáváním informací [Communication of hearing impaired people in context of information retrieval and acquiring]*. Praha, 2009. 62 s., 17 s. příl. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Klára Havlíčková.

## **Abstrakt**

Bakalářská práce se věnuje komunikaci sluchově postižených v souvislosti s vyhledáváním a získáváním informací. Teoretická část práce sleduje problematiku sluchových vad obecně a charakteristiku sluchově postižených osob. Další kapitoly se zabývají učením neslyšících a nedoslýchavých osob, komunikačními systémy a obecně informačním chováním. Důležitou oblastí, na kterou se práce zaměřuje, jsou informační a komunikační technologie umožňující vyhledávání a získávání informací. Tato oblast zkoumá rozdíly mezi komunikací “tváří v tvář” a virtuální komunikací. Praktická část práce popisuje výsledky dotazníkového výzkumu. Tento výzkum zjišťuje, zda vyhledávání a získávání informací v prostředí Internetu nahrazuje běžnou komunikaci. Také se snaží nalézt výhody a nevýhody užívání Internetu jakožto komunikačního média. Pro lepší pochopení jsou texty i přílohy doplněny o grafy a tabulky. V závěrečném oddílu praktické části se na základě průzkumu potvrzují či vyvrací stanovené hypotézy. Tato práce obsahuje vlastní obecný komunikační model a komunikační model založený na elektronickém prostředí, který byl zpracován z výsledků dotazníkového průzkumu.

[Autorský abstrakt].

## **Klíčová slova**

sluchově postižení, komunikace, vyhledávání informací, získávání informací, komunikační bariéry, Internet, informační a komunikační technologie, komunikační model, osobnost člověka

## **Abstract**

This bachelor thesis focuses on communication of hearing impaired in context of information retrieval and information acquiring. In general, theoretical part of the work is dealing with questions of hearing loss and characteristic of hearing impaired. The following chapters are concerned with learning of deaf and hard of hearing people, communication systems and information behavior in a wide perspective. Important area on which this work focuses is information and communication technology enabling information retrieval and information acquiring. This area describes differences between communication “face to face“ and virtual communication. Practical part of this work describes results of conducted questionnaire research. The research is concerned with main research question whether or not information retrieval and acquiring in Internet surrounding can in case of hearing impaired substitute common communication. In addition, this work tries to find advantages and disadvantages of the Internet as a communication media. For better understanding, all chapters and attachments are illustrated with graphs and tables. In last section of practical part, the work proves or rejects the defined hypotheses based on the survey. This work also contains a universal communication model and a communication model based on electronic surrounding that has been created as a result of questionnaire research.

## **Keywords**

Hearing impaired, communication, information retrieval, information acquiring, communication barriers, Internet, information and communication technology, communication model, human personality

# OBSAH

OBSAH.....	vii
SEZNAM ILUSTRACÍ A SEZNAM TABULEK.....	ix
Seznam obrázků a grafů.....	ix
Seznam tabulek.....	ix
PŘEDMLUVA.....	x
ÚVOD.....	1
TEORETICKÁ ČÁST.....	3
1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY SLUCHU.....	3
1.1 Význam sluchu.....	3
1.2 Sluchové postižení.....	3
1.2.1 Užívaná terminologie.....	4
1.2.2 Vymezení a klasifikace sluchových vad.....	6
2 CHARAKTERISTIKA OSOB SE SLUCHOVOU VADOU.....	9
2.1 Co je osobnost člověka.....	9
2.2 Osobnost sluchově postiženého jedince.....	10
2.3 Zvláštnosti psychických funkcí sluchově postižených.....	11
2.4 Učení neslyšících a nedoslýchavých jedinců.....	13
3 KOMUNIKACE.....	15
3.1 Vymezení termínu komunikace a komunikačního procesu.....	15
3.2 Komunikační modely jako východisko k analýze průzkumu.....	16
3.3 Komunikační systémy u sluchově postižených.....	16
3.4 Komunikační bariéry osob se sluchovou vadou.....	20
4 INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE V ROLI KOMUNIKACE.....	22
4.1 Informační technologie obecně.....	22
4.2 Porovnání „komunikace tváří v tvář“ s virtuální komunikací .....	22
4.2.1 Rozdíly mezi „komunikací tváří v tvář“ a virtuální komunikací .....	23
4.2.2 Výhody a nevýhody používání Internetu.....	23
4.3 Informační technologie a sluchově postižení .....	24
5 INFORMAČNÍ CHOVÁNÍ.....	26
5.1 Úvod do oblasti studia informačního chování.....	26
5.2 Možné aplikace výzkumu informačního chování u sluchově postižených.....	27
PRAKTICKÁ ČÁST.....	28
6 VLASTNÍ VÝZKUM.....	28
6.1 Cíl a zdůvodnění výzkumu.....	28
6.2 Stanovení hypotéz.....	28
6.3 Charakteristika zkoumaných skupin.....	29
6.4 Vymezení vzdělávacích skupin dotazníku.....	29
6.5 Použitá metodika výzkumu.....	30
7 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU.....	32
7.1 Analýza výsledků.....	32
7.1.1 Charakteristika respondentů.....	32
7.1.2 Používání Internetu z časového hlediska.....	33
7.1.3 Nabízené možnosti a služby na Internetu.....	35
7.1.4 Komunikace respondentů pomocí Internetu.....	37
7.1.5 Specializované webové stránky pro neslyšící a sociální sítě.....	41
7.1.6 Jiné informační zdroje.....	42
7.1.7 Knihovny, databáze a online katalogy knihoven.....	46

7.1.8 Problematika při vyhledávání informací na Internetu.....	49
7.1.9 Využití Internetu a vztah respondentů k němu.....	52
7.2 Potvrzení hypotéz.....	56
ZÁVĚR.....	61
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	63
SEZNAM ZKRATEK A SYMBOLŮ.....	68
PŘÍLOHY.....	i
Seznam příloh.....	i
Příloha A.....	ii
Příloha B.....	iii
Příloha C.....	iv
Příloha D.....	vi
Příloha E.....	vii
Příloha F.....	ix
Příloha G Ukázka dotazníku.....	xiii



## SEZNAM ILUSTRACÍ A SEZNAM TABULEK

### *Seznam obrázků a grafů*

Obrázek č. 1 Obecný komunikační model.....	19
Graf č. 1 Nejvyšší dokončené vzdělání zaměstnaných respondentů.....	33
Graf č. 2 Časová frekvence v týdnu cílových skupin.....	33
Graf č. 3 Časová frekvence v počtu hodin respondentů.....	34
Graf č. 4 Komunikace žáků ZŠ s osobami pomocí komunikačních nástrojů.....	38
Graf č. 5 Komunikace studentů SŠ s osobami pomocí komunikačních nástrojů.....	39
Graf č. 6 Komunikace studentů VŠ s osobami pomocí komunikačních nástrojů.....	40
Graf č. 7 Komunikace zaměstnaných s osobami pomocí komunikačních nástrojů.....	41
Graf č. 8 Využívání jiných informačních zdrojů u skupiny ZŠ.....	43
Graf č. 9 Využívání jiných informačních zdrojů u skupiny SŠ.....	44
Graf č. 10 Využívání jiných informačních zdrojů u skupiny VŠ.....	44
Graf č. 11 Využívání jiných informačních zdrojů u skupiny zaměstnaných.....	45
Graf č. 12 Návštěvy knihoven respondentů .....	46
Graf č. 13 Časová frekvence návštěv respondentů v knihovnách.....	47
Graf č. 14 Používání databází všech cílových skupin.....	48
Graf č. 15 Používání online katalogů všech cílových skupin.....	49
Graf č. 16 ZŠ – Problémy při hledání informací na Internetu.....	50
Graf č. 17 SŠ – Problémy při hledání informací na Internetu.....	50
Graf č. 18 VŠ – Problémy při hledání informací na Internetu.....	51
Graf č. 19 Zaměstnaní – Problémy při hledání informací na Internetu.....	52
Graf č. 20 Nabízené možnosti uplatnění na Internetu.....	53
Obrázek č. 2 Komunikační model v prostředí Internetu.....	60

### *Seznam tabulek*

Tabulka č. 1 Seznam údajů různých zvuků uváděných v dB.....	7
Tabulka č. 2 Počet respondentů výzkumu.....	32
Tabulka č. 3 Sluchové vady respondentů.....	32
Tabulka č. 4 Přehled nejčastějších názorů skupiny ZŠ.....	54
Tabulka č. 5 Přehled nejčastějších názorů skupiny SŠ.....	54
Tabulka č. 6 Přehled nejčastějších názorů skupiny VŠ.....	55
Tabulka č. 7 Přehled nejčastějších názorů skupiny zaměstnaných.....	55

## PŘEDMLUVA

Téma „*Komunikace sluchově postižených v souvislosti s vyhledáváním a získáváním informací*“ jsem si vybrala proto, že mě tato problematika zajímala již dříve. Byla jsem ovlivněna vlastními zkušenostmi, které bych chtěla nadále předávat. Jedním z dalších důvodů, proč jsem si toto téma zvolila, je snaha představit tuto oblast studentům Ústavu informačních studií a knihovnictví Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze a dalším čtenářům, kteří se o tuto tematiku zajímají.

Zajímalo mě, zda informační technologie a zejména Internet jsou vhodnými komunikačními nástroji pro sluchově postižené. Tato skutečnost mě vedla k rozhodnutí provést dotazníkový průzkum, jehož výsledky jsou vyhodnoceny a analyzovány v této práci.

Text je kromě úvodu a závěru rozdělen do 7 kapitol, z nichž každá dílčí kapitola obsahuje podkapitoly. Úvod nejprve představuje čtenáři bližší aspekty zpracování práce. První kapitola vymezuje domácí a zahraniční terminologii. Druhá kapitola charakterizuje osobnost a učení jedince se sluchovou vadou z pohledu psychologie. Třetí kapitola se zabývá komunikací sluchově postižených a čtvrtá kapitola informačními technologiemi v souvislosti s komunikací. Poslední kapitola v teoretické části pojednává obecně o informačním chování.

Šestá a sedmá kapitola v praktické části se zaměřují na výzkum. V jedné z nich jsou stanoveny hypotézy a informace o průběhu dotazníkového šetření, ve druhé jsou analyzovány výsledky průzkumu. Závěrečná část se věnuje tomu, co vyplynulo z průzkumu a navrhuje řešení, jak v této oblasti poskytnout pomoc neslyšícím a nedoslýchavým.

Rozsah práce je nad rámec doporučení bakalářské práce, protože kromě textové části obsahuje 20 grafů, 7 tabulek a 2 obrázkové ilustrace s komunikačními modely, které považuji za důležité pro tento výzkum. V této práci se také nachází přílohy rozdělené do 6 sekcí, které obsahují celkem 8 grafů, 9 tabulek, vybrané názory respondentů seskupené do 4 celků podle cílových skupin a ukázkou jednoho ze čtyř dotazníků.

Použité zdroje jsou citovány a odkazovány podle mezinárodních norem ISO 690 a ISO 690-2. Seznam použité literatury zahrnuje celkem 51 abecedně řazených záznamů.

Ráda bych poděkovala vedoucí práce *Mgr. Kláře Havlíčkové* a konzultantce *Mgr. Ivaně Příbramské*, které mi při konzultacích poskytly cenné rady, připomínky a instrukce ohledně struktury i obsahu práce. Za konzultace také děkuji *Mgr. Zlatě Houškové* z Národní knihovny ČR, *Miloslavě Náhlíkové* z Krajské knihovny Karlových Varů a *PhDr. Anně Stöcklové*.

Zaměstnanci z **Gymnázia, Základní školy a Mateřské školy pro sluchově postižené v Ječné 27** mi též pomohli – poděkování náleží profesorce *Mgr. Ludmile Kučerové* a psycholožce *PhDr. Zoje Šedivé* za odkazy na literaturu i vyučující *Mgr. Brigitě Rubešové* za vstřícnou pomoc s rozšiřováním a vyplňováním dotazníků. Další dík patří všem respondentům, kteří vyplňovali dotazníky, mé rodině a přátelům, kteří mě podporovali po celou dobu vzniku této práce.

## ÚVOD

Bakalářská práce si klade za cíl zmapovat způsoby komunikace sluchově postižených, zejména ve vyhledávání a získávání informací v prostředí Internetu. Sleduje také, jaké mají osoby se sluchovou vadou možnosti a omezení při vyhledávání a získávání informací.

Pro toto téma jsem se rozhodla, protože mám sluchovou vadu. Domnívám se, že tato práce by mohla pomoci sluchově postiženým, kteří přes sluchovou vadu a komunikační bariéru mají potřebu vyhledávat, získávat a předávat informace. Zastávám názor, že neslyšící nebo nedoslýchavý člověk, který zná tuto problematiku, může lépe aplikovat vlastní zkušenosti.

Obor Informační studia a knihovnictví zastřešuje dva základní směry – informační a knihovnický, které se navzájem ovlivňují. Na základě svých zkušeností a poznatků jsem si vybrala oblast, která charakterizuje informační pojetí – vyhledávání a získávání informací v elektronickém prostředí. V tomto případě se jedná o komunikační médium Internet.

V moderní době sluchově postižení mají větší vztah k Internetu a informačním technologiím díky snadnějšímu přístupu k informacím. Samozřejmě, že neslyšící a nedoslýchaví jsou si vědomi toho, že existují knihovny a další informační instituce, ve kterých mají možnost nalézat informace.

Jádro práce je rozděleno do dvou částí. První část práce je teoretické povahy, zabývá se např. terminologií sluchového postižení, osobností jedince se sluchovou vadou nebo jaké mají informační a komunikační technologie uplatnění.

Druhá část práce má praktický charakter. Zaměřuje se na dotazníkový průzkum, jehož otázky zjišťovaly a hodnotily např. využívání Internetu z časového hlediska, s kým komunikují neslyšící a nedoslýchaví na Internetu, zda používají databáze či online katalogy knihoven, nebo jaké jsou klady a zápory využívání Internetu.

Výsledky praktické části jsou prezentovány prostřednictvím velkého počtu grafů a tabulek, které se nachází přímo v textu bakalářské práce i v dodané příloze.

## TEORETICKÁ ČÁST

### 1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY SLUCHU

#### 1.1 Význam sluchu

Ucho je smyslový orgán, který je určen k vnímání zvuku. Plní důležité funkce a má pro člověka velký význam. Pomáhá člověku lépe se orientovat v okolí, umožňuje komunikaci s okolím a z psychologického hlediska poskytuje určitý pocit bezpečí a jistoty, protože stále zprostředkovává veškeré zvuky z okolí. Vnímání zvuků slouží jako ochrana před hrozícím nebezpečím. Při soustředění se na jinou činnost nám sluch poskytuje kontrolu okolí.

Dále je sluch důležitým smyslem pro vývoj řeči a rozvíjení celé osobnosti dítěte. Při lidské komunikaci se jako nástroj uplatňuje sluch i řeč. „*Sluch má hlavní význam pro vývoj řeči; jím se umožňuje sdělovací styk až vzájemné dorozumívání. Sluchem člověk neustále přijímá informace o tom, co se děje v bezprostředním okolí*“ [SOVÁK, 1974, s. 127].

Poruchou sluchu takto dochází k omezení komunikačních schopností jedince s okolím. V tomto případě se mezilidská komunikace stává obtížnou a člověk ztrácí potřebu seberealizace. Je vyřazen na okraj společnosti, trpí společenskou izolací. Rozpadají se také společenské styky, i když je člověk fyzicky i mentálně zdravý. Důsledkem mohou být až změny kvality života a změny struktury osobnosti člověka. Touto problematikou se budu blíže zabývat v podkapitole 2.2 a 2.3.

#### 1.2 Sluchové postižení

Užívaná terminologie se v této oblasti vyznačuje do určité míry nejednotností. Domnívám se, že je vhodné v této práci představit **základní terminologii**. Budu užívat především **termíny podle českých odborníků** (např. *Miloň Potměšil, Alena Bulová* nebo *Jaroslav Hrubý*), protože je považuji za nejvýstižnější a pro účely této práce jsou postačující.

Zároveň doplňuji v této práci i **anglickou terminologii**, která je uvedena na webových stránkách organizace **National Association of the Deaf** (NAD, [www.nad.org](http://www.nad.org)). Tato organizace hájí zájmy, lidská práva a právo užívat znakový jazyk neslyšících a nedoslýchavých osob ve Spojených státech amerických.

Mým úkolem ale není hloubková analýza nebo podrobné řešení sluchových vad z hlediska jejich typů nebo příčin. Zájemce o hlubší studium odkazují na příslušnou literaturu (např. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu, 1. díl* od Jaroslava Hrubého nebo *Logopedie* od Miloše Sováka), která se tímto problémem zabývá.

### 1.2.1 Užívaná terminologie

V terminologii se používá výraz **sluchově postižený** pro skupinu osob s jakoukoliv vadou sluchu. V současné době se často setkáváme s pojmy **neslyšící**, **nedoslýchavý**, **ohluchlý** nebo **osoba s prelingvální hluchotou**. Další termíny **hluchý** a **hluchoněmý** se často používaly v minulosti, s vývojem terminologie se přestaly užívat [HRUBÝ, 1999, s. 39].

Jaroslav Hrubý [HRUBÝ, 1999, s. 40] zahrnuje pod obecný pojem **sluchově postižení**:

**a) nedoslýchaví** – jde o skupinu lidí, jejichž vadu lze do určité míry kompenzovat sluchadly. Mohou dobře rozumět mluvené řeči, ale musí si většinou vypomáhat odezíráním. Dokonce někteří s pomocí kvalitních sluchadel dokáží telefonovat nebo poslouchat hudbu. Větší část nedoslýchavých se integruje ve slyšící společnosti, i když mají větší nebo menší problémy. Často se ale stává, že raději vyhledávají společnost **Neslyšících** (poznámka ke gramatickému zápisu je vysvětlena na straně 4), protože jim to z mnoha důvodů (např. komunikační potíže, malá motivace se dorozumět) více vyhovuje.

**b) ohluchlí** – lidé, kteří ohluchli v raném dětství, tedy až po rozvoji mluvené řeči. Bývá to z mnoha důvodů, např. po nemoci (příušnice, zánět mozkových blan) nebo úrazu. Také se jedná o starší lidi, kteří ohluchli následkem stáří. Starší lidé se s tím většinou hůře psychicky vyrovnávají, protože se ne vždy naučí odezírat nebo znakovat. Nejsou totiž zvyklí na sluchadla a uzavírají se do sebe před okolním světem. Malé děti s tím nemají až tak velký problém, protože se s dostatečnou pomocí naučí rozumět a komunikovat. Tuto vadu lze kompenzovat kochleárními implantáty.

**c) osoby s prelingvální hluchotou** – patří sem osoby, které se narodily neslyšící nebo ztratily sluch před rozvojem řeči. „WHO (Světová zdravotnická organizace) definuje jako neslyšícího toho, kdo ani s největším zesílením neslyší

zvuk“ [HRUBÝ, 1999, s. 45]. Takoví neslyšící existují, ale je jich velice málo. Většina neslyšících je schopna se silnými sluchadly vnímat zvuk, ale z mnoha důvodů je nenosí. Například je po nich bolí často hlava, nerozpoznají zvuky, nerozumí mluvené řeči a jednotlivá slova jim zní jako nepříjemné zvuky. Komunikují především pomocí znakového jazyka a odezíráním. Těžko se naučí mluvit, jejich hlas bývá více či méně srozumitelný, zní nepřirozeně.

**d) neslyšící** nebo správněji **Neslyšící** (tento termín je objasněn později v této podkapitole)

**e) osoby s kombinovanou sluchovou a zrakovou vadou (slepohluší)**

**f) šelestáři** – patří sem osoby s ušním šelestem, který se nazývá *tinnitus*.

Dále termíny **sluchová vada**, **sluchové postižení** a **sluchová porucha** jsou podle autorů víceméně rozdílné. Miloň Potměšil ve své práci [POTMĚŠIL, 1999, s. 16] vysvětluje, že význam termínů *sluchová vada* a *sluchové postižení* není stejný a můžeme vyčíst jistou odlišnost: „**Sluchová vada** – poškození orgánu nebo jeho funkce tak, že je nějakým způsobem snížena kvalita či kvantita slyšení, **sluchové postižení** – je širším termínem, který zahrnuje i sociální důsledky, včetně řečového defektu“.

Dále Alena Bulová [BULOVÁ, 1998, s. 85] rozlišuje výrazy **sluchová porucha** a **sluchová vada**: „*Sluchová vada na rozdíl od sluchové poruchy je stavem trvalým, který se léčbou nedá změnit*“.

V anglické literatuře můžeme najít termíny, jejichž význam se od českých výrazů příliš neliší. Výraz **sluchové postižení** lze přeložit do angličtiny jako **hearing impairment**. Podle WHO tento výraz popisuje a dělí sluchové vady do kategorií. Další anglický termín **hearing impaired** znamená v češtině **sluchově postižení**. V tomto případě, jak jsem se v předchozím odstavci zmínila, jde o skupinu osob, která má jakoukoliv sluchovou vadu.

Pojem „sluchově postižený“ ale neuznává mnoho neslyšících nebo nedoslýchavých, kteří svou sluchovou vadu nepovažují za poruchu. Necítí se totiž být postižení. Sami sebe se nazývají **Neslyšící**.

„*Sluchově postižení uživatelé znakového jazyka chtějí být označováni za Neslyšící (s velkým písmenem), protože se považují za jazykovou a kulturní menšinu. Jazykovou a kulturní menšinu z nich dělá existence znakového jazyka,*



*podobné osudy a problémy, historie a často i společní vnější nepřátelé. Neslyšící jsou navíc jednou z nejsoudržnějších menšin vůbec, protože ji stmeluje velmi snadná vzájemná komunikace a naopak velmi nesnadná komunikace a tisíce každodenních nedorozumění s vnějším světem.“ [HRUBÝ, 1999, s. 48].*

K Neslyšícím se mohou připojit ohluchlí, nedoslýchaví i slyšící (např. některé slyšící děti Neslyšících rodičů). Platí také, že ne všichni neslyšící jsou Neslyšící.

Stejně jako v češtině i anglická literatura rozlišuje pojmy **deaf** a **Deaf**. První termín se užívá v medicíně a vyjadřuje se jím vada sluchu. Druhý termín s velkým písmenem D má stejný význam jako pojem Neslyšící.

Poslední informací, kterou k tomu dodávám, jsou anglické výrazy: **hard of hearing** a **Hard of Hearing (HoH)**, což v prvním případě znamená nedoslýchaví. Odkazuje na osoby, které jsou „do určité míry“ schopny slyšet zvuky a komunikovat zcela běžným způsobem. Podle medicínského hlediska mají mírnější sluchovou vadu nežli je hluchota. Druhý anglický výraz znamená, že tato skupina osob jsou členy komunity Deafs, což znamená, že přijímají její hodnoty.

### 1.2.2 Vymezení a klasifikace sluchových vad

Můžeme se setkat s různými klasifikacemi měření sluchových vad. Uvádím zde orientačně dva odlišné způsoby dělení sluchových vad.

Například Zoja Šedivá [ŠEDIVÁ, 2006, s. 7] doporučuje klasifikaci sluchových vad podle **Světové zdravotnické organizace** (WHO, [www.who.int](http://www.who.int)) z roku 1991. Tato klasifikace obsahuje sluchové poruchy, které jsou měřeny v decibelech v lepším uchu na frekvencích 500, 1000, 2000 a 4000 Hz.

- **žádná porucha (0-25 dB)** – žádné nebo lehké problémy se sluchem. Schopnost slyšet šepot.
- **lehká porucha (26-40 dB)** – se vyznačuje schopností slyšet a opakovat slova, která jsou mluvena normálním hlasem z 1 metru (bez sluchadla).
- **střední porucha (41-60 dB)** – člověk je schopen slyšet a opakovat slova, která jsou mluvena hlasitou řečí z 1 metru (bez sluchadla).
- **těžká porucha (61-80 dB)** – lze slyšet nějaká slova, když jsou křičena do lepšího ucha (bez sluchadla).

- **velmi těžká porucha, včetně hluchoty (81 a větší)** – v tomto případě člověk není schopen slyšet a porozumět hlasu, který je křičen (bez sluchadla).

Dalším kritériem jsou stupně sluchových vad, které určuje Alena Bulová podle hloubky sluchového postižení [BULOVÁ, 1998, s. 86]:

- **nedoslýchavost** a) lehká (sluchová ztráta 20-40 dB)  
b) střední (40-70 dB)  
c) těžká (70-90dB)
- **hluchota – úplná** (totální) znamená naprostou ztrátu sluchu  
– **praktická** – vyskytují se zde pouze tzv. zbytky sluchu
- **ohluchlost** – je stav, kdy dochází ke ztrátě sluchu v průběhu života. Pokud dojde k ohluchnutí po ukončení základního vývoje řeči (po 7. roce života), řeč se neztrácí, zůstává zachována, ale vyžaduje soustavnou péči.

„Velikost sluchové ztráty se určuje pomocí audiometrického vyšetření. Ztráta sluchu se vypočítává jako průměr hodnot naměřené intenzity (síly) značené v decibelech (dB) a frekvence (výšky) značené v hercích (Hz) [BULOVÁ, 1998, s. 86]“. Nyní pro představu, jak vypadá snížená sluchová ostrost, dodávám orientačně tabulku společně s údaji různých zvuků uváděných v dB [BULOVÁ, 1998, s. 86]:

tryskový motor	130 dB
sbíječka	120 dB
cirkulárka	110 dB
klakson	100 dB
zvuk metra	90 dB
motocykl	80 dB
pouliční ruch	70 dB
běžný hovor	60 dB
rádio	50 dB
tichý hovor	40 dB
šepot	30 dB
tíkot hodin	20 dB
šum počítače	10 dB

Tabulka č. 1 Seznam údajů různých zvuků uváděných v dB

K této tabulce vedu několik příkladů: Když má člověk vadu sluchu v rozsahu 80 dB, bez sluchadel uslyší jezdit motocykl. Zvuky v tabulce, které jsou menší než 80 dB, již neslyší. Nyní o mně: Mám vadu 100 dB, to znamená, že bez sluchadel slyším klakson, cirkulárku a motor. Potvrzuji to z vlastních zkušeností. Když si sundám sluchadla, nevnímám hovor lidí nebo puštěnou televizi, pokud se nachází v mojí blízkosti, jen ticho, ale slyším zvuky jako je hlasité bouchnutí dveří, houkající policejní auto nebo neurčitý hlasitý hluk.

**Ani audiometrické vyšetření nebo určování sluchové vady podle kategorií nemusí odpovídat přesně** tomu, jak ve skutečnosti sluchově postižený člověk slyší. Například s velkou vadou sluchu je schopen i rozumět mluvené řeči, pokud má k tomu předpoklady: záleží na nadání, schopnosti odezírat, inteligenci, sluchové pozornosti, podpoře rodiny, výchově a schopnosti přijímat informace. Za zmínku stojí, že takoví jsou dokonce někteří moji přátelé.

Při audiometrickém vyšetření se ukázalo, že mám těžkou sluchovou vadu. Dále podle lékařské zprávy moje sluchová vada náleží k praktické hluchotě. Přesto mi pomáhá kvalitní sluchadlo v kombinaci s odezíráním. Jsem schopná komunikovat mluvenou řečí, stýkám se s neslyšícími i slyšícími. Zde v tomto případě vidíme, **že veškeré údaje typu klasifikace jsou pouze orientační a neplatí u každého jedince.**

## 2 CHARAKTERISTIKA OSOB SE SLUCHOVOU VADOU

### 2.1 Co je osobnost člověka

V této podkapitole uvádím pojmy a termíny z psychologie osobnosti člověka, které považuji pro potřeby této práce za důležité. Nejdříve se zabývám obecně osobností slyšícího člověka, v další podkapitole pojednávám o osobnosti dítěte a dospělého jedince se sluchovou vadou. Terminologii čerpám převážně z textů *Milana Nakonečného* a *Miloně Potměšila*, protože jsou vhodné k bližšímu objasnění pojmů.

**Osobnost člověka** zahrnuje soubor vlastností, procesů, stavů, které tvoří „jádro“ neboli individualitu člověka. Každý jedinec má jedinečné psychické, biologické a sociální vlastnosti. Chová se jinak, je to dáno jeho genetickými dispozicemi, výchovou a prostředím.

*„Osobností se člověk nerodí, nýbrž se jí stává v období, kdy se u něho začne vytvářet specificky lidská organizace a dynamika duševního života, a kdy se tedy stává člověkem i psychicky“* [NAKONEČNÝ, 1995a, s. 40]. Osobnost se utváří při uplatňování interakce vrozených biologických činitelů, zkušeností, učení a socializace, které jedinec během svého života získává v rámci sociálního a kulturního prostředí.

Popis osobnosti se skládá z těchto složek: **temperament**, **motivace** a **schopnosti**. Termínem **temperament** se rozumí způsoby, formy chování, jednání člověka, můžeme je vidět v běžném, každodenním životě jedince. Určuje a vyjevuje povahu, prožívání nebo chování lidské bytosti. *„Veškeré projevy osobnosti a její prožívání je ovlivňováno temperamentem“* [POTMĚŠIL, 2007, s. 12].

Existuje mnoho **teorií na vymezení typů temperamentu**, které se zabývají charakteristickými rozdíly mezi lidmi, ale tímto se s ohledem na téma práce podrobněji zabývat nebudu.

Pro termíny **motivace** nebo také **motivační vlastnosti** existuje mnoho definic. Motivaci lze definovat jako soubor dynamických sil nebo vnitřních pohnutek, které se nazývají motivy. Určují člověku, který chce něco získat, co má udělat, jakou činnost musí provést nyní a kterou odložit.

Další definice od Janusze Reykowskiho je uvedena v českém překladu v práci M. Nakonečného (1998): *„Motivace je proces psychické regulace, na němž závisí*

*směr lidské činnosti, jakož i množství energie, kterou je člověk ochoten obětovat na realizaci daného směru (...) motivace je vnitřní proces podmiňující úsilí dospět k určitému cíli“ [REYKOWSKI, 1977, s. 18].*

Pavel Říčan (2005) uvádí vlastní definici: „*Motivací rozumíme usměřňování a energetické zajištění jednání, resp. chování, jednak v aktuální situaci, jednak z hlediska trvalých vlastností osobnosti*“ [ŘÍČAN, 2005, s. 189].

**Schopnosti jako vlastnosti osobnosti** se pojímají jako potenciální předpoklady pro realizaci těch aktivit, které úspěšně jedinec zvládá za určitých podmínek a situací. Na základě schopností si osvojujeme různé znalosti a dovednosti. Patří sem talent, nadání, vlohy a dovednosti.

Dále se mezi schopnosti jako vlastnosti osobnosti často řadí termín **intelligence**, který rozličně definuje mnohá literatura z psychologie osobnosti, jež vychází z různých pojetí. Intelligence je podstatná funkční složka osobnosti, umožňuje jedinci řešit problémy, adaptovat se nebo myslet. Podle Pavla Říčana (2005) pojem intelligence vystihneme patrně nejlépe slovy jako *chápvavost, bystrost* nebo *důvtipnost*, jako schopnost „číst mezi řádky“.

## **2.2 Osobnost sluchově postiženého jedince**

V této podkapitole se podrobněji zabývám vlivem sluchové poruchy na osobnost člověka, na to, jak probíhá vývoj dítěte se sluchovou vadou, jaké jsou konečné důsledky tohoto postižení; jak tyto důsledky ovlivňují komunikaci, sociální rozvoj a psychiku neslyšícího nebo nedoslýchavého.

Zoja Šedivá (2006) ve své práci poznamenává, že sluchová porucha zásadně ovlivňuje rozvoj osobnosti jedince a má negativní dopad na celkový psychický vývoj, socializaci, proces učení nebo komunikaci s okolím. Následkem sluchové poruchy je z psychického hlediska **senzorická deprivace**, což lze definovat jako smyslové strádání, kdy jedinec není obklopen dostatkem podnětů.

„*Pojem deprivace se vyjadřuje jako strádání, ztráta něčeho, co organismus potřebuje, když jsou nedostatečně uspokojeny základní potřeby*“ [HARTL, 2000, s. 107]. Pokud člověk získává pravidelně podněty a informace z okolí v přiměřeném množství (ale i nadměrné množství může vyústit v podráždění), vytváří se tím podmínky pro normální vnímání a intelektuální funkce.

Když se narodí dítě se zdravými nepoškozenými smysly, vnímá a přijímá informace z vnějšího okolí. Tak se postupně učí chápat význam podnětů ze světa.

V případě sluchově postiženého dítěte je **komunikace s okolím znesnadněna, narušena, chybí nebo je omezena zvuková mapa**, kterou není dítě schopno vnímat.

Nedostatek přijímání a chápání zvuků z okolí vede **k ovlivnění rozvoje osobnosti dítěte v oblasti verbální inteligence, rozvoje řeči a v oblasti psychosociální**. Tak dojde k narušení komunikačního systému dítěte a rozšiřuje se negativní dopad na proces myšlení a vývoj. Absence jednoho ze smyslů nebo jeho částečná funkce vede ke znatelné retardaci v celkovém vývoji. **Z toho vyplývá, že neslyšící nebo nedoslýchaví lidé mají ztíženou cestu k informacím.**

Jak jsem již v předchozí podkapitole uváděla, každá osobnost zdravého člověka je individuální, i sluchově postižení mají individuální osobnost. Vyvíjí se na základě výchovy a vlivu prostředí, ve kterém dítě vyrůstá. Na vývoj dítěte mají vliv též genetická výbava, motivace a vůle.

Podle Antona Uheríka (1990) neslyšící nebo nedoslýchavé dítě je v podstatě porovnatelné se slyšícím dítětem téhož jistého věku. Dále nelze tvrdit, **že sluchová vada jako defekt sama o sobě vytváří specifickou osobnost sluchově postiženého.**

Dále Miloň Potměšil dokazuje: *„Nelze tvrdit, že neslyšící mají specifickou osobnost danou vadou sluchu, ale je možno uvádět a dokladovat, že vadou sluchu ztížená komunikace někdy negativně ovlivňuje výstavbu osobnosti neslyšících lidí a její celkový vývoj“* [POTMĚŠIL, 1999, s. 36].

Z vlastních zkušeností bych chtěla ukázat, že záleží na tom, jak se dítě v průběhu vývoje vyrovná se sluchovou poruchou a jak se jí přizpůsobí, zda se mu co nejdříve dostane patřičné pomoci, jak se začlení do společnosti slyšících nebo v jakém rodinném zázemí žije.

Dítě se sluchovou vadou má **stejně intelektové dispozice jako zdravé dítě, ale v tomto případě se dispozice nebo předpoklady realizují hůře a to díky komunikační bariéře.**

*„Nedostatek sluchových informací v raném vývojovém období brzdí vývoj řeči a zároveň nedostatečně stimuluje rozvoj vrozeného potenciálu intelektových schopností. V konečném důsledku může být i osobnost sluchově postiženého méně diferenciována a nedostatečně zralá.“* [ZBORTEKOVÁ, 1996, s. 144].

### **2.3 Zvláštnosti psychických funkcí sluchově postižených**

Mezi psychické funkce, kterými se budu v tomto textu zabývat, patří **inteligence, řeč, myšlení a socializace**. Podle Aleny Strnadové (2002) se sluchový

defekt projevuje v oblasti psychických procesů a vlastností, které jsou závislé na kvalitě sluchového vnímání. V této oblasti je mnoho problematických míst, nemůžeme tvrdit, že každý člověk se sluchovým postižením vykazuje stejné psychické zvláštnosti. I každý neslyšící nebo nedoslýchavý se chová jinak.

V své práci Zoja Šedivá prohlašuje, že „*každé dítě se rodí s geneticky danými inteligenčními předpoklady, které se na základě zrání a učení rozvíjejí. U slyšícího dítěte, které vyrůstá v přiměřeně podnětném prostředí, se neverbální a verbální složka inteligence rozvíjejí více méně vyrovnaně.*“ [ŠEDIVÁ, 2006, s. 10].

U dítěte se sluchovou vadou opoždí verbální složka, tedy řeč, a neverbální složka se rozvíjí podle vrozených genetických dispozic. Sluchově postižené dítě si může normálně hrát, manipulovat s předměty, ale verbální složka bývá opožděna, oslabena v oblasti informační. Nechápe dobře slovně logické vztahy a sociální situace.

**Lidská řeč a myšlení** jsou dalšími částmi psychických funkcí, které se dají pokládat v živočišné říši za nejvyšší a nejrozvinutější, člověk se tímto odlišuje od živočichů. Následkem sluchové vady se projevují poruchy ve vývoji řeči. Tento deficit brání dalšímu rozvoji v oblasti poznávacích procesů a v socializaci jedince. Záleží na době vzniku, typu sluchových poruch a porozumění řeči, např. opoždění vývoje řeči u nedoslýchavých.

**Socializací** rozumíme proces začleňování jedince do společnosti. Už malé dítě se po narození učí, jak se chovat ve společnosti, jaké normy chování se od něj požadují, přirozeně se učí rozumět emocím druhých lidí. Komunikační bariéry u lidí se sluchovou vadou zapřičiňují nedostatek chápání sociálních vztahů. Následkem toho vznikají **problémy chování, nedůvěra a negativní pocity**. Na základě nízké úrovně sociálního chápání vznikají dokonce i poruchy chování.

Miloň Potměšil ve své práci (1999) rozebírá důsledky poruch, např:

- neadekvátní reakce na různé situace a problémy, agresivní chování
  - narušené sebehodnocení a nízké sebevědomí
  - zvýšená závislost na jiných a nižší adaptabilita
  - nepřiměřené obavy z neúspěšnosti
  - impulsivní chování a zvýšená míra egoismu
  - nepochopení pocitů a názorů druhých

- problémy s vystižením emocí a nižší sebeovládání

*„Tyto potíže způsobují, že se sluchově postižení často vyčleňují ze slyšící společnosti. Mnohdy se u nich vyvíjí negativistický až podezřívavý postoj ke slyšícím lidem, který vyplývá z toho, že nerozumí, co si povídají. Někdy mají mylný dojem, že je slyšící lidé neustále za zády pomlouvají a urážejí, proto se raději od nich izolují, což s sebou přináší další problémy v komunikaci a vzniká určitý ‚bludný kruh‘.“ [STRNADOVÁ, 2002b].*

## **2.4 Učení neslyšících a nedoslýchavých jedinců**

V této podkapitole se krátce zabývám učením osob se sluchovou vadou v rámci učení mluveného a psaného slova, čtení a problémů s osvojováním si českého jazyka. V podkapitole 3.4 jsou rozebrány komunikační bariéry člověka se sluchovou vadou, které navazují na tuto podkapitolu.

Každý člověk se po celý život učí. Na základě mnoha faktorů během svého života získává a osvojuje si nové zkušenosti, dovednosti, znalosti a postoje. Učí se např. jak jednat s lidmi, řešit nejrůznější problémy, přizpůsobovat se daným okolnostem nebo jak žít ve společnosti.

Učením jedinec získává **trvalé změny v chování**, které dosáhne nácvikem a nabýváním zkušeností, nejde tedy o změny provázené zráním či stavem organismu. Je možné nalézt hodně psychologických teorií učení. Psychologický slovník Hartlových (2000) objasňuje, že **učení** je aktivní a tvořivý proces, který rozšiřuje vrozený genetický program a rozšiřuje možnosti jedince a jehož smyslem je přizpůsobování se novým situacím.

Jak jsem v předchozí podkapitole naznačila, slyšící dítě se od narození učí vnímat zvuky, prostřednictvím řeči se dozvídá nové informace, učí se popisovat jevy a pocity. Zná význam jednotlivých slov a díky tomu má vytvořené předpoklady pro čtení a psaní.

**To ale neplatí u všech typů sluchových vad.** Neslyšící od narození nemohou slyšet zvukovou podobu slov a přirozeně se u nich nerozvíjí mluvená a psaná podoba jazyka. Z vlastních zkušeností vím, že např. ohluchlí lidé, kteří ztratili sluch v pozdějším věku, znají už zvukovou podobu mluveného jazyka.

Nedoslýchaví, kteří dostanou sluchadlo v nejujtější věku se s podporou rodiny, logopeda, spolupráce s odborníky, dokáží naučit mluvit do určité míry tak, aby byli schopni se orientovat a pohybovat ve slyšící společnosti. Dále moje



zkušenosti potvrzují, že to záleží na mnoha faktorech. Uvedu některé z nich: úroveň inteligence, nadání, vzdělání, výchova, péče v rodině, logopedická péče a artikulační schopnosti dítěte.

Existují výzkumy, že **určitá část neslyšících neovládá český jazyk na uspokojivé úrovni**, aby se dokázali dorozumívat se slyšící společností. Osvojit si mluvený jazyk představuje pro osoby se sluchovou poruchou problém. Používají mluvený a psaný jazyk jiným způsobem než slyšící lidé. Český jazyk je vlastně pro takovou skupinu lidí druhým jazykem, **učí se jej jako cizí jazyk**.

Jaké mají potíže nedoslýchaví a neslyšící s psanou a mluvenou podobou jazyka? Problémy tkví zejména ve:

- zvládnutí gramatiky a neznalosti jazyka
- nedostatečné či omezené slovní zásobě
- neporozumění obsahu textu
- neznalosti významu slov
- záměně podobných slov
- užití nesprávných slov ve větách, apod.

Znám případy, kdy se neslyšící dokonce stydí psát nebo komunikovat s neznámými slyšícími lidmi, protože si dobře uvědomují, že mají nedostatečnou znalost češtiny. Důvodem jsou předsudky a omyly některých slyšících lidí, kteří se na základě písemného projevu domnívají, že neslyšící jsou mentálně zaostalí.

Na základě vlastních zkušeností potvrzují, že část neslyšících a nedoslýchavých nerada čte, protože nerozumí obsahu textu a pochopit obsah je pro ně těžké. Ale vím, že existují takoví, kteří přes tyto nesnáze dokonce rádi čtou, četba tedy patří mezi jejich záliby.

Nyní krátce ke **vzdělávání sluchově postižených dětí**: Při výuce je nutné využívat vizuální pomůcky, aby si děti prezentované předměty či situace dokázaly představit a viděly to na příkladech. Jsou to např. obrázky s jednotlivými slovy, hračky vydávající zvuky, aby se děti naučily reagovat na zvuk, rozvíjení znalostí názornými ukázkami (např. interaktivní tabule, videa), rozvíjení jazyka, upevňování vzájemné komunikace apod.

Na závěr této podkapitoly bych chtěla dodat, že i neslyšící se může v písemné (a později v mluvené) formě naučit jazyk, pokud k tomu bude mít vloh, dostatečnou motivaci a možnost ho používat.

### 3 KOMUNIKACE

#### 3.1 Vymezení termínu komunikace a komunikačního procesu

Termín **komunikace** lze vymežit různými definicemi. František Čermák uvádí tuto definici: „*Komunikace je přenos informací mezi minimálně dvěma účastníky (zvláště, resp. obvykle mezi mluvčím a posluchačem), a to prostřednictvím určitého signálního systému znaků (resp. kódů), zvl. jazykového.*“ [ČERMÁK, 2004, s. 13].

Dále Beáta Krahulcová prohlašuje: „*Komunikace je proces výměny, dorozumění a zprostředkování zpráv nebo informací všeho druhu.*“ [KRAHULCOVÁ, 2002, s. 12].

Aby se lidé mezi sebou dorozuměli a mohli si sdělovat informace, vytvořili prostředek, pomocí kterého byla komunikace usnadněna. Komunikačním prostředkem se stal jazyk. Lidská komunikace má svůj účel, nebo lépe řečeno – plní určité funkce. Mezi takové funkce patří bezpochyby **dorozumívací** neboli **sdělovací**, dále **informační**, **apelová**, **expresivní**, **poetická**, **přesvědčovací**, **vyjednávací** atd.

Komunikace je proces, který probíhá vždy mezi dvěma nebo více lidmi. Tento proces obsahuje prvky, které tvoří celek komunikačního aktu. K součástem **komunikačního procesu** náleží tyto prvky:

- **odesílatel (komunikátor)** – jedinec nebo skupina vysílající nějakou zprávu příjemci
- **příjemce (komunikant)** – jedinec nebo skupina přijímající nějakou zprávu od odesílatele
- **sdělení (komuniké)** – vyslaná zpráva, kterou člověk sděluje druhému. Při vysílání je zakódována odesílatelem a při přijímání dekodována příjemcem.
- **komunikační jazyk** – sdělení je předáváno prostřednictvím určitého komunikačního jazyka. Zpráva je převáděna do takového kódu, kterému druhý rozumí, jde o proces **kódování**. **Dekódování** je opačný proces, při kterém příjemce dešifruje sdělení.

- **komunikační kanál** – médium, kterým se přenášejí zprávy. Ke komunikaci tváří v tvář náleží složka verbální (mluvení) a složka neverbální (pohyby těla či mimika). K jiným komunikačním prostředkům náleží televize, rozhlas nebo Internet atd.
- **komunikační šum** – znemožňuje komunikaci a vytváří komunikační bariéru mezi dvěma stranami. Mohou to být hlasité zvuky, nepochopení smyslu slov, záměru, bolesti hlavy nebo také vada zraku či sluchu.
- **zpětná vazba (feedback)** – reakce na přijaté sdělení v podobě potvrzení. Informuje, jak bylo v komunikaci přijato a pochopeno sdělení.
- **kontext** – prostředí komunikace, tzn. kde a v jakých situacích komunikace probíhá.

### 3.2 Komunikační modely jako východisko k analýze průzkumu

**Komunikační modely** slouží ke znázornění struktury a průběhu komunikačního procesu. Je to jednoduché a názorné schéma, abychom si dokázali představit, jak komunikační proces a jeho jednotlivé součásti fungují. Důležité je, že komunikace není jednosměrná, ale vícesměrná aktivita. Komunikační modely se vyvíjely v průběhu historie. Lze se s nimi setkat v odborné literatuře u osobností jako jsou *Claude Shannon, Warren Weaver, David Berlo* aj.

Na základě teorie komunikačního modelu jsem vypracovala **vlastní obecný model**, který se nachází na straně 17. V praktické části této práce je **druhý komunikační model**. Byl sestaven na základě vlastního obecného modelu a uskutečněné analýzy dotazníkového průzkumu.

### 3.3 Komunikační systémy u sluchově postižených

V této podkapitole se dostávám ke komunikaci sluchově postižených. Zmíním se o tom, jakým způsobem a jakou metodou se tato skupina osob dorozumívá. Nebudu uvádět zahraniční termíny, protože můj výzkum bude probíhat u českých neslyšících a nedoslýchavých. Z hlediska českého teritoria sem patří:

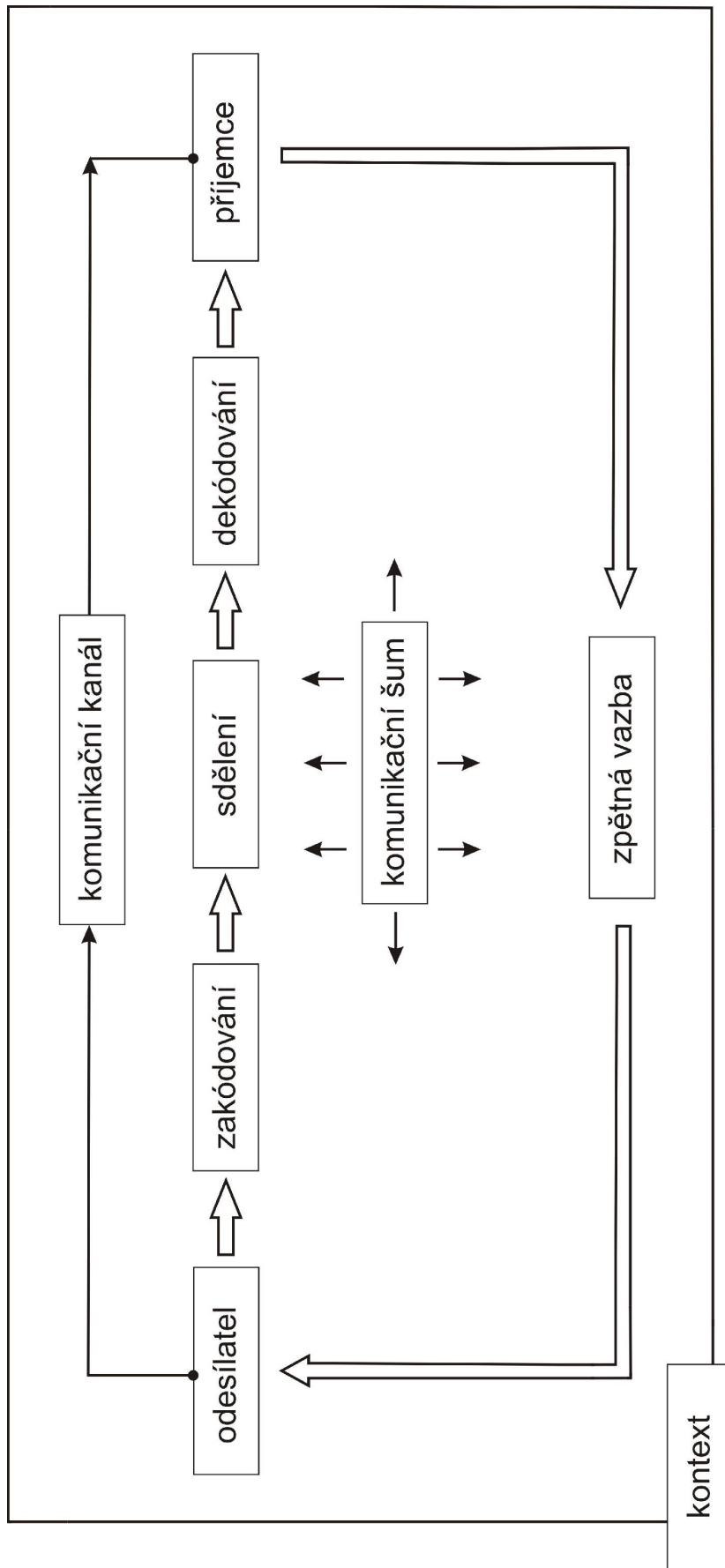
- a) **český znakový jazyk** – je to jazykový systém založený na vizuálně–motorické komunikaci pomocí symbolů, tzn. tvary rukou, postavení a pohyby. Má vlastní gramatiku a syntax, které se odlišují od gramatiky

českého jazyka. Při komunikaci znakovým jazykem se také využívá pohyb, mimika a další nonverbální výrazové prostředky.

- b) **znakovaná čeština** nebo **znakovaný český jazyk** – je „*umělý jazykový systém, který usnadňuje dorozumívání mezi slyšícími a neslyšícími. Znakovaný český jazyk využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány odpovídající znaky českého znakového jazyka. V případě potřeby zpřesnění výrazu lze využít prstové znaky pro písmena.*“ [KRAHULCOVÁ, 2002, s. 60].
- c) **umělé posunkové kódy** – také se nazývají **prstová abeceda** nebo **daktylotika**. Prstovou abecedou lze vyjádřit jednotlivá písmena polohami a tvarem prstů.
- d) **odezírání** – znamená vnímání vyslovovaných slov z pohybů rtů, zubů, jazyka a mimiky tváře pomocí zraku. Pro mnoho neslyšících a nedoslýchavých je to jedna z důležitých forem komunikace. „*Úspěšnost odezírání je do jisté míry závislá na vrozených schopnostech pro tuto činnost a na bohatosti slovní zásoby*“ [BULOVÁ, 1998, s. 94]. Také závisí na vnějších a vnitřních podmínkách, např. osvětlení, pozornosti odezírajícího, tréninku, schopnosti chápat kontext a artikulaci mluvícího.
- e) **mluvení** – pro mnoho sluchově postižených představuje jednu z nejtěžších forem ke zvládnutí komunikace ve slyšící společnosti. Pokud se takovému jedinci podaří podle jeho schopností, možností, motivace a dalších faktorů do určité míry mluvit, je usnadněna komunikace se slyšícími lidmi. Díky moderním logopedickým metodám lze v současné době naučit mluvit každé dítě s velmi těžkými ztrátami sluchu a dokonce i se zbytky sluchu. Důležité je si uvědomit, že délka času, kterou musíme při učení mluvení obětovat, velmi závisí na rozsahu sluchové vady.

Dodám ještě jednu informaci: Mnoho lidí se mylně domnívá, že sluchově postižení „**lépe vidí**“. Mají jen lépe rozvinutou schopnost využívat zrak. Zrak u nich je náhradou za ztrátu sluchu, naučí se ho lépe využívat. „*Orientační reflex, který mají slyšící lidé spojen se sluchem, je u neslyšících vázán na zrak. To se u nich projevuje zvýšeným přepínáním zrakové pozornosti na všechny optické jevy v okolí*“

[STRNADOVÁ, 1998, s. 62]. Zrak je nutný pro komunikaci sluchově postižených, dá se říct, že se při odezírání nebo používání znakového jazyka vyžaduje vnímání zraku.



Obrázek č. 1 Obecný komunikační model

### 3.4 Komunikační bariéry osob se sluchovou vadou

V běžné lidské komunikaci dochází často k nedorozuměním nebo poruchám komunikace. Dochází k nim často. Jde o to, že příjemce pochopí sdělení jinak, než bylo původně adresátem zamýšleno. Například si špatně vyloží vyřčenou větu. Záleží na zkušenostech, psychickém rozpoložení nebo smyslu předané informace. Nyní se budu zabývat tím, jaké problémy má člověk se sluchovou vadou, jaké překážky musí překonat, aby získal a mohl dále předat informace.

Neslyšící lidé mají **problémy s přijímáním zvukových informací**, které k nim nedochází tak rychle. V tomto případě vznikají **komunikační bariéry**. Z vlastních zkušeností se s nimi často setkávám.

Jsou to **obtížná výslovnost a rychlá mluva**, ze kterých téměř nelze odezírat, **překážky před ústy mluvícího** (vousy nebo mikrofon) a další **rušivé efekty** jako hluk na ulici či v místnosti. Při rychlé mluvě oko nestačí vnímat všechny mluvní pohyby úst, i když je neslyšící pozorně sleduje. Zpracovává jen určitou část mluvních pohybů. Předávaná část informace takto uniká.

Dále bariéry vznikají, když neslyšící **zamění podobná slova** (např. „Alenka“ a „halenka“, „police“ a „policie“) a výsledkem může být mylné pochopení celého sdělení. Často neslyšící **nepochopí smysl předané informace**, i když mají před sebou psaný text. Bariérou se stává také **nedostatečná slovní zásoba a vyjadřování jazykem**.

Dalším příkladem jsou **bariéry v dopravě** – problémem je získávání informací při náhlé změně v dopravě před cestou nebo při cestě. Sluchově postižení nerozumí tomu, co hlásí rozhlas na nástupišti, i když vnímají nějaké zvuky. Problémy nastávají také při komunikaci s personálem sedícím za okénkem, kde se vydávají jízdenky. Většina personálu neotáčí hlavu směrem k neslyšícímu, mluví k počítači, tímto je znesnadněno odezírání.

**Mnoho slyšících neví, jak má správně komunikovat s neslyšícími a nedoslýchavými.** Určitou roli v tom hrají předsudky, strach, neznalost a nezájem. Myslí si, že se s takovými lidmi nedá domluvit, že jsou mentálně na nižší úrovni.

Existuje několik **pravidel a zásad**, jak předejít nedorozuměním a komunikačním bariérám. Zde uvádím několik zásad, které je potřeba dodržovat, aby byly bariéry menší a zlepšila se komunikace. Volíme volnější a pomalejší tempo mluvení, nemluvíme za zády, snažíme se vybrat dobře osvětlené místo pro odezírání, neopakujeme stejná slova a věty, když jim hned neslyšící neporozuměl, ale

obměňujeme je, nespěcháme, musíme být otočeni tváří k odezírajícímu, nemluvíme do ucha neslyšícímu v domnění, že nás lépe uslyší – dodržujeme vzdálenost pro odezírání (1-4 metry), zkoušíme všechny prostředky komunikace – psaní na papír, gesta, mimiku a znaky, pokud je známe.

Pravidel a zásad je celá řada, pro potřeby této práce výše uvedené postačují. Zájemcům doporučuji knihu od Věry Strnadové „*Hádej, co říkám aneb Odezírání je nejisté umění*“.



## 4 INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE V ROLI KOMUNIKACE

### 4.1 Informační technologie obecně

**Informační technologie** (anglicky **information technology**, zkratka IT) jsou fenoménem moderní doby. **Organizace Information Technology Association of America** (ITAA, [www.ita.org](http://www.ita.org)) definuje IT jako vědu, která se zaměřuje na technické vybavení počítačů (hardware). Zabývá se vstupem, ukládáním, ochraňováním, přenášením, vyhledáváním a výstupem informací či dat. Lidé se naučili (a stále se učí) využívat IT ve všech oblastech své činnosti.

V poslední době se rozšířil další termín **informační a komunikační technologie** (v angličtině **information and communication technology**, zkratka ICT). Zahrnují nejen hardwarové vybavení, ale také i softwarové vybavení. Jde o technologii, která umožňuje komunikovat a pracovat s informacemi (textové, zvukové a obrazové). Příkladem jsou mobilní telefony, počítače, servery, hudební přehrávače (MP3) a Internet. V současné době používání ICT dopadá na životní styl, psychiku a chování člověka.

**Internet** je celosvětová síť nebo také „informační superdálnice“, která propojuje miliony počítačů a jejich uživatele. Nabízí člověku mnoho možností, jako např. založení webových stránek, poskytování různých služeb, komunikování s jinými lidmi z celého světa nebo vzájemné sdílení informací.

Dodávám, že v této práci není cílem rozebírat historii či technické funkce počítačů či vznik Internetu. V tomto případě se zaměřím na Internet jako na prostředek komunikace. V další kapitole budu popisovat, jak na společnost působí Internet, co nabízí, jaké jsou jeho výhody a nevýhody.

### 4.2 Porovnání „komunikace tváří v tvář“ s virtuální komunikací

Komunikace pomocí ICT, zejména pomocí Internetu, se stala součástí životního stylu. Mnoho odborníků (např. *David Šmahel*, *Zbyněk Vybíral*) tvrdí, že Internet je **komunikačním médiem**. Ovlivňuje vztahy mezi lidmi, společnost a celou kulturu.

Vedle mezilidské komunikace (kterou např. *David Šmahel* nazývá **komunikace tváří v tvář**) se vlivem rozvojem společnosti a životního stylu vyvinula i **virtuální komunikace**. Mezi dvěma typy komunikace jsou rozdíly.

Internet změnil způsob komunikace, toto sdělování je založeno na textu, využívání textových zpráv. V následujících odstavcích obecně porovnávám rozdíly mezi komunikací tváří v tvář a komunikací přes Internet. Dále uvádím základní body, jaké jsou výhody a nevýhody užívání ICT.

#### 4.2.1 Rozdíly mezi „komunikací tváří v tvář“ a virtuální komunikací

Komunikace prostřednictvím Internetu je pohodlnější a rychlejší, umožňuje vyměňovat zprávy a emaily mezi větším počtem osob. Je možné ve stejnou dobu komunikovat s jinými osobami kdekoliv na Zemi. Důvodem, proč se Internet také využívá, je možnost navazování nových kontaktů. Toho využívají především adolescenti a mladí lidé.

V tomto prostředí postrádáme neverbální komunikaci, tzn. že nevidíme, jak druhý reaguje a jak se přitom chová. Přesněji – chybí intonace a mimika. Při vyjadřování jen pomocí slov někdy nevíme, jak jsou přesně myšlena, může docházet k nedorozuměním. Podle mého názoru přesto většina lidí tvrdí, že je lepší se domlouvat na osobních schůzkách, než se scházet virtuálně.

#### 4.2.2 Výhody a nevýhody používání Internetu

Hlavní výhodou Internetu je, že nabízí mnoho **dostupných informací týkajících se různých témat a oborů**. „*Přínosem internetu je umožnění informační dostupnosti a prostupnosti, interaktivnost při výměně zpráv a rychlost při zprostředkování kontaktu*“ [VYBÍRAL, 2000, s. 151]. Za krátkou dobu můžeme najít a získat informace, které potřebujeme, například o vzdělání, zjišťování nových informací nebo rozvoji svých zálib. Emaily, chatování a posílání SMS nám umožňují **komunikovat s celým světem**. Další kladnou stránkou je **šetření času a rychlost** při vyřizování úředních korespondencí, objednávek, nákupů apod.

Nyní rozeberu zápory používání Internetu: Někteří jedinci si při používání Internetu **vytvoří nereálný a fantazijní svět**, do kterého se čím dál více propadají. Nedokáží odlišovat reálný svět od virtuálního. Uzavírají se do sebe před okolním světem.

Také u některých jedinců vzniká **závislost na Internetu**. Projevuje se to tím, že člověk má neustálou potřebu trávit čas u počítače, Internet se pro závislého člověka stává nejdůležitější hodnotou v životě, omezuje kvůli němu své zájmy.

Po odpojení od virtuálního prostředí má nepříjemné psychické a fyzické pocity i strach, že o něco přichází.

Další nevýhodou může být **nízká počítačová gramotnost**, je nutné se naučit zacházet s výpočetní technikou, **zdravotní obtíže** (např. bolesti hlavy, páteře, kloubů při nevhodném sezení u počítače), **ohrožení počítače viry, hacking, zneužití různých osobních údajů** bez vědomí osoby, **finance k pořízení technického vybavení** apod.

### **4.3 Informační technologie a sluchově postižení**

V této podkapitole se zaměřím na to, jakým způsobem pomáhá Internet a IT sluchově postiženým, jak zlepšuje překonávat komunikační bariéry. Výpočetní technika nabízí mnoho možností **usnadnění komunikace se světem nejen sluchově postiženým, ale i zrakově postiženým a dalším znevýhodněným**. Výhody a nevýhody komunikace pomocí Internetu a jeho využívání u sluchově postižených jsou celkově srovnatelné se slyšícími.

Jestli ICT, a zejména Internet, pomáhá sluchově postiženým lidem, tuto problematiku vyhodnocuje dotazníkové šetření, které se nachází v praktické části této práce.

Z hlediska rychlé informovanosti a dostupnosti se v poslední době nejvíce rozmáhá využívání Internetu jako informačního média. Pro sluchově postižené je výhodou **dobrá srozumitelnost** – mohou se k textu vracet, nehrozí únik informací nebo špatná srozumitelnost jako u mluveného projevu. Ale důležité je dostatečná vzdělanost a informační gramotnost, aby sluchově postižení byli schopni používat počítače a Internet.

Mnoho výzkumů v praxi dokazuje, že IT u lidí se sluchovou vadou rozvíjí jazykové schopnosti, pomáhá při jejich vzdělávání i výuce ve školách a podporuje komunikační dovednosti. Speciální programy slouží jako pomůcka k výuce, např. k trénování odezírání, znakového jazyka a mluvení.

Dále mohou neslyšící **vyhledávat a získávat informace vizuální cestou** (tzn. obrazové a textové informace), i když počítače také přenáší zvukové informace. Tímto způsobem se bourají komunikační bariéry. Výhodou je velká škála dostupných informací na Internetu. Například si uchazeči přečtou informace o škole, studijních

oborech nebo o přijímacích zkouškách. Počítač a Internet se považují za univerzální kompenzační pomůcku.

V praktické části se opírám o výrok Jaroslava Hrubého, který uvádí, že počítač a Internet jsou kompenzační pomůckou pro neslyšící a nedoslýchavé: „*Počítač je tak jednou z vymožeností současné supertechniky, před kterou nejsou neslyšící vůbec znevýhodněni oproti slyšícím*“ [HRUBÝ, 1998, s. 236].

Komunikace **pomocí emailů, zpráv a posílání SMS** přes Internet nachází také široké uplatnění: mohou sdílet informace mezi přáteli, rodinou, i cizími lidmi. Dále existují webové stránky, které poskytují online rezervace, objednávky a nákupy, což je pro neslyšící výhodou, protože nemusí objednávat telefonicky. Internet tvoří zdroj nových pracovních příležitostí, nabídky práce nebo rekvalifikační kurzy pro tuto skupinu lidí.

**Specializované webové stránky** (např. [www.neslysici.cz](http://www.neslysici.cz), [www.ruce.cz](http://www.ruce.cz), [www.teiresias.muni.cz](http://www.teiresias.muni.cz)) pro neslyšící a nedoslýchavé nabízí kontakty, získávání informací o různých akcích, sluchových vadách, studijních oborech na školách, hledání práce apod. Různé projekty jako např. *Březen – měsíc Internetu* ([www.brezen.cz](http://www.brezen.cz)) se snaží informovat, že technologie stále více usnadňují život lidem se zdravotním omezením.

Na závěr této kapitoly můžeme potvrdit, že záporné stránky využívání IT a Internetu (které jsou uvedené v podkapitole 4.2.2) platí i do jisté míry pro sluchově postižené.

## 5 INFORMAČNÍ CHOVÁNÍ

### 5.1 Úvod do oblasti studia informačního chování

Člověk odnepaměti vyhledává, zpracovává, ukládá a využívá informace. S nástupem ICT a informační vědy vznikl fenomén **informačního chování člověka**, který zkoumá mnoho vědních disciplín, jako je psychologie, epistemologie, sociologie, pedagogika, kognitivní vědy nebo informační věda.

Termín **informační chování** (anglicky **information behavior**) definuje T. D. Wilson takto:

*„Informační chování je souhrn lidského chování vztahující se k informačním zdrojům a kanálům informací. Zahrnuje aktivní a pasivní hledání informací. Může to být komunikace tváří v tvář, stejně jako pasivní přijímání informací, jako například sledování reklam v TV bez záměru získání informace.“* [WILSON, 2000, s. 49].

Jde vlastně o aktivity člověka v informačním prostředí, kdy člověk vědomě či nevědomě hledá potřebné informace, aby uspokojil informační potřeby.

Dále Jela Steinerová (2005) ve své práci vysvětluje, že informační chování při vyhledávání a využívání informací je součástí interakce člověka a informací. Znamená souhrn aktivit člověka v úloze uživatele informací obsahující kognitivní, emocionální, sociální a jiné procesy, které vedou k řešení problému v dané sociální situaci.

S informačním chováním velmi úzce souvisí pojem **informační potřeba**. *„Informační potřebou (anglicky **information need**) lze vyjádřit stav, ve kterém jedinec zjišťuje, že jeho/její vlastní znalost je nedostačující pro splnění cíle, který má. Jedná se tedy o rozdíl ve stávající znalosti o problému či tématu a znalostí, kterou uživatel musí mít, aby vyřešil příslušný problém.“* [PŘÍBRAMSKÁ, 2008, s. 3].

Studium a výzkum informačního chování se aplikuje v prostředí využívání ICT, zejména v prostředí Internetu, rozvoje sofistikovaných systémů pro shromažďování, ukládání, organizování a vyhledávání informací. Tímto způsobem můžeme zjistit, jaké mají například informační potřeby uživatelé Internetu v různých situacích, jak uživatelé postupují při vyhledávání určité informace.

Také se tato oblast výzkumu zabývá tím, v jakých psychických stavech se člověk nachází, když vyhledává informaci. Dále je toto studium zaměřeno

na kognitivní procesy, chování nebo jakými schopnostmi se člověk vyznačuje při hledání informací. Při zkoumání informačních potřeb se používají sociologické průzkumy (např. rozhovory, dotazníky, pozorování, deníky) a metody, které jsou specifické pro knihovnickou a informační oblast (analýzy transakčních a webových logů, citační analýzy nebo knihovní statistiky).

## **5.2 Možné aplikace výzkumu informačního chování u sluchově postižených**

Informační technologie, především elektronická komunikace působí na společnost, způsobuje změny ve vzdělávání, vědě, kultuře i v každodenním životě člověka.

Jela Steinerová (2005) tvrdí, že potřeby speciálních skupin uživatelů se budou řešit kombinací inteligentních technologií a lidských mediátorů (zprostředkovatelů) v informační společnosti. Mezi speciální skupiny je možné zařadit děti, znevýhodněné a postižené uživatele, seniory, vědce, manažery, ženy apod.

K této podkapitole jsem nenašla žádné další informace, které by se věnovaly přímo vztahu k informačnímu chování osob se sluchovou vadou. Rozhodla jsem se provést vlastní výzkum, jehož výsledky se nachází v praktické části této práce. Domnívám se, že by hlubší výzkum informačního chování pomohl v budoucnu sluchově postiženým.

## PRAKTICKÁ ČÁST

### 6 VLASTNÍ VÝZKUM

#### 6.1 Cíl a zdůvodnění výzkumu

Cílem této bakalářské práce je zjistit, jak lidé se sluchovou vadou vyhledávají a získávají informace pomocí Internetu. Dalším cílem je pomocí dotazníkového šetření ukázat, zda vyhledávání a získávání informací v prostředí Internetu nahrazuje běžnou komunikaci a jakým způsobem.

Bakalářská práce se zaměřuje také na to, jestli Internet umožňuje neslyšícím a nedoslýchavým komunikovat. Sluchově postižení mohou vyhledávat a získávat informace z Internetu vizuální cestou. Rozhodla jsem se provést tento výzkum, abych potvrdila hlavní hypotézu, tedy jestli jsou počítače a hlavně Internet vhodným komunikačním nástrojem pro sluchově postižené.

#### 6.2 Stanovení hypotéz

Ke splnění cíle tohoto výzkumu byly stanoveny hypotézy, které na základě odpovědí z průzkumu budou potvrzeny nebo vyvráceny. Za tímto účelem jsem vytyčila tyto hypotézy:

- **Hypotéza č. 1:** *Počítače a hlavně Internet jsou vhodným komunikačním nástrojem a kompenzační pomůckou pro sluchově postižené.*
- **Hypotéza č. 2:** *Neslyšící a nedoslýchaví mají také informační potřeby.*
- **Hypotéza č. 3:** *Lidé se sluchovou vadou mají možnost vyhledávat a získávat informace hlavně vizuální cestou. Mohou tedy dosáhnout stejných možností v přístupu k informacím jako slyšící.*
- **Hypotéza č. 4:** *Sluchově postižení málokdy navštěvují knihovny a nevědí, že lze vyhledávat v databázích nebo v online katalozích knihoven.*
- **Hypotéza č. 5:** *Většina lidí se sluchovou vadou je schopna pracovat na Internetu na základní úrovni, i když s tím mají někdy potíže.*

### 6.3 Charakteristika zkoumaných skupin

Výzkum byl realizován v době od 19.3.2009 do 15.4.2009. Cílovými skupinami byli **sluchově postižení**, kteří navštěvují **základní školu (ZŠ), střední školu (SŠ), vysokou školu (VŠ)** a také ti, kteří mají **ukončené vzdělání (zaměstnaní)**. Na základě těchto cílových skupin jsem stanovila **čtyři vzdělávací skupiny pro dotazníkové šetření**.

Nejprve jsem výzkum provedla u žáků 8. a 9. tříd a studentů ze školy: **Gymnázium, Základní škola a Mateřská škola pro sluchově postižené v Ječné ulici 27 v Praze 2**. Dále jsem rozesílala dotazníky mezi přáteli a známými, kteří studují na různých vysokých školách, např. Univerzita Karlova v Praze (UK), Vysoká ekonomická škola (VŠE) nebo Masarykova univerzita v Brně (MU). Během výzkumu vyplňovali dotazník také přátelé a známí s ukončeným vzděláním. Zahrnula jsem i osoby s ukončeným vzděláním, se kterými nejsem v osobním kontaktu.

### 6.4 Vymezení vzdělávacích skupin dotazníku

Jak jsem již předtím uvedla, pro účely vyhodnocení průzkumu byly definovány **čtyři cílové skupiny podle vzdělání**. Podle těchto skupin jsem zformulovala čtyři typy dotazníků:

- **dotazník pro ZŠ**
  - **dotazník pro SŠ**
  - **dotazník pro VŠ**
- **dotazník pro zaměstnané**

**Cílová skupina ZŠ** vyplňovala celkem **12 otázek**. Jednalo se pouze o žáky **8. a 9. tříd (14-16 let)**. Nevybrala jsem mladší žáky z nižších ročníků – důvodem byla menší pravděpodobnost pochopení daných otázek v dotazníku (slabší slovní zásoba, neznalost problematiky). Pro ně by byly vhodnější dotazníky obsahující menší počet jednoduchých otázek.

U žáků jsem očekávala spíše potíže při vyplňování. Ukázalo se, že za pomoci asistence a po vysvětlení příkladů byli žáci většinou schopni odpovídat.



Dotazník pro **dvě cílové skupiny SŠ (16-20 let) a VŠ (20-26 let)** na rozdíl od skupiny ZŠ obsahoval **13 otázek**. Přidala jsem jednu otázku, abych zjistila, zda používají **databáze nebo online katalogy knihoven**. Tuto otázku jsem nezařadila 8. a 9. třídám, protože se domnívám, že neznají a nebo nemají příliš velké zkušenosti s databázemi a online katalogy knihoven.

**Cílová skupina zaměstnaných (26-30 let)** nebo respektive těch, kteří mají již dokončené vzdělání, vyplňovala celkem **14 otázek**. Stejně jako předcházející skupiny tato skupina odpovídala, zda také používá **databáze a nebo online katalogy knihoven**. Další otázka měla zjistit, jaké mají **nejvyšší dokončené vzdělání**. Otázka posloužila k tomu, abych zjistila, jestli má vzdělání vliv na způsob vyhledávání a získávání informací.

Dotazníkového šetření se nezúčastnili lidé ve středním věku a senioři se sluchovou vadou, protože tato problematika by přesahovala zadání této bakalářské práce. Myslím si, že by takový výzkum byl časově náročnější a nákladnější.

V otázkách jsem přímo nezjišťovala věk respondentů. Tyto informace jsem nepovažovala v průzkumu za tolik podstatné, věkové zastoupení určovaly zmíněné cílové skupiny, které o tom vypovídaly.

## **6.5 Použitá metodika výzkumu**

Na základě stanovených cílových skupin (viz podkapitola 6.4) jsem se rozhodla pro **dotazník**, protože se mi jeví jako nejvhodnější pro osoby se sluchovou vadou. Výzkumná metoda dotazníkového šetření slouží ke splnění cílů a hypotéz výzkumu. Pro tento účel jsem provedla průzkum.

Je známo, že neslyšící a nedoslýchaví nemají kladný vztah ke složitým otázkám a někteří z nich dotazníky neradi vyplňují. Snažila jsem se jim vyjít vstříc. Při formulaci otázek v dotazníku jsem kladla důraz na jednoduchost, zajímavost tématu a schopnost odpovídat.

Respondenti měli možnost odpovídat na **otevřené otázky** (na ně odpovídali *vlastními slovy*), **uzavřené otázky** (vybírali *jednu z více odpovědí* či odpovídali *ano/ne*) a na **škálové otázky** (vybírali odpověď z dané škály: *velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy*).

I když jsem v úvodu dotazníku uvedla, že je anonymní, někteří dotazovaní měli k němu zpočátku menší nedůvěru. Po ubezpečení, že jejich jména nebudou zveřejněna, nedůvěra opadla.

Dotazníky v **tištěné formě** vyplňovali žáci ze základní školy (8. a 9. třída) a studenti z gymnázia v Ječné 27. Dotazníkové šetření u zmíněných žáků a gymnazistů proběhlo za asistence paní učitelky, která vyučuje na této škole logopedii. Dotazník byl také využit jako téma v rámci logopedické výuky. Praktickou ukázkou v 8. třídě jsem vysvětlila a ukázala paní učitelce, jak má usnadnit dalším respondentům vyplnění dotazníku. Někteří z nich odpovídali rychleji, jiní potřebovali více času.

Dále dotazník v tištěné formě vyplňovaly čtyři osoby, které mají již ukončené vzdělání. U těchto osob byla nutná pomoc při vyplňování, snažila jsem se jim otázky zjednodušit tak, aby jim rozuměli.

Následující dotazníky, které byly v **elektronické formě**, obdrželi e-mailem studenti vysokých škol a pracující. Komunikovala jsem online s dotazovanými přes ICQ a e-mail, když potřebovali poradit při odpovídání na dané otázky. Někteří z nich toho skutečně využili.

Dodávám, že při hledání kontaktů na další respondenty mi pomáhali někteří moji přátelé a webová sociální síť [www.facebook.com](http://www.facebook.com), pomocí které jsem hledala respondenty k vyplňování dotazníků.

Jednotlivé odpovědi dotazovaných jsem zpracovala ručně v tabulkovém editoru Microsoft Excel 2003. Výsledky výzkumu prezentuji prostřednictvím grafů a tabulek.

## 7 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU

### 7.1 Analýza výsledků

#### 7.1.1 Charakteristika respondentů

Jak jsem se již zmínila, pro výzkum jsem vytvořila 4 cílové skupiny podle vzdělání. Věk respondentů se pohyboval cca mezi 15 až 30 roky.

Průzkumu se celkem zúčastnilo **88 osob**, z toho bylo 20 žáků základní školy, 27 studentů střední školy, 20 studentů vysokých škol a 21 zaměstnaných s ukončeným vzděláním. Počet v jednotlivých cílových skupinách byl předem stanoven na 20 osob minimálně.

Na otázky odpovídalo 38 mužů a 50 žen z celkového počtu dotazovaných osob. Přehled o respondentech je vyjádřen v Tabulce č. 2.

Tabulka č. 2 Počet respondentů výzkumu

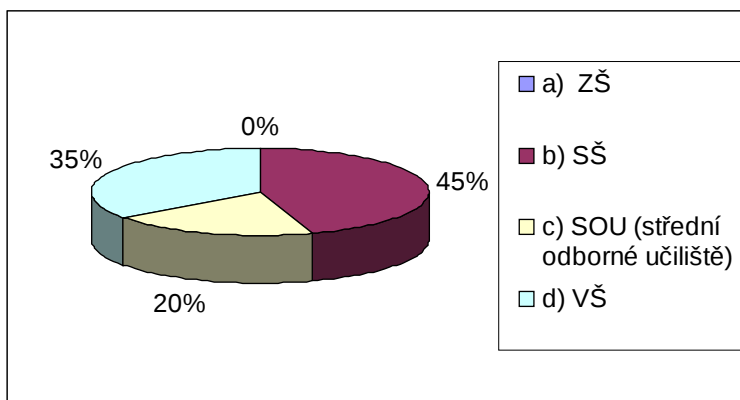
	ZŠ	SŠ	VŠ	Zaměstnaní	Celkem mužů a žen
<b>Muž</b>	9	12	7	10	38
<b>Žena</b>	11	15	13	11	50
<b>Celkem respondentů</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>88</b>

Pro **určování sluchových vad** respondentů jsem si vybrala klasifikaci od Aleny Bulové (viz. s. 6), aby dotazovaní snadněji určili svoji sluchovou vadu. Dotazníky vyplňovalo 12 respondentů s lehkou nedoslýchavostí, 7 se střední nedoslýchavostí, 39 s těžkou nedoslýchavostí a 30 neslyšících, viz. Tabulka č. 3.

Tabulka č. 3 Sluchové vady respondentů

	ZŠ	SŠ	VŠ	Zaměstnaní	Celkem
<b>Lehká nedoslýchavost</b>	6	5	1	0	12
<b>Střední nedoslýchavost</b>	3	2	1	1	7
<b>Těžká nedoslýchavost</b>	9	9	9	12	39
<b>Neslyšící</b>	2	11	9	8	30

Otázka v dotazníku, která byla určena pro cílovou skupinu zaměstnaných, zjišťovala **nejvyšší dokončené vzdělání respondentů**. Jejich poměr je zaznamenán v Grafu č. 1.



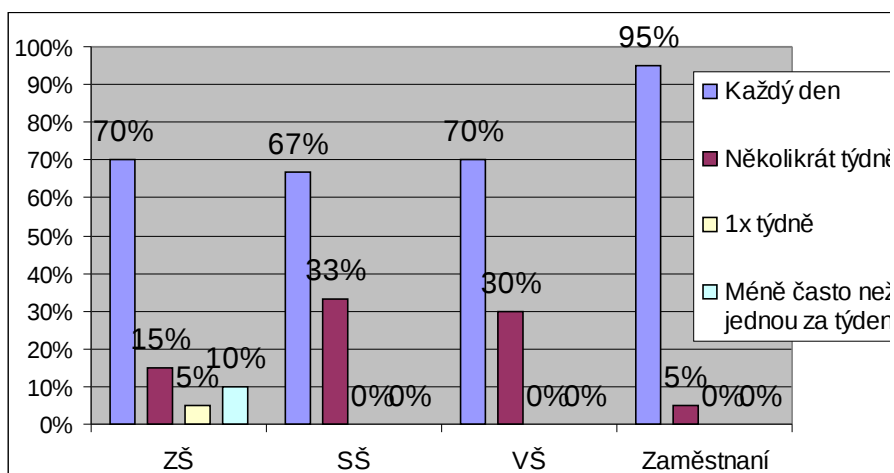
Graf č. 1 Nejvyšší dokončené vzdělání zaměstnaných respondentů

### 7.1.2 Používání Internetu z časového hlediska

Po otázkách týkající se určování pohlaví, sluchových vad a nejvyššího dosaženého vzdělání (jen zaměstnaní) se průzkum zaměřil na následující dvě otázky, které sledovaly používání Internetu v časovém rozmezí:

- **Jak často V TÝDNU používáte Internet?**
- **KOLIK hodin týdně průměrně strávíte na Internetu online?**

První dotaz z výše uvedených přinesl rozdíly mezi čtyřmi cílovými skupinami. Zde můžeme jasně vidět, že dotazovaní jsou víceméně ovlivňováni ICT, které se v současnosti staly součástí životního stylu. Celkový přehled všech cílových skupin uvádí Graf č. 2.



Graf č. 2 Časová frekvence v týdnu cílových skupin

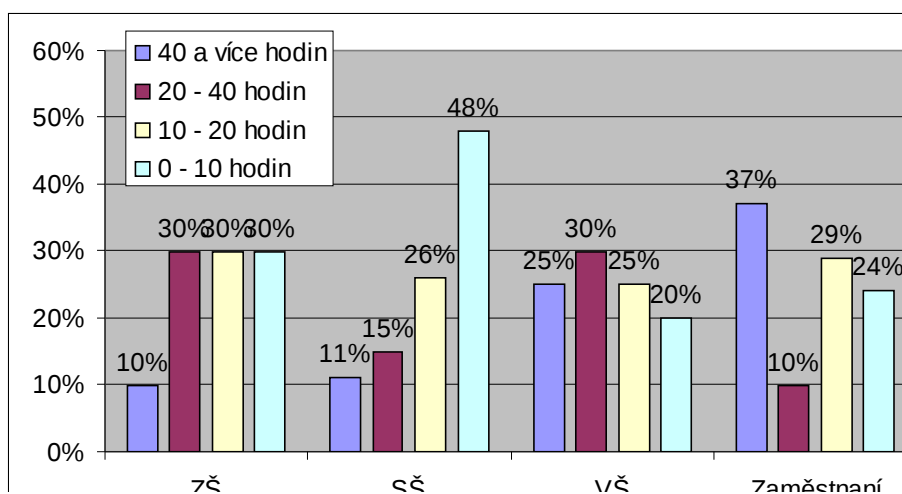
Zaznamenala jsem, že většina dotazovaných ze všech cílových skupin **používá Internet každý den**. Jednalo se o 70 % žáků základní školy, 67 % studentů střední školy, 70 % studentů vysokých škol a 95 % zaměstnaných. Tyto údaje se nachází v Příloze A v grafech A.1, A.2, A.3 a A.4, které rozebírají jednotlivé cílové skupiny.

Dále na variantu **několikrát týdně** odpovědělo 15 % žáků, 33 % gymnazistů, 30 % studentů VŠ a 5 % zaměstnaných.

Jeden žák ZŠ používá Internet **jednou týdně** a dva žáci ze stejné cílové skupiny ho používají **méně často než jednou za týden** (nevedli kolikrát, i když měli možnost určit údaj). Důvody mohou být různé: buď tito žáci nemají potřebu tak často Internet používat nebo k němu nemají přístup.

Z Grafů v Příloze A vyplývá, že na rozdíl od skupiny žáků ZŠ žádný z respondentů ze skupiny SŠ, VŠ a zaměstnaných nezakroužkoval odpověď, že by používal Internet **1x týdně** nebo **méně často než jednou týdně**. Domnívám se, že jim tato časová vymezení nestačí k tomu, aby uspokojili své informační potřeby ve vyhledávání, získávání informací a v komunikaci na Internetu.

Druhý dotaz v dotazníkovém průzkumu přinesl zajímavé výsledky mezi cílovými skupinami. Nejdříve pro názornou ukázkou představuji celkový výčet všech cílových skupin v Grafu č. 3. Grafy v Příloze B (B.1, B.2, B.3 a B.4) se zabývají samostatnými cílovými skupinami.



Graf č. 3 Časová frekvence v počtu hodin respondentů

Bylo zjištěno, že 37 % zaměstnaných a 25 % studentů VŠ tráví na Internetu online průměrně **40 a více hodin týdně**. U 2 žáků a 3 gymnazistů, kteří uvedli

40 a více hodin, to byly spíše výjimky. Možná využívají Internet ke svému účelu nebo patří k lidem, kteří raději tráví čas u počítače než u jiných aktivit.

Téměř stejný procentuální počet dotazovaných od každé cílové skupiny se shodl na odpovědi, že pracuje s Internetem **10 až 20 hodin týdně**, což také potvrzuje Graf č. 3. Podle mého názoru tento časový údaj považují respondenti za optimální a postačující k uspokojení informačních potřeb.

Překvapivý byl výsledek, kdy necelá polovina (48 %) studentů střední školy uvedla, že tráví průměrně **0 až 10 hodin týdně** na Internetu online, což je vidět také v celkovém výčtu Grafu č. 3 a v Grafu B.2. Očekávala jsem, že zvláště většina středoškolských studentů tráví na Internetu více hodin online. Je zcela možné, že většině stačí daný počet hodin na Internetu ke studiu a zábavě. Ze zkušeností vím, že větší počet těchto studentů má zájem o jiné aktivity než o „sezení u počítače“, např. o sport.

Při vyhodnocování průzkumu se ukázalo, že u vysokoškolských studentů jsou výsledky zcela vyrovnané, jak znázorňuje Graf B.3. Domnívám se, že u této cílové skupiny záleží na typu studovaného oboru, který respondent studuje. Některé studijní obory vyžadují intenzivnější používání IT, jiné méně. Roli hraje také osobnost studenta, jeho zájem o studovaný obor a jeho způsob trávení volného času.

### 7.1.3 Nabízené možnosti a služby na Internetu

Další částí dotazníku byla rozsáhlá otázka, která za pomoci **časové škály** sledovala vyhledávání informací a využívání služeb na Internetu:

- **Jaké informace na Internetu vyhledáváte, jaké služby na Internetu využíváte a jak často?**

Zde respondenti odpovídali na *jednotlivé položky*, které nesly názvy jednotlivých činností a služeb. Na základě vyhodnocených výsledků dotazníkového šetření jsem vypracovala čtyři tabulky, které se nachází v Přílohách C. Nyní v tomto odstavci vyhodnotím nejzajímavější informace cílových skupin.

Většina respondentů ze skupin SŠ (40 %), VŠ (35 %) a zaměstnaných (48 %) využívá **občas rezervace, objednávky či nákupy přes Internet**. 35 % žáků ze základní školy **nikdy** neobjednává nebo nerezervuje. Můžeme také vidět, že tato služba má víceméně uplatnění u lidí se sluchovou vadou, a proto je využívána.

Nyní k přijímání a odesílání emailů: Bylo zjištěno, že 40 % SŠ, 75 % VŠ a 66 % zaměstnaných zaškrtno odpověď **velmi často**, zatímco 40 % ZŠ vybralo odpověď **často**. Z toho vyplývá, že jim tato služba vyhovuje (nahrazuje telefon).

Elektronické bankovníctví (př. internetbanking) má větší uplatnění u skupiny SŠ, VŠ a zaměstnaných bez rozdílu v časové frekvenci. 85 % žáků **nikdy** nevyužívá této služby, protože tyto záležitosti spravují jejich rodiče. Nepotřebují ho v takové míře jako například studenti VŠ přivydělávající si na brigádách.

U položky „náhodné prohlížení WWW“ převažovala odpověď „**často**“, 33 % studentů ze střední školy, 36 % studentů vysokých škol a 51% zaměstnaných necíleně vyhledává informace („surfuje“) na Internetu. Nejvíce žáků (40 %) uvedlo, že **velmi často** „surfuje“ na Internetu.

Dotazovaní pokračovali v odpovídání na další položku – „chatování s přáteli a jinými lidmi“. Výsledky ukázaly, že kromě skupiny VŠ většina respondentů ze všech cílových skupin **velmi často** komunikuje s přáteli a jinými lidmi. 45% vysokoškolských studentů chatuje **často**. Z toho lze vyvodit, že vedle přijímání a odesílání emailů se tato činnost používá ve velké míře.

Posílání SMS přes Internet patří také k často využívaným službám u tří posledních cílových skupin. Tuto službu nepreferuje dokonce až 40 % žáků, což bylo jedním z překvapení výzkumu. Možná tuto službu neznají, ale možná ji nepotřebují.

U položky „stahování programů, hudby a filmů pro vlastní potřebu“ jsou výsledky časové škály s menšími výkyvy téměř stejné. Někteří respondenti častěji stahují programy nebo filmy, jiní méně. Záleží to také na technických možnostech, zájmu i času.

Většina žáků (30 %) **občas** využívá Internet k přípravě do školy, k hledání informací do školy. U středoškolských studentů je situace lepší – 52 % **často** používá Internet při přípravě do školy. Dále je samozřejmostí, že většina studentů VŠ také potřebuje ke studiu Internet. 35 % těchto studentů se vyjádřilo pro „**velmi často**“ a 45 % pro „**často**“. I když tato otázka byla určena spíše pro žáky a studenty, našlo se několik zaměstnaných, kteří zakroužkovali „**často**“ nebo „**málo**“. Většinou se jednalo o osoby studující kurzy nebo dálkové studium během zaměstnání, či jsou povoláním učitelé.

Informace ze světa (např. novinky, zprávy, počasí) **často** sledují všechny cílové skupiny (průměrně 37 % všech respondentů). Dalším překvapením bylo, že na položku „informace pro volnočasové aktivity“ odpovědělo 30 % žáků „**občas**“

a 35 % „**nikdy**“, kdežto 42 % zaměstnaných zvolilo „**často**“. Žáci patrně nepotřebují ke svým volnočasovým aktivitám vyhledávat další informace.

Většina respondentů (40 % ZŠ, 40 % VŠ a 33 % zaměstnaných) uvedla, že **občas poslouchá rádio nebo sleduje video**. Předposlední část otázky se zaměřovala na **hraní online her**. Tyto hry **nehraje** 30 % žáků, 36 % studentů SŠ, 25 % studentů VŠ a 42 % zaměstnaných. Zbytek dotazovaných je víceméně hraje.

V závěrečné položce jsem zjistila, že mnoho respondentů se **neúčastní diskusí** – až 60 % žáků, 41 středoškolských studentů a 29 % zaměstnaných s výjimkou vysokoškolských studentů. Ti je **občas** v 35 % navštěvují.

#### 7.1.4 Komunikace respondentů pomocí Internetu

Následující dotazníková část se týkala komunikace v prostředí Internetu pomocí komunikačních nástrojů jako ICQ, MSN (synonymum k MSN Messenger) apod. Otázka, která měla opět škálový charakter, zněla takto:

- **S KÝM běžně komunikujete přes ICQ, MSN, email atd.?**

Tento dotaz obsahoval 5 položek pro určené skupiny lidí (*přátelé, rodinní příslušníci, učitelé, úředníci a neznámí lidé*). Na základě toho se průzkum zabýval tím, jak často dotazovaní komunikují online a s kým. Výsledky jsou znázorněny v Grafech č. 4, 5, 6 a 7.

Všechny cílové skupiny uvedly, že **velmi často** (45 % ZŠ, 59 % SŠ, 55 % VŠ a 61 % zaměstnaných) komunikují s **přáteli**. Další 40 % studentů vysokých škol a 29 % zaměstnaných **často** komunikuje s přáteli. Zde můžeme vidět, že přátelé tvoří jednu z velkých skupin osob, se kterými respondenti navazují online komunikaci. Především u mladých lidí hrají přátelé velkou roli.

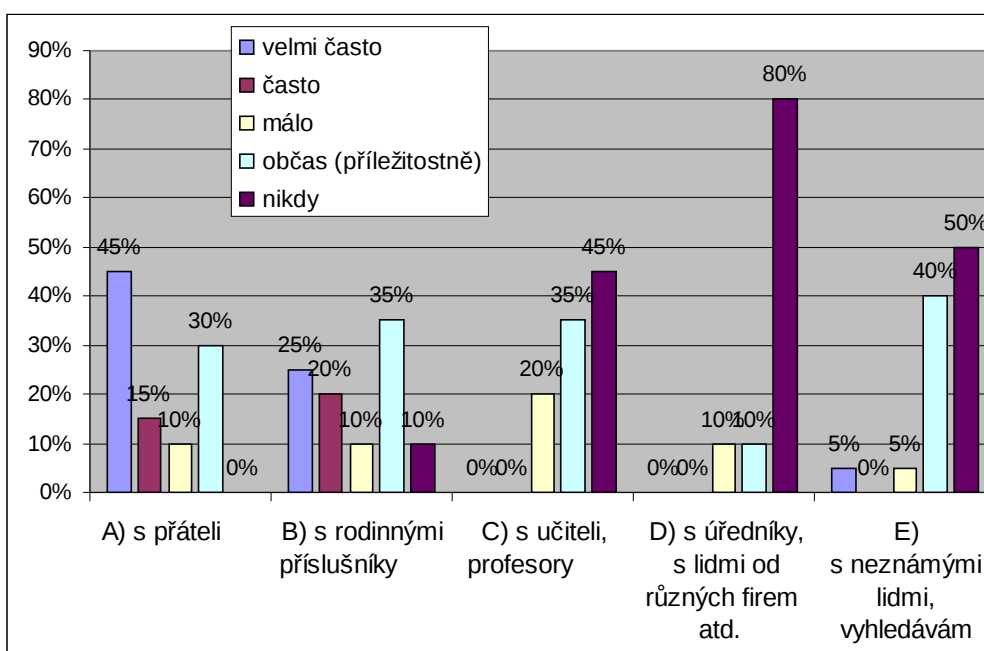
**S rodinnými příslušníky** se **občas** setkává online 35 % žáků, 26 % studentů SŠ, 25 % studentů VŠ a 24 % zaměstnaných. Někteří respondenti také zareagovali na jiné časové údaje – např. 25 % žáků s nimi komunikuje **velmi často** nebo 30 % studentů VŠ si s nimi **často** chatuje.

Tuto formu komunikace užívají především ti, kteří například studují na škole mimo své trvalé bydliště (přebývají na internátech nebo na vysokoškolských kolejích), žijí v jiných městech nebo již nežijí ve společné domácnosti s rodiči.



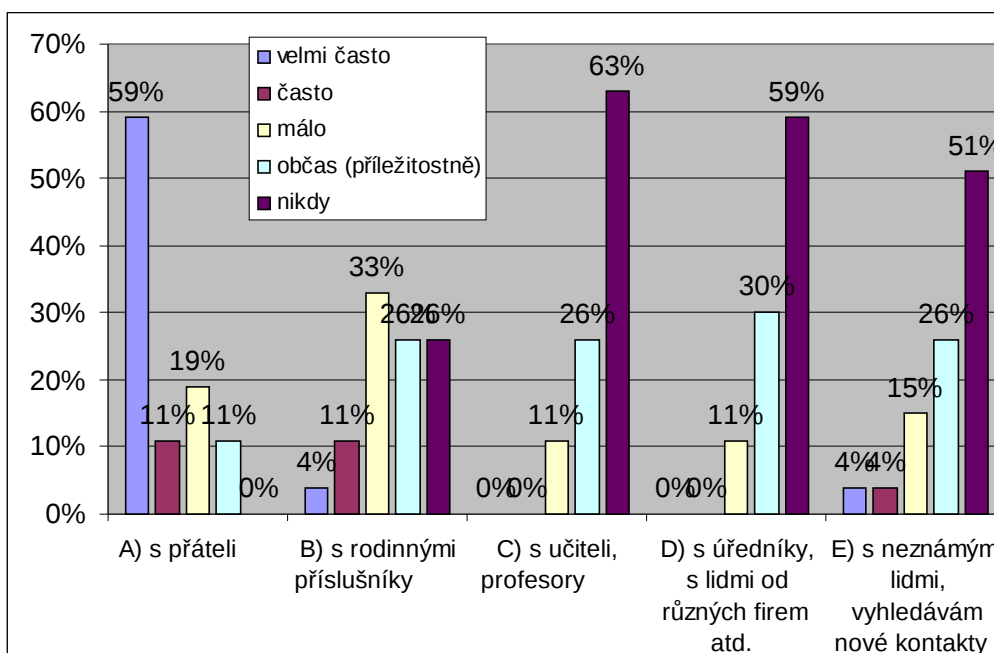
Někteří dotazovaní dokonce odpověděli k této skupině „**nikdy**“, v tomto případě to bylo 26 % studentů SŠ, 20 % VŠ a 19 % zaměstnaných. Je možné, že tito respondenti nekomunikují s rodinnými příslušníky přes Internet, ale dávají přednost osobním schůzkám a návštěvám.

Komunikace s učiteli a profesory je záležitostí především studentů vysokých škol. Tuto možnost komunikace využívá **často** 30 % a **občas** 40 % těchto studentů. Z vlastních zkušeností vím, že zvláště většina studentů VŠ se sluchovou vadou vítá tuto formu komunikace a běžně ji využívá.



Graf č. 4 Komunikace žáků ZŠ s osobami pomocí komunikačních nástrojů

Žáci (35 %) a studenti SŠ (26 %) uvedli, že **občas** komunikují se svými učiteli a profesory. Graf č. 5 ukázal, že 63 % studentů SŠ **nikdy** nekomunikuje online s vyučujícími. Podle mého názoru si tito studenti vystačí s vyučovacími hodinami nebo využívají osobních konzultací.

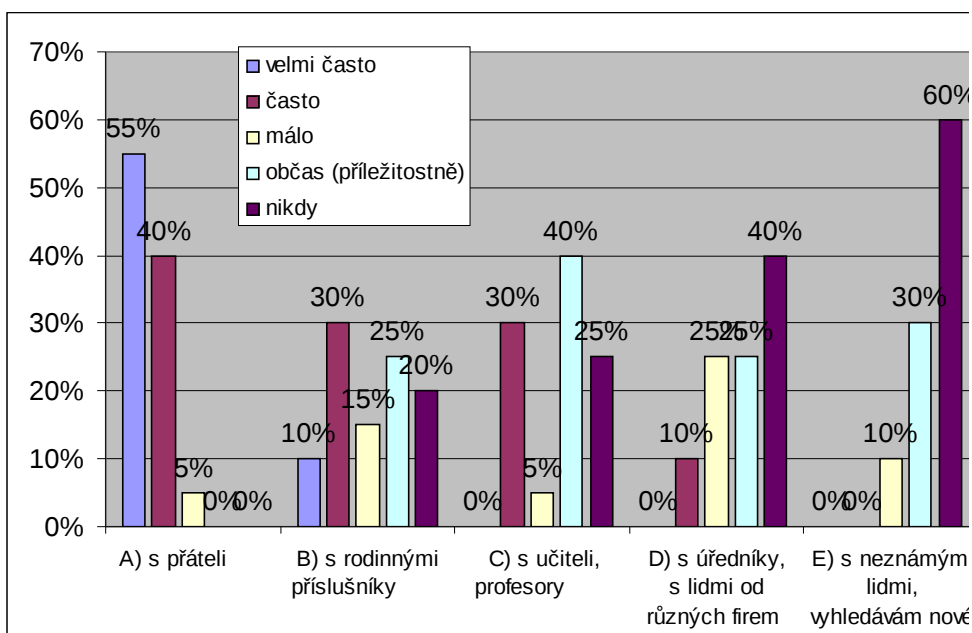


Graf č. 5 Komunikace studentů SŠ s osobami pomocí komunikačních nástrojů

Je jasné, že většina (57 %) zaměstnaných nekomunikuje přes Internet s učiteli. Našli se ale někteří respondenti této cílové skupiny, kteří s nimi komunikují či jsou s nimi v kontaktu (19 % pro „málo“, 19 % pro „občas“). V tomto případě se jedná o samotné učitele nebo o zaměstnance škol. Mohou to být i bývalí studenti škol, kteří z různých důvodů udržují se svými učiteli kontakt.

Je zcela pochopitelné, že většina dotazovaných v cílových skupinách ZŠ a SŠ nevyhledává online komunikaci s úředníky nebo s lidmi z různých firem. Výsledky v Grafech č. 4 a 5 ukázaly v časovém údaji „**nikdy**“ u 80 % žáků a 59 % studentů SŠ. Z vlastní zkušenosti vím, že sluchově postižení v této oblasti potřebují pomoc. Nerozumí úředním listinám a jim podobným dopisům, text je pro ně příliš složitý. Většinou jim tyto úkony vyřizují rodiče, zákonní zástupci nebo slyšící známí.

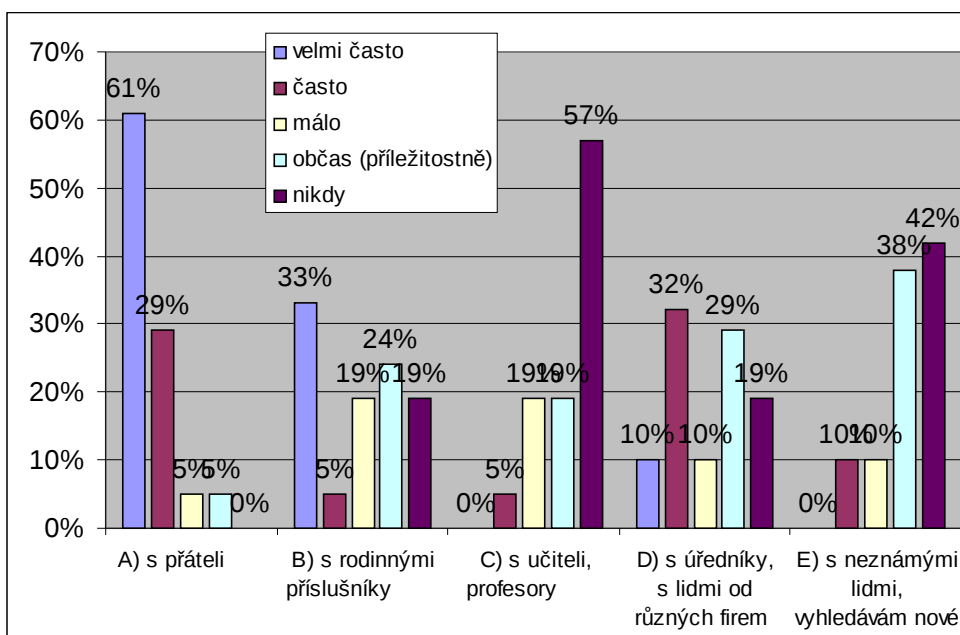
Studenti VŠ a zaměstnaní jsou na tom lépe – i když 40 % VŠ a 19 % zaměstnaných odpovědělo „**nikdy**“, Grafy č. 6 a 7 ukázaly i jiné časové údaje. 25 % studentů VŠ **málo** komunikuje s úředníky nebo s lidmi z různých firem, 32 % zaměstnaných **často** využívá komunikace s těmito osobami.



Graf č. 6 Komunikace studentů VŠ s osobami pomocí komunikačních nástrojů

Respondenti z poslední skupiny „s neznámými lidmi, vyhledávám nové kontakty“ nejčastěji odpovídali „**občas**“ a „**nikdy**“. 40 % žáků, 26 % středoškolských studentů, 30 % vysokoškolských studentů a 38 % zaměstnaných **občas** komunikuje na Internetu s neznámými lidmi. Domnívám se, že se chtějí bavit s jinými lidmi, později se s nimi případně setkat nebo vyzkoušet tuto formu komunikace „jen tak“.

Ti, kteří **nikdy** nekomunikují s neznámými lidmi na Internetu, patrně nedůvěřují těmto osobám. Možná nemají potřebu hledat nové kontakty, vystačí si s přáteli a známými. Dávají přednost osobnímu setkávání na různých akcích apod.



Graf č. 7 Komunikace zaměstnaných s osobami pomocí komunikačních nástrojů

### 7.1.5 Specializované webové stránky pro neslyšící a sociální sítě

V dnešní době Internet nabízí lidem se sluchovou vadou kromě různorodých služeb i **specializované webové stránky pro neslyšící**, které pro informace může využívat i slyšící společnost. V tomto případě se jedná o stránky zaměřené na širokou tematiku sluchově postižených (např. výuka znakového jazyka, informace o sluchových vadách, komunitě Neslyšících, sportovních či společenských pořádaných akcích).

Trendem jsou také **sociální sítě** sdružující přátele, osoby s podobnými zájmy a osoby navazující nové kontakty apod. Zaregistrovaní uživatelé v těchto sítích mezi sebou posílají zprávy, chatují, zveřejňují své fotografie, posílají pozvánky na různé akce nebo zde vytvářejí podstránky o zájmových činnostech.

Pomocí této uvedené otázky jsem sledovala, jestli respondenti navštěvují takovéto stránky:

- **ZNÁTE tyto následující specializované weby pro neslyšící a nedoslýchavé, jste zapojen/a do sociálních sítí?**

Pro tento účel jsem si vybrala tři webové stránky neslyšících ([www.ticho.cz](http://www.ticho.cz), [www.neslysici.cz](http://www.neslysici.cz), [www.ruce.cz](http://www.ruce.cz)) a sociální sítě ([www.facebook.com](http://www.facebook.com), [www.hi5.com](http://www.hi5.com), [www.lide.cz](http://www.lide.cz)). Na jednotlivé webové stránky respondenti odpovídali buď „ano“ nebo „ne“, v případě odpovědi „ano“ následoval dotaz „**Používáte ho?**“.

Celkový počet respondentů tvoří dvě buňky tabulky s označením Z (znají) a N (neznají). Ti, kteří danou webovou stránku znají (spadají do buňky Z v tabulce), pokračovali v dotaze, zda ji používají (buňka P v tabulce) nebo nepoužívají (buňka NP v tabulce). Výsledky dotazníkového výzkumu jsou znázorněny v Tabulce D.1 *Specializované weby pro neslyšící a sociální sítě*, která se nachází v Přílohách.

Nejznámějším specializovaným webem je jednoznačně [www.neslysici.cz](http://www.neslysici.cz) (průměrně ho zná 80 % respondentů), ačkoliv ho používá 33 % žáků, 53 % studentů středních škol, 58 % studentů vysokých škol a 57 % zaměstnaných. Další specializované stránky [www.ticho.cz](http://www.ticho.cz) a [www.ruce.cz](http://www.ruce.cz) obsahují spíše odborné články a informace, cca 60 % respondentů je nepoužívá. Zajímavé na tom je, že tyto dvě zmíněné stránky zná průměrně jen 37 % dotazovaných.

Ze sociálních sítí zná průměrně 71 % respondentů [www.facebook.com](http://www.facebook.com) a asi 94 % dotazovaných [www.lide.cz](http://www.lide.cz), používanější z nich je [www.facebook.com](http://www.facebook.com) (až 82 %). Web [www.hi5.com](http://www.hi5.com) zná necelá polovina všech respondentů, nepoužívá ho ale v takové míře jako třeba [www.facebook.com](http://www.facebook.com).

V dotazníku byla možnost vypsát i jiné webové stránky podobného typu. Objevily se specializované stránky [www.cktjz.com](http://www.cktjz.com), [www.pevnost.com](http://www.pevnost.com) a [www.frpsp.cz](http://www.frpsp.cz). Další vypsané sociální sítě byly [www.spoluzaci.cz](http://www.spoluzaci.cz), [www.libimseti.cz](http://www.libimseti.cz), [www.chat.cz](http://www.chat.cz), a [www.myspace.com](http://www.myspace.com).

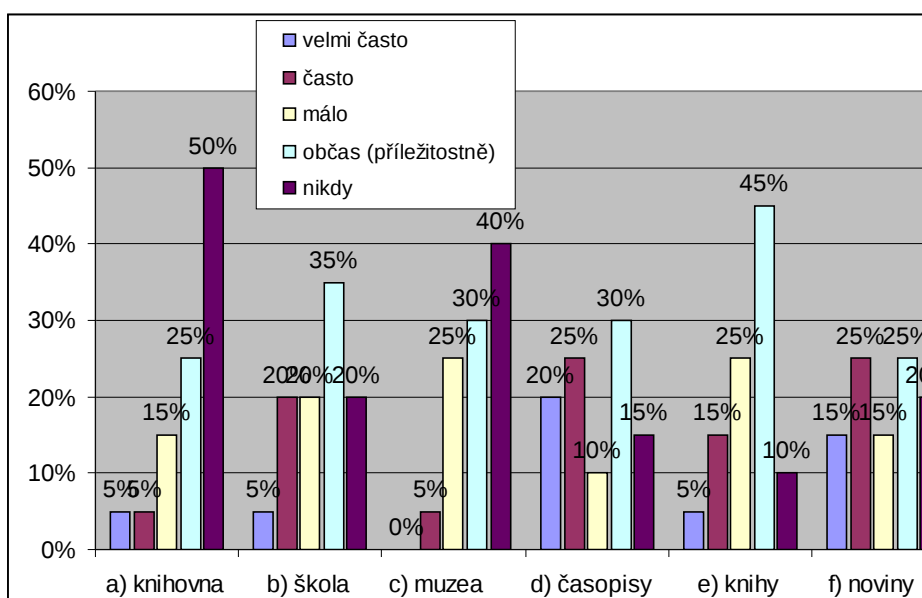
Aby se webové stránky staly oblíbenými, musí mít vlastnosti jako je dobrá grafická úroveň, snadnost používání, navigace, zajímavost či uživatelská pohodlnost. Jak výsledky potvrzují, opět zde vidíme, že tyto webové stránky nacházejí uplatnění při získávání informací a komunikaci neslyšících a nedoslýchavých.

#### 7.1.6 Jiné informační zdroje

Průzkum se zabýval vyhledáváním informací nejen na Internetu, ale také v **jiných informačních zdrojích**. V dotazníku se jednalo o *knihy, časopisy a noviny*. Dotazník také zjišťoval, zda respondenti navštěvují informační instituce, např. *knihovnu, školu a muzea*. Společně se stejnou časovou škálou vyskytující se v některých předchozích otázkách dotaz zjišťoval využívání tří informačních zdrojů a tří informačních institucí.

- **Kde vyhledáváte a získáváte další informace kromě Internetu? Kam chodíte, aby jste získal/a informace, které potřebujete?**

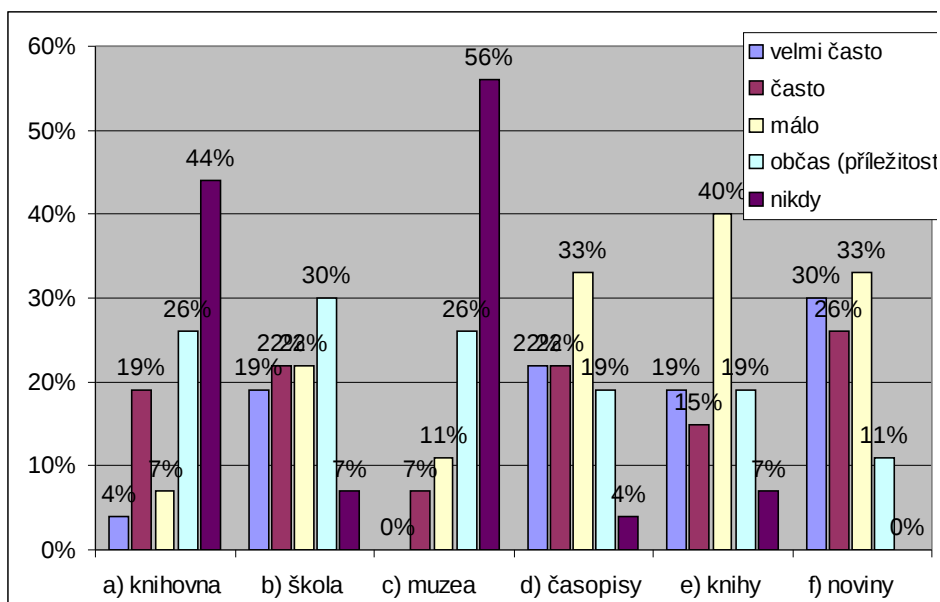
Grafy č. 8, 9, 10 a 11 přibližují výsledky jednotlivých cílových skupin. Tento rozsáhlejší dotaz nabízí mnoho informací, proto z nich opět vyberu nejzajímavější postřehy. Pro zájemce jsou k dispozici k hlubšímu studiu zmíněné čtyři grafy nacházející se v této podkapitole.



Graf č. 8 Využívání jiných informačních zdrojů u skupiny ZŠ

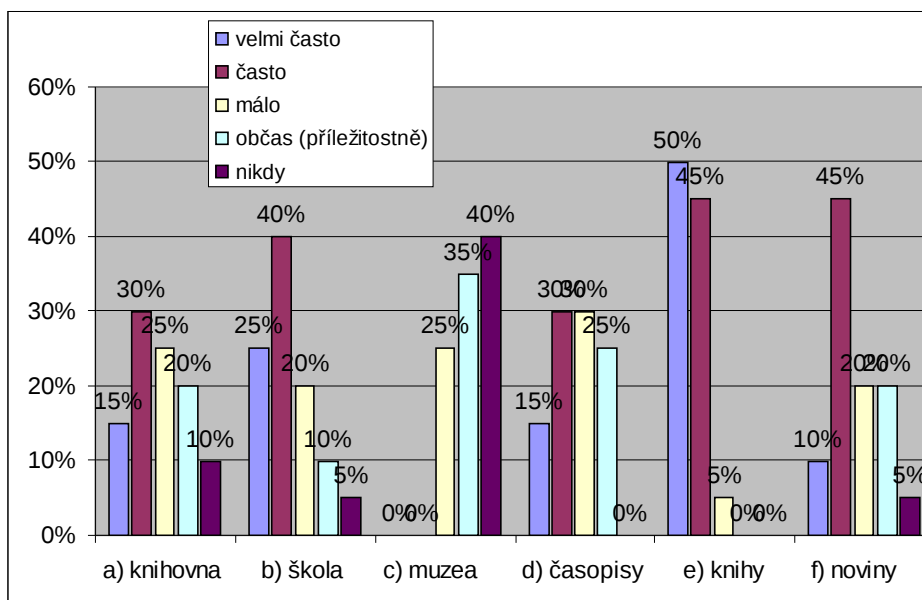
**Knihovna:** Průzkum ukázal, že 50 % žáků ZŠ, 44 % studentů SŠ a 42 % zaměstnaných nevyhledává informační zdroje v knihovnách, převládá zde odpověď „**nikdy**“. Objevili se ale i respondenti, kteří odpověděli jinak než „**nikdy**“. Mezi nimi jsou zájemci, kteří rádi čtou a vyhledávají různorodé informace ke své potřebě. Žáci též uvedli (v otevřené části otázky „Jinde“), že si často půjčují knihy od přátel nebo je shánějí jinde, i když nenavštěvují knihovny tak často.

Jak jsem očekávala, studenti VŠ častěji vyhledávají a získávají informace v knihovnách než jiné cílové skupiny. Ze všech cílových skupin odpověděli nejméně záporně (10 % pro „**nikdy**“). I když na ně působí fenomén Internetu, na kterém mají možnost využívat elektronické informační texty, knihovny jsou pro ně také informačním zdrojem ke studiu. Více o tom vypovídá následující podkapitola 7.1.7, která se touto problematikou hlouběji zabývá. Jak můžeme vidět v Grafu č. 12, jež potvrzuje využívání knihoven – v něm je znázorněn počet 85 % studentů VŠ, kteří uvedli „Ano, chodím do knihovny“.



Graf č. 9 Využívání jiných informačních zdrojů u skupiny SŠ

Škola: Získávání informací ve škole je spíše záležitostí cílových skupin ZŠ, VŠ a SŠ než zaměstnaných. Asi největší rozdíl můžeme spatřit u 40 % studentů vysokých škol, kteří odpověděli „často“. 35 % žáků a 30 % studentů SŠ uvedlo, že **občas** získává informace ze školy. Dokonce takto činí i 29 % zaměstnaných – jak jsem se již v některých otázkách zmínila, jsou to povoláním učitelé nebo účastníci kurzů.



Graf č. 10 Využívání jiných informačních zdrojů u skupiny VŠ

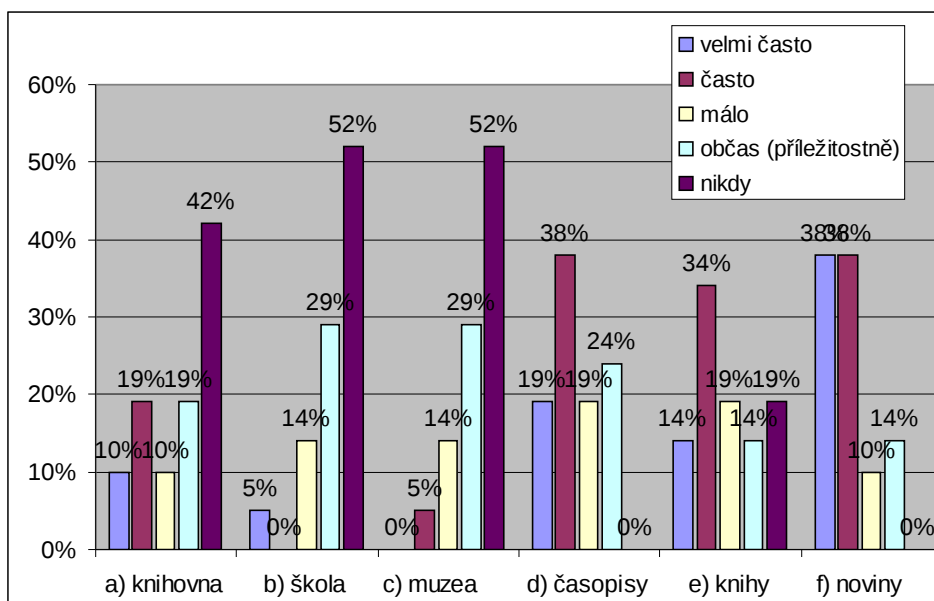
Muzea: Výsledky v průzkumu ukázaly, že patří k těm informačním institucím, které nejsou příliš využívány k získávání konkrétních informací. Platí to

u všech ostatních skupin (viz Grafy č. 8, 9, 10 a 11). Opět zde převažovala odpověď „**nikdy**“ u 40 % žáků, 56 % studentů SŠ, 40 % studentů VŠ a 52 zaměstnaných).

Časopisy: Jde o jeden z informačních zdrojů, ze kterého všechny cílové skupiny víceméně vyhledávají a získávají informace. Dotazovaní nejvíce odpověděli, že v průměru 29 % **často** a v průměru 25 % **občas** čtou časopisy. Také bych potvrdila z vlastní zkušenosti, že respondenti čtou časopisy různých zaměření (např. sportovní, zpravodajské, společenské nebo vědecké).

Knihy: Bylo zjištěno, že v knihách vyhledává informace **velmi často** informace větší procento (19 %) středoškolských studentů než žáků (5 %). Dalších 40 % těchto studentů odpovědělo, že **málo** vyhledává a získává informace z knih. Přesto se mi zdají tyto výsledky nedostatečné. Je možné, že narůstající vliv Internetu odvádí tuto mládež od klasické či doplňkové četby.

Noviny: Na Grafech č. 8-11. je vidět, že noviny jsou poměrně oblíbeným zdrojem informací pro všechny cílové skupiny. Podle mého názoru je dotazovaní využívají z toho důvodu, že jsou srozumitelnější, jasnější a pomocí názorných ukázek, textů, fotografií nebo schémat upoutávají pozornost.



Graf č. 11 Využívání jiných informačních zdrojů u skupiny zaměstnaných



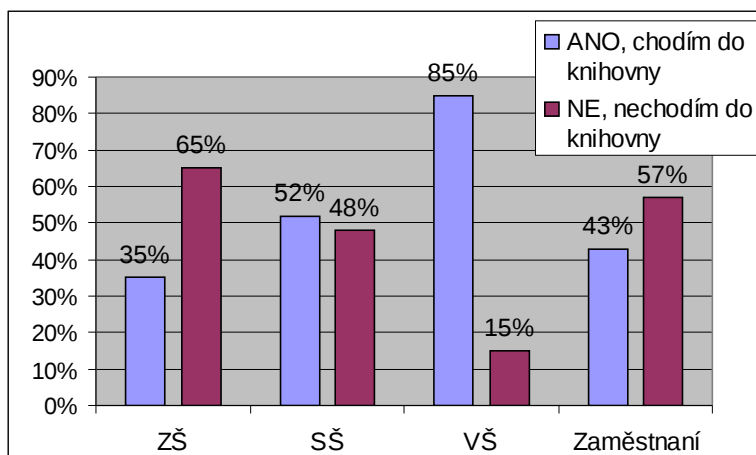
### 7.1.7 Knihovny, databáze a online katalogy knihoven

Dvě otázky v dotazníkovém šetření zjišťovaly, jestli respondenti navštěvují knihovny či používají databáze nebo využívají online katalogy knihoven. Jak již bylo vysvětleno v podkapitole 6.4, tři cílové skupiny (SŠ, VŠ a zaměstnaní) vybíraly odpovědi na otázky týkající se databází a online katalogů knihoven.

Otázka, která se zaměřovala na knihovny, byla položena všem cílovým skupinám. Nejdříve na otázku „**Chodíš do knihovny?**“ respondenti odpovídali „ano“ či „ne“. Pokud odpověděli „ano“, pokračovali v následujících dvou podotázkách:

- **Jak často?** S výběrem ze škály: **Často/Občas/Málo**
- **Můžete i uvést název knihovny/knihoven**, do které/kterých chodíte?

Na základě výsledků v Grafu č. 12 bylo zjištěno, že až 65 % žáků z 8. a 9. tříd a 57 % zaměstnaných nechodí do knihoven. Ale u studentů gymnázia je situace o něco lepší – 52 % navštěvuje knihovny. Až 85 % studentů vysokých škol chodí do knihoven, což vypovídá o tom, že je ke studiu opravdu potřebují, mají větší informační potřeby než ostatní cílové skupiny. Za zmínku stojí, že v Grafu č. 12 můžeme sledovat růst kladných odpovědí respondentů ZŠ až po VŠ, kteří chodí do knihoven, u zaměstnaných toto číslo klesá.

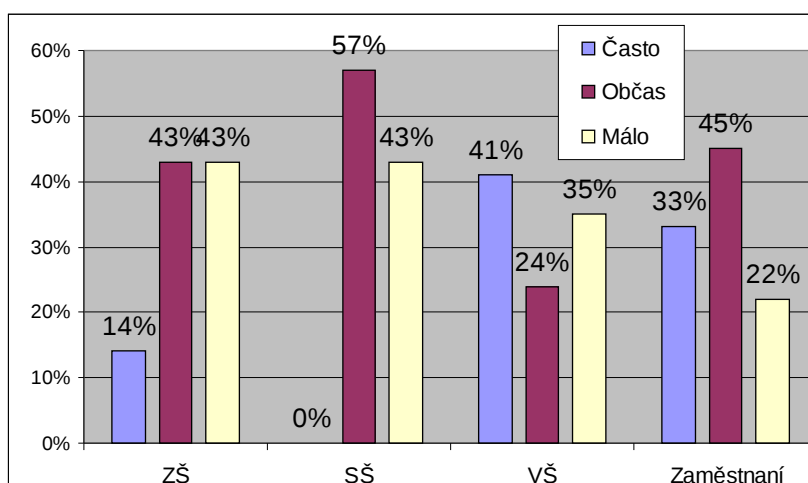


Graf č. 12 Návštěvy knihoven respondentů

**První podotázka na časovou frekvenci respondentů**, kteří chodí do knihoven (tzn. odpověděli „ano, chodím do knihovny“), je rozpracována v Grafu č. 13. Většina respondentů uváděla položky „Občas“ a „Málo“, položka „Často“ u skupiny SŠ dokonce zůstala bez zakroužkovaných odpovědí.

U studentů vysokých škol jsem očekávala, že budou převažovat větší procenta u položek „Často“ nebo „Občas“. Naskytá se nám otázka, proč nechodí studenti VŠ častěji do knihoven. Podle mého názoru tato skutečnost vyplývá z toho, že v dnešní době existují jiné informační zdroje jako jsou elektronické texty v různých formátech (např. PDF, HTML) volně dostupné na Internetu nebo v databázích, které jsou právě čím dál více využívány studenty.

Na druhou stranu jsem byla překvapena, že 33 % a 45 % zaměstnaných zvolilo položku „Často“ a „Občas“. Týká se to většinou těch dotazovaných, kteří mají středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání. Mezi nimi se také nachází i ti, kteří rádi čtou knihy různých žánrů.



Graf č. 13 Časová frekvence návštěv respondentů v knihovnách

**Druhá podotázka** sledovala, do kterých knihoven dotazovaní chodí. Názvy navštěvovaných knihoven jsou seřazeny podle cílových skupin a typů knihoven. Tento celkový přehled knihoven je vložen v Příloze E. *Rozdělení knihoven do skupin* v tabulkách E.1 – E.4 vychází z typologie knihoven, která je uvedena v **Knihovním zákoně 257/2001 Sb.**

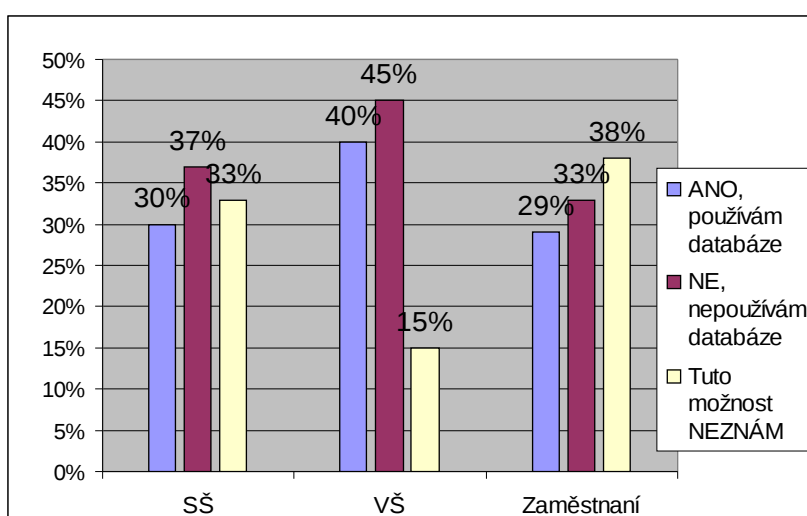
Z tohoto přehledu knihoven bez ohledu na vzdělání respondentů vyplývá, že nejvíce využívanou knihovnou je **Ústřední Městská knihovna v Praze a její pobočky**, dále knihovna v **Informačním centru o hluchotě FRPSP**, kterou navštěvují jen respondenti ze skupiny VŠ a zaměstnaných. Studenti VŠ uvedli i vysokoškolské knihovny podle svých studovaných oborů.

Otázka, která se týkala používání databází a online katalogů, byla položena jen třem cílovým skupinám – SŠ, VŠ a zaměstnaným (bližší informace v podkapitole 6.4).

Dotaz „**Používáte databáze anebo online katalogy?**“ obsahoval dvě části s možností výběru odpovědi ze škály (ANO/NE /Tuto možnost neznám):

- **Používám databáze**
- **Používám online katalogy knihoven**

Někteří respondenti se mě při vyplňování dotazníků dokonce ptali a ověřovali si, co jsou to přesně databáze nebo online katalogy knihoven. Při vyhodnocování první části dotazu se potvrdily moje předpoklady. Některí respondenti neznají databáze nebo se s nimi nesetkali a nevědí, k čemu vlastně jsou, což potvrzuje 33 % studentů SŠ, 15 % studentů VŠ i 38 % zaměstnaných.



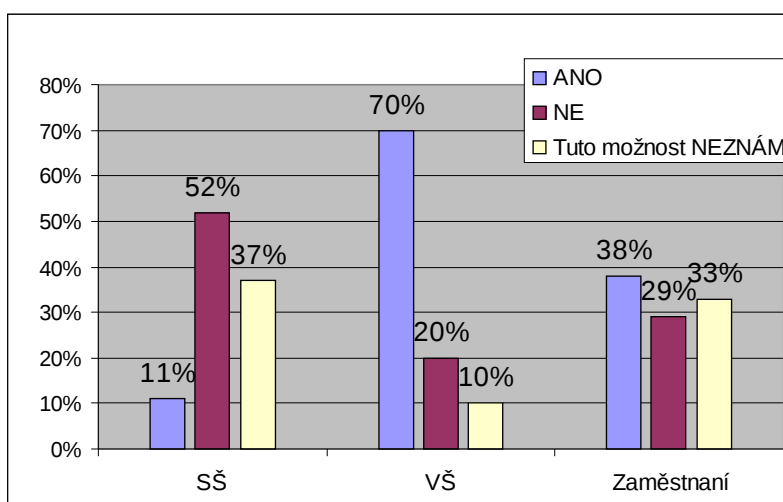
Graf č. 14 Používání databází všech cílových skupin

Jak je zaznamenáno v Grafu č. 14 – používání databází převládá u cílové skupiny VŠ (40 %). Dá se říci, že databáze mají největší uplatnění u této skupiny, která ke svému studiu vyhledává informační zdroje. Většinou jsou studenti VŠ informováni o možnosti získávání informací pomocí databází, i když je třeba nepoužívají (45 %).

Jestli zaměstnaní používají databáze či nikoliv, záleží na vzdělání a na tom, jakou práci vykonávají. Výsledky v průzkumu však svědčí o tom, že v celé cílové skupině zaměstnaných je největší procentuální zastoupení těch dotazovaných (38 %), kteří neznají databáze.

Jak již bylo zmíněno na začátku kapitoly, druhá část otázky se zaměřovala na **online katalogy knihoven**. Graf č. 15 zaznamenává rozdíly u tří cílových skupin. Asi nejnápadnější rozdíl je ten, že až 70 % studentů VŠ používá online katalogy a 10% tuto možnost nezná.

Stejně jako u databází, online katalogy mají největší uplatnění u této cílové skupiny (viz Graf č. 15). Pro porovnání s předchozím Grafem č. 14 se zdá, že vysokoškolští studenti preferují používání online katalogů knihoven před databázemi a jsou obeznámeni s jejich používáním.



Graf č. 15 Používání online katalogů všech cílových skupin

Velký rozdíl je mezi používáním databází a online katalogů u žáků (viz Grafy 14 a 15). Zajímavostí je, že až 30 % středoškolských studentů vybralo „ano“ u databází, u katalogů jen 11 %. Z výzkumu nevyplývá, jaké databáze tito studenti při vyplňování specifikovali, zda měli na mysli databáze informačních zdrojů nebo jen databáze naprogramované např. pomocí dotazovacího jazyka SQL (Structured Query Language). Myslím si, že zvláště této skupině chybí dostatek informací o využívání knihoven a informačních institucí vůbec.

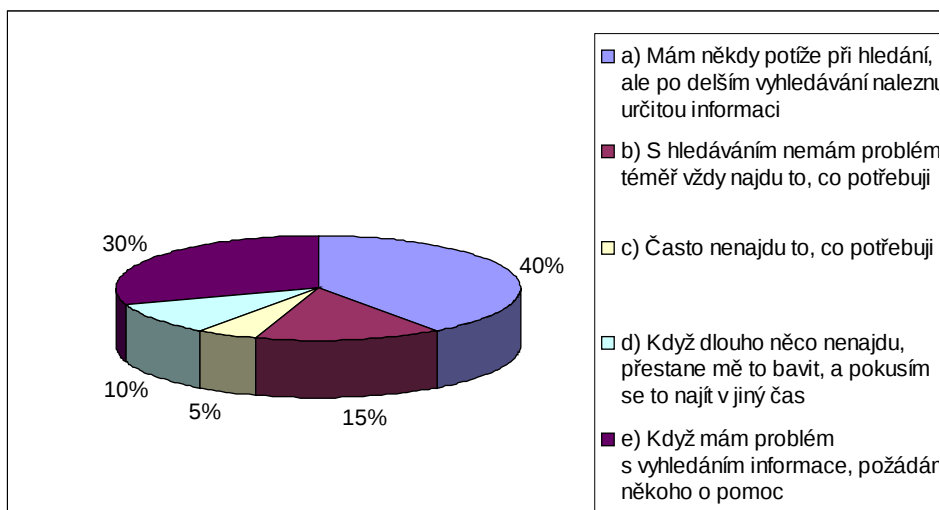
### 7.1.8 Problematika při vyhledávání informací na Internetu

Respondenti v dotazníku dostali další otázku, jejímž cílem bylo zjistit, zda mají potíže při vyhledávání informací na Internetu, zda tuto činnost zvládají a jak případně řeší problémy s vyhledáváním informací.

U této otázky (viz níže) dotazovaní vybírali jen jednu odpověď z pěti nabízených možností od A až po E (jsou uvedeny v Grafech č. 16, 17, 18 a 19), která nejlépe vystihuje jejich potíže při vyhledávání informací.

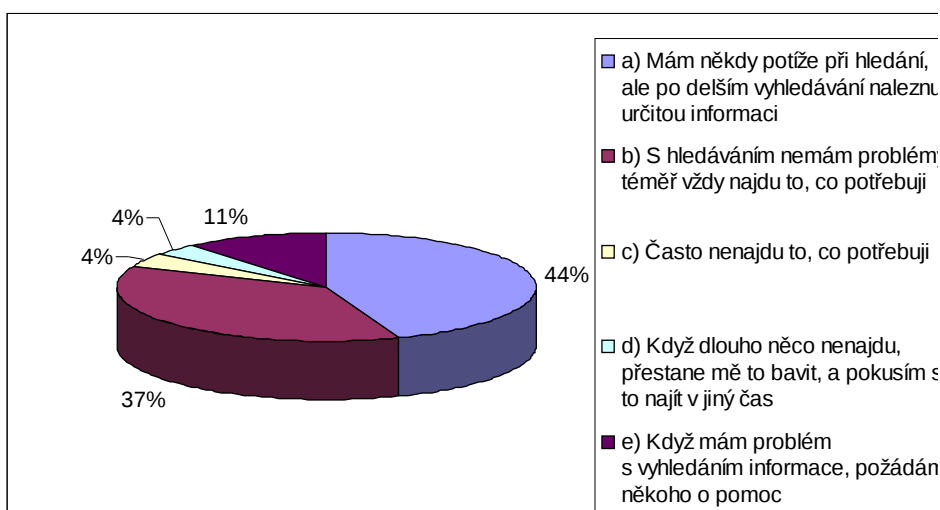
- **Zajímalo by mě, jestli jste našel/našla na Internetu požadovanou informaci? Měl/a jste nějaké potíže při vyhledání informace, kterou jste potřeboval/a?**

Otázka obsahovala též možnost odpovídat vlastními slovy na jiné problémy vyskytující se při vyhledávání. Žádný z respondentů však nevyplnil položku „*Jiné problémy...(uveďte jaké)*“. Výsledky průzkumu jsou vyhodnoceny ve zmíněných Grafech č. 16, 17, 18 a 20.



Graf č. 16 ZŠ – Problémy při hledání informací na Internetu

Možnost A si vybralo 40 % žáků ZŠ a 44 % studentů SŠ. Tyto dvě cílové skupiny v tomto případě vyhledávají takové informace, které potřebují, i když u toho mají nějaké potíže. Vzhledem k výsledkům v podkapitole 2.1.3 můžeme sledovat, jaké informace vyhledávají a jaké služby využívají. Menší procento studentů VŠ (35 %) a zaměstnaných (19 %) volilo tuto první možnost.

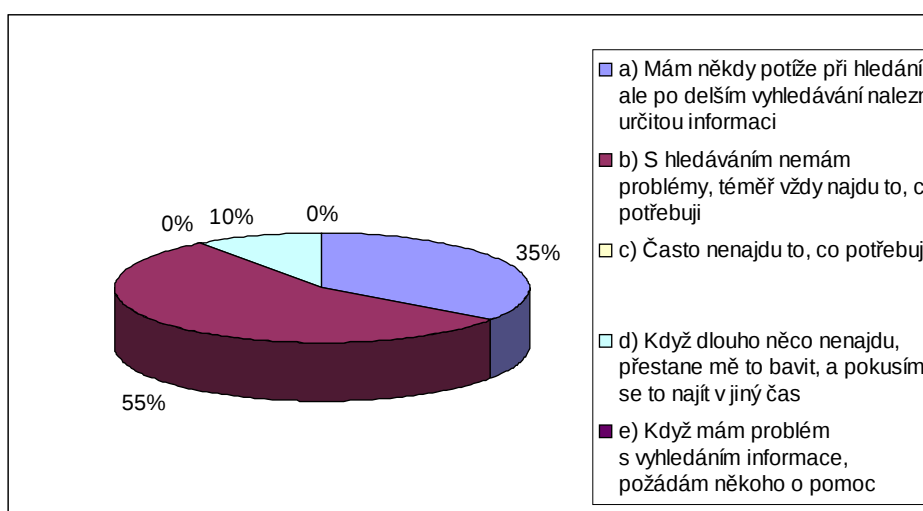


Graf č. 17 SŠ – Problémy při hledání informací na Internetu

Většina respondentů z cílových skupin VŠ a zaměstnaných si však vybrala druhou odpověď B – 55 % vysokoškolských studentů a 71 % zaměstnaných.

Je celkem pravděpodobné, že mají větší zkušenosti ve vyhledávání informací než žáci a studenti gymnázia.

Jen 5 % žáků a 4 % středoškolských studentů ze všech cílových skupin uvedlo odpověď C. Domnívám se, že tito respondenti nezvládají do určité míry vyhledávat informace, nemají v této problematice zkušenosti. Možné je, že než začali využívat Internet, vyhledávali a získávali informace z jiných informačních zdrojů. Z vlastní zkušenosti dodávám, že někteří z respondentů nemají v domácnosti připojení k Internetu. Využívají Internet jen ve škole nebo doma u přátel.



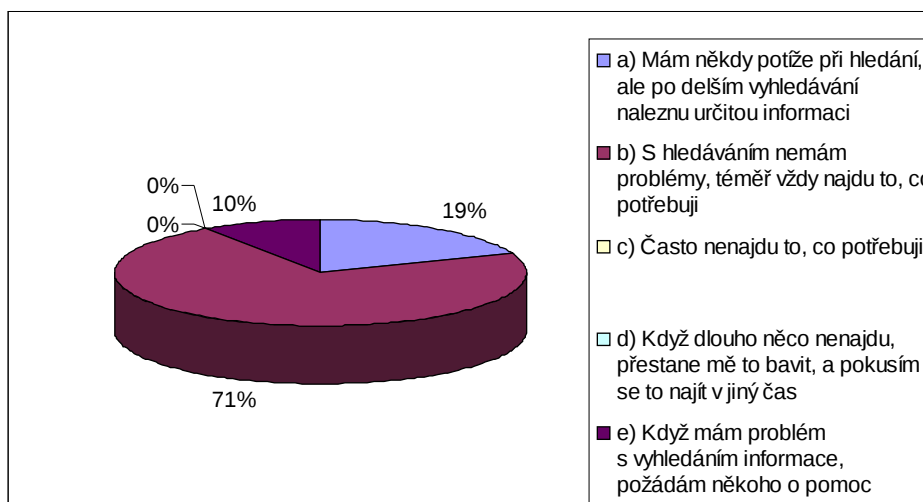
Graf č. 18 VŠ – Problémy při hledání informací na Internetu

Docela překvapující bylo, že možnost D vybralo jen 10 % žáků, 4 % gymnazistů a 10 % vysokoškolských studentů. Zde jsem očekávala vyšší počet kladných odpovědí. Před provedením výzkumu jsem se domnívala, že zvláště mládež vzdá hledání určité informace v případě neúspěchu a že se o to pokouší v jinou dobu. Hlubší průzkum tuto domněnku vyvrátil.

Zajímalo mě, zda dotazovaní žádají někoho (např. rodiče, přátele, známé) o pomoc, když mají s vyhledáváním informací nějaké potíže (odpověď E). Grafy č. 16, 17 a 20 ukázaly, že u některých respondentů ano. Až 30 % žáků potřebuje pomoc, dále 11 % studentů SŠ a dokonce někteří zaměstnaní (10 %) vítají tuto formu pomoci. Žádný ze studentů VŠ takto neodpověděl. Schopnost vyhledávat informace na Internetu závisí na mnoha okolnostech – např. na zkušenostech, osobním zájmu, psychickém stavu, inteligenci nebo výši vzdělání.

Ze čtyř uvedených grafů vyplývá, že u respondentů celkově zvítězila odpověď B. Na závěr této podkapitoly můžeme říci, že většina respondentů (neplatí

to samozřejmě u všech) je schopna s menšími či většími potížemi vyhledávat a získávat informace na Internetu.



Graf č. 19 Zaměstnaní – Problémy při hledání informací na Internetu

#### 7.1.9 Využití Internetu a vztah respondentů k němu

Tato podkapitola zahrnuje dvě poslední otázky celého průzkumu, které na sebe navazují. V prvním dotaze jsem ověřovala uplatnění Internetu. Zjišťovala jsem, zda respondenti souhlasí či nesouhlasí se **čtyřmi stanovenými tvrzeními**, které se nacházejí v Grafu č. 20. Otázka zněla takto:

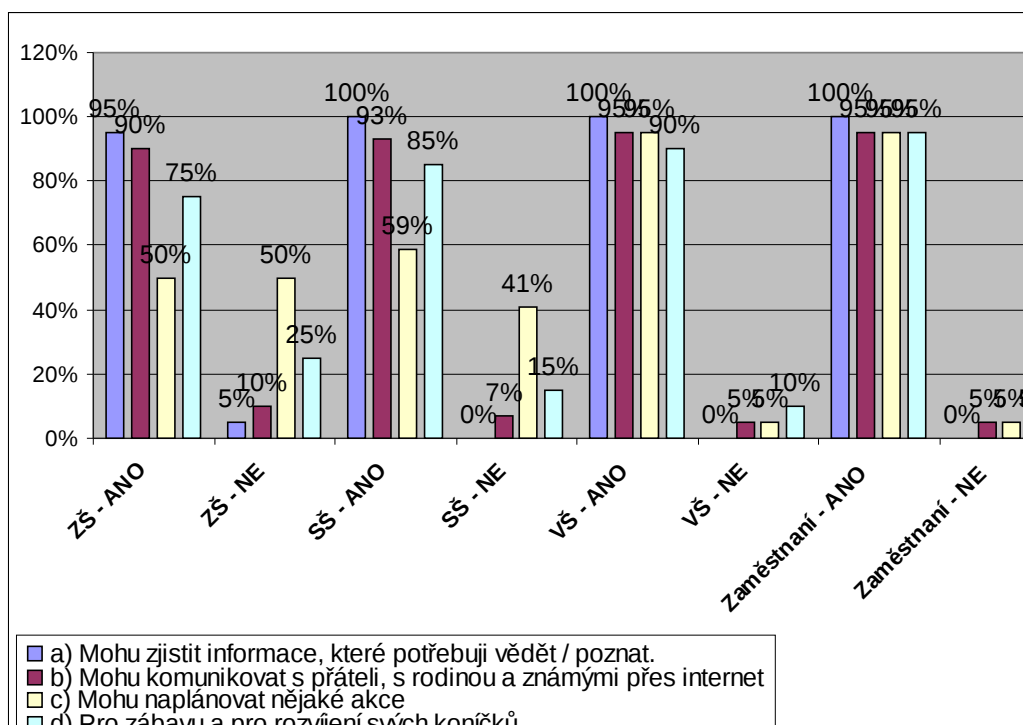
- **K čemu používáte Internet?**

Jak je vidět v Grafu č. 20, většina respondentů ze všech cílových skupin odpověděla „ano“ pro čtyři možnosti využití Internetu. Z toho vyplývá, že nachází uplatnění užití Internetu. Někteří žáci (50 %) a studenti SŠ (41 %) **nesouhlasí** s tím, že mohou na Internetu plánovat společenské události (akce). Domnívám se, že jim stačí plánovat akce pomocí krátkých textových zpráv SMS nebo ústně.

Pod čtyřmi tvrzeními se v dotazníku nacházela možnost odpovídat vlastními slovy na větu „*Dělám něco jiného ... (vypište)*“. Kromě studentů SŠ tři žáci odpověděli, že zde vyhledávají fotografie svých oblíbených zpěváků, stahují hudbu a hrají online hry.

Dále někteří studenti VŠ vyhledávají informace ke studiu (obrázky pro inspiraci ke grafickým návrhům) a rezervují kurty na sport. Jedna studentka využívá Internet ke zpracování časopisu UNIE pro neslyšící. Zaměstnaní zde odpověděli, že

se pomocí Internetu připravují do práce, sledují online filmy a komunikují pomocí emailů namísto telefonování.



Graf č. 20 Nabízené možnosti uplatnění na Internetu

Druhá otázka se týkala **spokojenosti s Internetem**. Respondenti byli vyzváni k tomu, aby pomocí několika vět ( alespoň 5 vět) vyjádřili **vlastní názory týkající se Internetu**. Ke snadnějšímu odpovídání jsem nabídla návodné otázky.

- **Jaký máte celkový názor na Internet, co si o něm myslíte? Je užitečný, vhodný, pomáhá vám například při domluvě s přáteli nebo rodinou? (Napište alespoň 5 vět.)**

Pomocné otázky: Myslíte si, že je Internet dobrou prostředkem pro komunikaci? Co vám na Internetu vadí? Jste s ním spokojen/a, nespokojen/a?

Jak odpovídali respondenti jednotlivých cílových skupin na tuto otázku:

**Skupina ZŠ:** Většina dotazovaných žáků (asi 75 %) odpovídala na tuto otázku kratšími větami (2-3 věty). Žáci uváděli spíše kladný vztah k Internetu a byli s ním spokojeni. Do jisté míry si také uvědomují, že má i záporné stránky (viz Tabulka č. 4 níže).

**Skupina SŠ:** 60 % studentů SŠ odpovídalo na tuto otázku počtem 2-3 vět, některé věty byly spíše kratší, bez zásadních názorů. Zbytek těchto



dotazovaných studentů (40 %) napsal v 5 a více větách překvapivě zajímavé názory a postřehy.

**Skupina VŠ:** Respondenti skupiny VŠ odpověděli na tuto otázku zajímavými postřehy a názory. Někteří dokonce napsali nad očekávání více než 5 vět. S odpovídáním na tuto otázku neměli problémy. Uváděli také například, jakých výhod Internetu mohou využít (viz Tabulka č.6).

**Skupina zaměstnaní:** Vysokoškolsky vzdělaní respondenti v této skupině psali v delších větách. Více přemýšleli nad problematikou a někteří rozebírali toto téma do hloubky. Respondenti se středoškolským vzděláním mají obecný přehled o tom, co jim Internet může nabídnout. Jejich odpovědi byly většinou kratší, uvedli také, že Internet je pro sluchově postižené dobrým komunikačním prostředkem.

V následujícím odstavci uvádím tabulky (Tabulka č. 4, 5, 6 a 7) zaměřující se na přehled nejčastějších názorů na kladné a záporné stránky Internetu. Dodávám, že jsem také vybrala nejzajímavější názory všech cílových skupin, které se nacházejí v Přílohách F. Záměrně jsem neopravovala názory respondentů z hlediska gramatiky nebo syntaxe, pouze jsem pro lepší pochopení textu upravila interpunkci. Všechny tabulky (v tomto textu i v Přílohách F) obsahují názory v originálním znění.

Tabulka č. 4 Přehled nejčastějších názorů skupiny ZŠ

<b>Kladné stránky</b>	<b>Záporné stránky</b>
dobrá pomůcka ke komunikaci - lze si psát s rodinou a s přáteli	vadí mi viry a reklamy
dobry komunikační nástroj - možnost komunikovat se světem	vadí mi někdy pomalé připojení
k vyhledávání a zjišťování informací, které potřebuji vědět	informace na Internetu se dají zneužít
pomocí Internetu se učím, připravuji si a dělám úkoly do školy	nevěřím všem informacím na Internetu

Tabulka č. 5 Přehled nejčastějších názorů skupiny SŠ

<b>Kladné stránky</b>	<b>Záporné stránky</b>
výborný pro přípravu studia do školy	reklamy, spamy, viry, hackeři
k vyhledávání a zjišťování informací, které potřebuji vědět	selhání sítě
skvělý komunikační nástroj	vyskytují se zfalšované fakta a nespolehlivé informace
dobrá pomůcka ke komunikaci pro neslyšící	za Internet se musí platit
místo telefonování možnost využití komunikačních nástrojů, např. ICQ, e-mail	"žrout času"
informace jsou rychlé a dostupné	nechtěné seznamování s cizími lidmi
pomáhá se domluvit s přáteli a rodinou	závislost na Internetu
možnost si psát s přáteli a lidmi ze zahraničí, udržování přátelství pomocí komunikačních	lide zneužívají Internet, vkládají webové stránky s nevhodným

nástrojů	obsahem
----------	---------

Tabulka č. 6 Přehled nejčastějších názorů skupiny VŠ

Kladné stránky	Záporné stránky
usnadňuje komunikaci sluchově postiženým, např. email, ICQ	dlouhé sezení u počítače není vhodné, lidé jsou méně aktivní
pohodlná online rezervace, např. místenky do busu Student Agency	reklamy, spamy, viry, ohrožení soukromí
možnost vyhledávání a získávání informací - příklady dopravní spoje a mapy	uživatel musí umět rozeznat relevantní informace
"úschovna informací" po celém světě, možnost vyhledávat a získávat informace všeho druhu, které jsou dostupné	riziko zneužitelnosti - některé osoby uvádějí soukromé údaje na webových stránkách (např. adresy, telefonní čísla)
nabídka levnějšího zboží na Internetu než v kamenném obchodě	"žrout času" - kritika, že Internet "krade" čas, který by byl lépe jinde využit
možnost chatování s přáteli a s rodinnými příslušníky, které dotazovaní často nevidí	někdy se informace hůře a dlouho hledají
velké využití při studiu - dostupné materiály a informace	neodhadnutí záměru druhého, kolapsy v online komunikaci
"úschovna informací" po celém světě, možnost vyhledávat a získávat informace všeho druhu, které jsou dostupné	riziko závislosti na Internetu

Tabulka č. 7 Přehled nejčastějších názorů skupiny zaměstnaných

Kladné stránky	Záporné stránky
usnadňuje komunikaci sluchově postiženým, např. email, ICQ	dlouhé sezení u počítače není vhodné, např. čím dál méně lidí sportuje
pohodlná online rezervace, nákupy a objednávky	reklamy, spamy, viry, ohrožení soukromí
možnost chatování s přáteli, se kterými se často respondenti nesetkávají	riziko vtáhnutí do nereálného a virtuálního života
pomáhá při bankovních operaci - např. InternetBanking	riziko závislosti na Internetu
"úschovna informací" po celém světě, možnost vyhledávat a získávat informace všeho druhu	přílišné trávení u Internetu není vhodné pro rozvoj osobní komunikace
dobrý komunikační nástroj, užitečný nástroj k vyhledávání informací	nerelevantní informace

Na základě zjištěných informací v průzkumu jsem ke každé cílové skupině vytvořila závěrečný souhrn:

**Skupina ZŠ:** Zajímavé je, že žáci 8. a 9. tříd nenapsali podobně jako ostatní skupiny, že Internet je dobrou pomůckou pro komunikaci sluchově postižených. Uvedli jen, že je to **dobrý komunikační nástroj obecně**. Navíc zde výzkum probíhal také u žáků s menšími sluchovými vadami, proto je možné, že tomu

**nedávají tak velký důraz** jako třeba neslyšící studenti vysokých škol, kteří mají jiné informační potřeby. Je také pravděpodobné, že ještě neznají jiné možnosti využití Internetu, které jim může nabídnout. Z toho vyplývá, že nemají takové informační potřeby jako ostatní vzdělanostní skupiny.

**Skupina SŠ:** Vyskytlo se zde mnoho zajímavých názorů. Důvody můžeme nalézt v rozvoji myšlení a psychiky dospívajících. Svou roli také hrály zkušenosti, osobnost jedince a proces učení. Tato skupina si již více **uvědomuje výhody a nevýhody Internetu** více než skupina ze základní školy. Vidíme, že dotazované osoby uvedly Internet jako **vhodný prostředek pro komunikaci** neslyšících. Tímto se potvrzuje hlavní hypotéza, zda je Internet dobrým komunikačním nástrojem pro sluchově postižené. Dospívající také rádi komunikují tváří v tvář, pořádají různé schůzky a akce.

**Skupina VŠ:** Studenti VŠ vědí, že Internet nabízí výhody a nevýhody. Mají zkušenosti s tím, co jim Internet může nabídnout a využívají různých služeb. Jsou zkušenější ve vyhledávání informací než např. dotazovaní studenti SŠ. Vysvětlovali, že Internet je **dobrým prostředkem pro komunikaci neslyšících**. Ke svému studiu ho často používají, v tomto ohledu jsou s ním spokojeni. Uvědomují si jeho zápory i špatný vliv na člověka.

**Skupina zaměstnaných:** Všeobecně by se dalo říci, že dotazovaní z této skupiny i skupiny VŠ sdílejí velmi podobné názory. Žádné velké rozdíly při hodnocení kladů a záporů Internetu mezi těmito dvěma skupinami jsem nezpozorovala. Důležité je, že u této skupiny a také u studentů VŠ platí hypotéza, že Internet je dobrý komunikační nástroj pro sluchově postižené.

## **7.2 Potvrzení hypotéz**

V provedeném dotazníkovém průzkumu jsem si ověřila, zda platí stanovené hypotézy (viz podkapitola 6.2). Většina z hypotéz byla potvrzena.

- **Hypotéza č. 1:** *Počítače a hlavně Internet jsou vhodným komunikačním nástrojem a kompenzační pomůckou pro sluchově postižené.*

Tato hlavní hypotéza byla jednoznačně potvrzena. Dokázaly to vyhodnocené výsledky v dotazníkovém šetření, které můžeme najít např. v podkapitolách 7.1.4, 7.1.9 nebo i v samotných názorech respondentů v Přílohách F. Většina respondentů

si dobře uvědomuje, že i přes výhody a možnosti, které ICT přináší, existují i stinné stránky užívání těchto technologií.

- **Hypotéza č. 2:** *Neslyšící a nedoslýchaví mají také informační potřeby.*

I když tyto osoby postrádají sluch, mají také podobné informační potřeby jako slyšící. Zajímají se o informace různé povahy. Informační potřeby jsou povětšinou uspokojovány hledáním informací na Internetu, četbou knih, časopisů nebo návštěvou knihovny. Samozřejmě to záleží na osobnosti člověka, vzdělání, zájmu, přístupu k ICT apod.

- **Hypotéza č. 3:** *Lidé se sluchovou vadou mají možnost vyhledávat a získávat informace hlavně vizuální cestou. Mohou tedy dosáhnout stejné rovnosti v přístupu k informacím jako slyšící.*

Jak bylo zjištěno na základě průzkumu, Hypotézu č. 3 nelze vyvrátit. V současné době tato technologie natolik pokročila (a stále se vyvíjí), že umožňuje tímto způsobem vyhledávat a získávat informace. Není jim znemožněno dosáhnout stejné úrovně v přístupu k informacím, např. na vysokých školách. Mohou získávat stejné informace jako slyšící.

- **Hypotéza č. 4:** *Sluchově postižení málokdy navštěvují knihovny a nevědí, že lze vyhledávat v databázích anebo v online katalogích knihoven.*

Z výsledků z podkapitoly 7.1.7 vidíme, že se Hypotéza č. 4 potvrdila jen do určité míry. Neplatí, že všechny cílové skupiny méně navštěvují knihovny. V tomto případě se jedná o studenty VŠ a SŠ. Graf č. 12 zaznamenal, že více než 50 % těchto studentů ze dvou skupin využívá knihovny. I když na základě časové frekvence (viz Graf č. 13) celkově můžeme sledovat poněkud slabší návštěvnost knihoven.

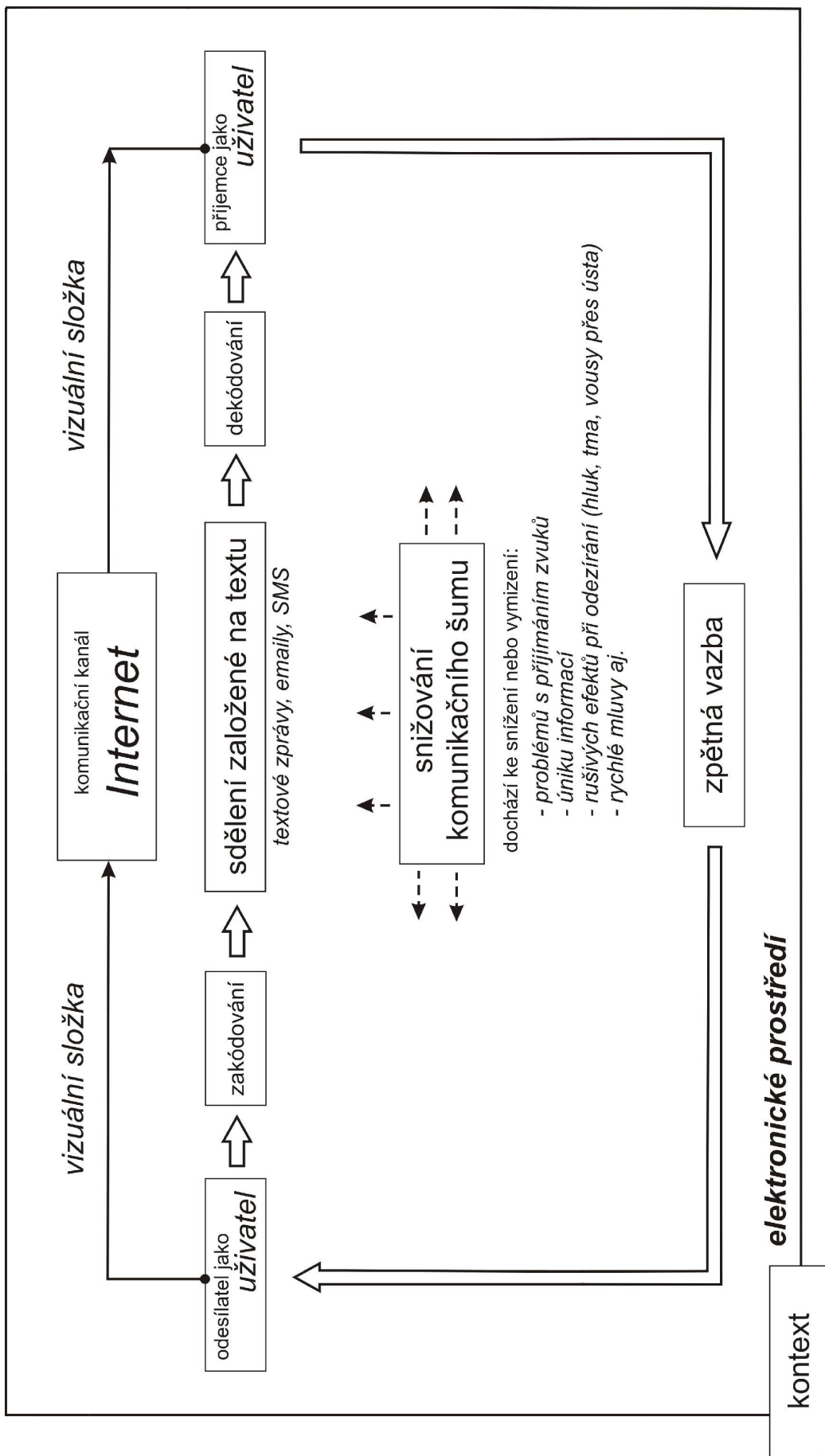
Co se týče databází a online katalogů knihoven, nemůžeme jednoznačně prohlásit, že tuto oblast osoby se sluchovou vadou vůbec neznají. Z výzkumu vyplynulo, že někteří respondenti databáze a nebo online katalogy používají, dále někteří je sice znají, ale nepoužívají a někteří je neznají.

- **Hypotéza č. 5:** *Většina lidí se sluchovou vadou je schopna pracovat na Internetu na základní úrovni, i když mají při tom někdy potíže.*

Hypotézu, o které vypovídá text z podkapitoly 7.1.8., můžeme potvrdit. Pokud se tyto osoby do jisté míry naučí ovládat výpočetní techniku a získají

zkušenosti s vyhledáváním informací v prostředí Internetu, nemají s tímto až tak velké problémy.

V teoretické části bakalářské práce (podkapitola 3.2) je připojen vlastní obecný komunikační model. Na základě vyhodnoceného výzkumu jsem vytvořila druhý komunikační model, který byl zpřesněn o přidané informace a prvky. Týká se procesu komunikace sluchově postižených v elektronickém prostředí.



Obrázek č. 2 Komunikační model v prostředí Internetu

## ZÁVĚR

V závěrečné části rekapituluji poznatky, ke kterým jsem v bakalářské práci dospěla. Byla bych ráda, kdyby tato bakalářská práce přinesla nové poznatky nejen do oboru Informačních studií a knihovnictví (INSK), ale také i dalším oborům.

Cílem této práce je dotazníkový průzkum zaměřující se na vyhledávání a získávání informací mezi sluchově postiženými v prostředí Internetu. Mým podnětem k volbě tohoto tématu práce bylo zjištění, že podobný průzkum v domácím kontextu nebyl proveden, v zahraničním však ano (např. záznam č. 26 a 50 ze Seznamu použité literatury). Tato skutečnost mě vedla k provedení vlastního výzkumu. K vypracování otázek v dotazníku (ukázka dotazníku je přiložena v Příloze G) jsem vycházela ze zahraničních výzkumů, které jsou uvedeny v Seznamu použité literatury pod záznamem č. 26 a 30.

Jak jsem se v předmluvě zmínila, jádro této práce je rozděleno na dvě části – teoretickou a praktickou. V teoretické části byla představena základní terminologie sluchového postižení obecně a klasifikace sluchových vad – tuto oblast jsem použila pro zpracovávání průzkumu. Jak je výše uvedeno, průzkum se týkal osob se sluchovou vadou.

Dále jsem se zabývala dopadem sluchové ztráty na osobnost člověka z psychologického hlediska a problémy s osvojováním jazyka. Nedostatek informací v tomto případě ovlivňuje rozvoj takového jedince v oblasti verbální inteligence, řeči, myšlení, socializace apod. Podle mého názoru by informace měly hrát důležitou roli v životě člověka, i když neslyší.

Další kapitola popisuje způsoby komunikace osob se sluchovou vadou. Dále rozebírá komunikační bariéry, které vznikají při potížích s přijímáním zvukových informací u neslyšících a nedoslýchavých. K této kapitole byl vložen vlastní komunikační model, který slouží jako východisko při analýze průzkumu.

Komunikace je procesem sdělování a přijímání informací. Takto můžeme definovat i elektronickou či virtuální komunikaci, které probíhají i v odlišném komunikačním kontextu. V současné době mnoho lidí využívá z různých důvodů komunikaci v internetovém prostředí. Tento fakt se týká i sluchově postižených, jak vysvětluje čtvrtá kapitola.



Jak bylo již v podkapitole 5.2 řečeno, nenašla jsem bohužel žádné informace týkající se výhradně informačního chování osob se sluchovou vadou. Domnívám se, že tato problematika nebyla do hloubky probádána, a proto by do budoucna bylo užitečné provést výzkum informačního chování sluchově postižených.

Zamysleme se nad tím, co vlastně tato bakalářská práce přinesla? Přinesla zajímavé výsledky z dotazníkového průzkumu mezi sluchově postiženými, jak vyhledávají, získávají a jak komunikují přes Internet. Před provedením výzkumu jsem stanovila 5 hypotéz, které jsem buď vyvrátila nebo potvrdila.

Tvrzení *„Počítače a zejména Internet jsou vhodným komunikačním nástrojem a kompenzační pomůckou pro sluchově postižené“* se ukázalo jako pravdivé. Internet přispívá k snižování komunikačních bariér neslyšících, jak znázorňuje komunikační model nacházející se na straně 56.

Toto médium má tedy široké uplatnění, ať už to jsou emaily, možnost získávání informací nebo rychlá dostupnost informací. Právě díky rozvoji informačních technologií se mění a zlepšují prostředky, které slouží ke komunikaci mezi neslyšícími a slyšícími. Ale s Internetem je třeba v rozumné míře nakládat, protože má také negativní stránky v podobě např. virů nebo dokonce i závislosti na něm.

Musím podotknout, že přes výhody a možnosti, které komunikace pomocí Internetu nabízí, zůstává běžná lidská komunikace „tváří v tvář“ jednou ze základních forem komunikace. Zastávám názor, že i když se stále vyvíjí informační a komunikační technologie, elektronická komunikace bude v budoucnu doplňovat přirozenou komunikaci, kterou nenahradí.

Z dotazníkového šetření nadále vyplynulo, že by sluchově postiženým (zejména žákům ze ZŠ a studentům ze SŠ) mohly pomoci projekty nebo programy zaměřené na přiblížení problematiky využívání nejen Internetu, ale také knihoven, databází a online katalogů v knihoven.

Jak budou neslyšící i nedoslýchaví schopni vyhledávat a získávat různé informačních zdroje, bude záležet na jejich motivaci, informačních potřebách, vzdělání, výchově a na prostředí, ve kterém se budou nacházet.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BELCASTRO, Frank P. *Computers and Students and Adults Who Are Impaired* [online]. 2006 [cit. 2009-03-30]. 17 s. Dostupný z WWW: <<http://www.eric.ed.gov>>.
2. BULOVÁ, Alena. Uvedení do surdopedie. In PIPEKOVÁ, Jarmila a kol. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno : Paido, 1998, s. 81-97. ISBN 80-85931-65-6.
3. ČERMÁK, František. *Jazyk a jazykověda : přehled a slovníky*. První dotisk 3., dopl. vyd. Praha : Univerzita Karlova, 2004. Jazyk a komunikace. 1.0., s. 13. ISBN 80-246-0154-0.
4. ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, Kateřina. Svět neslyšících. Část II. In *Ruce.cz : informační portál o světě Neslyšících* [online]. Vloženo 2004-04-17 [cit. 2008-10-30]. Dostupný z WWW: <<http://ruce.cz/clanky/1/2>>.
5. Česko. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98, s. 5614-5692. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2001&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=9>>
6. DeVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha : Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
7. HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 774 s. ISBN: 80-7178-303-X.
8. HRUBÝ, Jaroslav. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 1.díl. 2., přeprac. vyd. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1999. 395 s. ISBN 80-7216-096-6.
9. HRUBÝ, Jaroslav. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 2.díl. 1. vyd. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1998. 321 s. ISBN 80-7216-075-3.
10. Information Technology Association of America. *Information Technology Definition Aggregation* [online]. Arlington : Information Technology Association of America (ITAA), c2009 [cit. 2009-03-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.ita.org/es/docs/Information%20Technology%20Definitions.pdf>>.
11. KACHLÍK, Petr. Handicapovaní a Internet. *Natura Plus* [online]. 2003, č. 2 [cit. 2009-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://natura.baf.cz/natura/2003/2/20030205.html>>. ISSN 1212-6748.
12. KOLÍBALOVÁ, Barbora. *Postoj a motivace sluchově postižené mládeže k poezii*. Brno, 2007. 49 s. Bakalářská práce (Bc). Masarykova univerzita. Pedagogická fakulta. Katedra

speciální pedagogiky. Dostupný také z WWW:  
<[http://is.muni.cz/th/160334/pedf\\_b/Bakalarska\\_prace.pdf](http://is.muni.cz/th/160334/pedf_b/Bakalarska_prace.pdf)>.

13. KOMORNÁ, Marie. Psaná čeština a čeští neslyšící. In *Ruce.cz : informační portál o světě Neslyšících* [online]. Vloženo 2008-03-16 [cit. 2009-03-30]. Dostupný z WWW: <<http://ruce.cz/clanky/312>>.
14. KOTLER, Philip. *Marketing management*. 10. vyd. Praha : Grada Publishing, 2001. 18., Řízení integrované marketingové komunikace, s. 543. ISBN 80-247-0016-6.
15. KRAHULCOVÁ, Beáta. *Komunikace sluchově postižených*. 2. vyd. Praha : Karolinum, 2002. 303 s. ISBN 80-246-0329-2.
16. LUFT, Pamela. Communication barriers for deaf employees : needs assessment and problem-solving strategies. *Work : a journal of prevention, assessment and rehabilitation*. 2000, vol. 14, no. 1, s. 51-59. Dostupné komerčně také z WWW: <<http://search.ebscohost.com/>>. ISSN 1051-9815.
17. MIKŠÍK, Oldřich. *Psychologická charakteristika osobnosti*. 2. přepr. vyd. Praha : Univerzita Karlova, 2007. 273 s. Vydalo nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-1304-8.
18. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2003. Komunikace je proces, s. 22-29. ISBN 80-247-0650-4.
19. NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. 1. vyd. Praha : Academia, 1995a. 336 s. ISBN 80-200-0689-3.
20. NAKONEČNÝ, Milan. *Úvod do psychologie*. 1. vyd. Praha : Academia, 2003. 507 s. ISBN: 80-200-0993-0.
21. NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha : Academia, 1995. 590 s. ISBN 80-200-0689-3.
22. National Association of the Deaf. *NAD : National Association of the Deaf* [online]. Silver Spring (MD) : National Association of the Deaf, [cit. 2008-11-16]. Info & FAQs. Community & Culture. What Is The Difference Between a Deaf and a Hard of Hearing Person? Dostupný z WWW: <<http://www.nad.org/site/pp.asp?c=foINKQMBF&b=180410>>.
23. National Association of the Deaf. *NAD : National Association of the Deaf* [online]. Silver Spring (MD) : National Association of the Deaf, [cit. 2008-11-16]. Info & FAQs. Community & Culture. What is Wrong with the Use of these Terms : "Deaf-mute", "Deaf and dumb", or "Hearing-impaired"? Dostupný z WWW: <<http://www.nad.org/site/pp.asp?c=foINKQMBF&b=103786>>.
24. PAKHARE, Jayashree. Advantages and Disadvantages of the Internet. In *Buzzle Web Portal: Intelligent Life on the Web* [online]. 2007-02-03 [cit. 2009-04-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.buzzle.com/articles/advantages-disadvantages-internet.html>>.
25. POTMĚŠIL, Miloň. *Sluchové postižení a sebereflexe*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2007. 197 s. ISBN 978-80-246-1300-0.

26. POWER, Des; POWER, Mary R.; REHLING, Bernd. German deaf people using text communication: short message service, TTY, relay services, fax, and e-mail. *American annals of the Deaf*. 2007, vol. 152, no. 3, s. 291-301. Dostupné komerčně také z WWW: <<http://search.ebscohost.com/>>. ISSN 0002-726X.
27. PŘÍBRAMSKÁ, Ivana. Úvod do informačního chování. In *Elektronické studijní texty* [online]. Praha : Ústav informačních studií a knihovnictví, c2007-2009 [cit. 06-04-2009]. Studijní texty. 14 s. Dostupný z WWW: <<http://texty.jinonice.cuni.cz/>>.
28. ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie : příručka pro studenty*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. 288 s. ISBN: 80-7178-923-2.
29. SHANNON, C. E. A mathematical theory of communication. *Bell system technical journal*. 1948, vol. 27, s. 379-423 a 623-656. Dostupné také z WWW: <<http://plan9.bell-labs.com/cm/ms/what/shannonday/shannon1948.pdf>>.
30. SMITH, Chad E. Where Is It? How Deaf Adolescents Complete Fact-Based Internet Search Tasks. *American Annals of the Deaf* . Winter 2006/2007, vol. 151, issue 5, s. 519-529. Dostupné komerčně také z WWW: <<http://search.ebscohost.com/>>. ISSN 0002-726X.
31. SOVÁK, Miloš. *Logopedie*. 3. uprav. vyd. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1974. 326 s.
32. STEAD, B. Anne. Berlo's communication process model as applied to the behavioral theories of Maslow, Herzberg, and McGregor. *Academy of Management Journal*. September 1972, vol. 15, issue 3, s. 389-394. Dostupné komerčně také z WWW: <<http://search.ebscohost.com/>>. ISSN 0001-4273.
33. STEINEROVÁ, Jela. *Informačné správanie : pohľady informačnej vedy*. 1. vyd. Bratislava : Centrum vedecko-technických informácií SR, 2005. 189 s. ISBN 80-85165-90-2.
34. STRNADOVÁ, Alena. 2002a. Psychické zvláštnosti nedoslýchavých jedinců 1. In *Ticho.cz - Home* [online databáze]. 2002-06-14 [cit. 2008-11-20]. Dostupné z WWW: <<http://ticho.cz/clanky.php?key=328>>.
35. STRNADOVÁ, Alena. 2002b. Psychické zvláštnosti nedoslýchavých jedinců 4. In *Ticho.cz - Home* [online databáze]. 2002-07-15 [cit. 2008-11-20]. Dostupné z WWW: <<http://ticho.cz/clanky.php?key=369>>.
36. STRNADOVÁ, V.; MATUŠKA, J.; HOUSEROVÁ, A. Bariéry pro neslyšící ve veřejné dopravě. In *Ruce.cz : informační portál o světě Neslyšících* [online]. Vloženo 2007-05-22 [cit. 2009-03-30]. Dostupný z WWW: <<http://ruce.cz/clanky/214>>.
37. STRNADOVÁ, Věra. *Hádej, co říkám aneb Odezírání je nejisté umění*. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR, 1998. 158 s. Knihovna časopisu Gong, sv. 20. ISSN 0323-0732.
38. Světová zdravotnická organizace. *Deafness and hearing impairment* [online]. Geneva : World Health Organization, March 2006 [cit. 2008-10-30]. Fact

sheet, N°300. Dostupný z WWW:

<<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/en/index.html>>.

39. Světová zdravotnická organizace. *Grades of hearing impairment* [online]. Geneva : World Health Organization, 2009 [cit. 2009-01-23]. Prevention of deafness and hearing impairment. Dostupný z WWW: <[http://www.who.int/pbd/deafness/hearing\\_impairment\\_grades/en/](http://www.who.int/pbd/deafness/hearing_impairment_grades/en/)>.
40. ŠEDIVÁ, Zoja. *Psychologie sluchově postižených ve školní praxi*. 1. vyd. Praha : Septima, 2006. 64 s. ISBN 80-7216-232-2.
41. ŠMAHEL, David. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha : Triton, 2003. 158 s. ISBN 80-7254-360-1.
42. ŠMAHEL, David. Specifika elektronické komunikace. *Československá psychologie CZ*. 2001, roč. 45, č. 3, s. 252-258. ISSN 0009-062X.
43. ŠŤASTNÁ, Julie. *Sluchové postižení a komunikace*. Praha, 2007. 103 s. Bakalářská práce (Bc). Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií.
44. UHERÍK, Anton. *Hluchota, reč a poznanie*. 1. vyd. Martin : Vydavateľstvo Osveta, 1990. 192 s. ISBN 80-217-0153-6.
45. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 264 s. ISBN 80-7178-291-2.
46. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. 318 s. ISBN 80-7178-998-4.
47. *WhatIs.com : The leading IT encyclopedia and learning center* [online slovník informačních technologií]. Needham (USA), TechTarget, c2000-2008 [cit. 2009-05-01]. Dostupný z WWW: <<http://whatis.techtarget.com/wsearchResults/1,290214,sid9,00.html?query=ICT>>.
48. WILLIAMSON, Kirsty; SCHAUDER, Don aj. Information seeking by blind and sight impaired citizen : an ecological study. *Information Research* [online]. July 2000, vol. 5, no. 4 [cit. 2009-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://informationr.net/ir/5-4/paper79.html>>. ISSN 1368-1613.
49. WILSON, Thomas D. Human Information Behavior. *Informing Science : The International Journal of an Emerging Transdiscipline* [online]. 2000, vol. 3, no. 2, s. 49 – 55. Dostupný z WWW: <<http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>.
50. ZAZOVE Philip et al. Deaf persons and computer use. *American annals of the Deaf*. Winter 2004, vol. 148, no. 5, s. 376-384. Dostupné komerčně také z WWW: <<http://search.ebscohost.com/>>. ISSN 0002-726X.
51. ZBORTEKOVÁ, Katarína. Osobnostné charakteristiky sluchovo postihnutých detí a možnosti ich psychodiagnostiky. *Psychológia a patopsychológia dieťaťa SK*. 1996, roč. 31, č. 2, s. 144-151.

## SEZNAM ZKRATEK A SYMBOLŮ

NAD	National Association of the Deaf
dB	decibel
FRPSP	Federace rodičů a přátel sluchově postižených
HoH	Hard of Hearing
HTML	HyperText Markup Language
Hz	hertz
ICQ	I Seek You
IT	information technology
ITAA	Information Technology Association of America
ITC	information and communication technology
MSN Messenger	internetová služba pro komunikaci
MU	Masarykova univerzita
PDF	Portable Document Format
SMS	Short Message Service
SQL	Structured Query Language
SŠ	střední škola
UK	Univerzita Karlova
VŠ	vysoká škola
VŠE	Vysoká ekonomická škola
WHO	World Health Organization
WWW	World Wide Web
ZŠ	základní škola

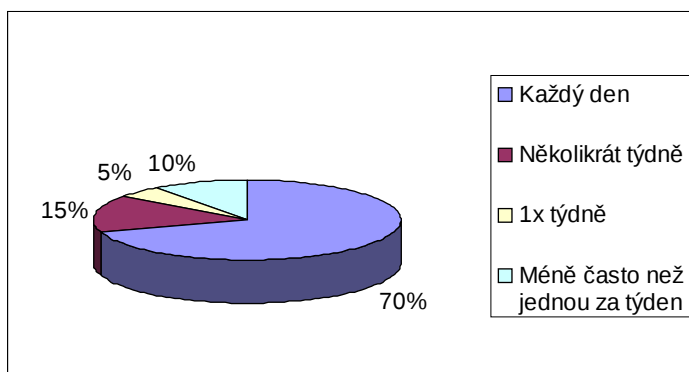
# PŘÍLOHY

## Seznam příloh

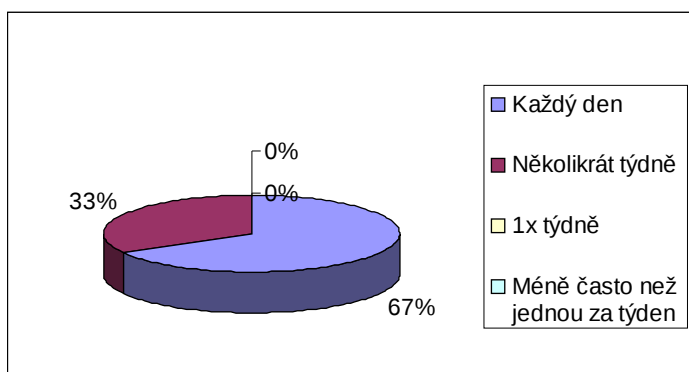
Příloha A.....	ii
Graf A.1 Jak často skupina ZŠ v týdnu používá Internet.....	ii
Graf A.2 Jak často skupina SŠ v týdnu používá Internet.....	ii
Graf A.3 Jak často skupina VŠ v týdnu používá Internet.....	ii
Graf A.4 Jak často skupina zaměstnaných v týdnu používá Internet.....	ii
Příloha B.....	iii
Graf B.1 Kolik hodin týdně průměrně tráví žáci ZŠ na Internetu online.....	iii
Graf B.2 Kolik hodin týdně průměrně tráví studenti SŠ na Internetu online.....	iii
Graf B.3 Kolik hodin týdně průměrně tráví studenti VŠ na Internetu online.....	iii
Graf B.4 Kolik hodin týdně průměrně tráví zaměstnaní na Internetu online.....	iii
Příloha C.....	iv
Tabulka C.1 Vyhledávání informací a využívání služeb žáků ZŠ.....	iv
Tabulka C.2 Vyhledávání informací a využívání služeb studentů SŠ.....	iv
Tabulka C.3 Vyhledávání informací a využívání služeb studentů VŠ.....	iv
Tabulka C.4 Vyhledávání informací a využívání služeb zaměstnaných.....	v
Příloha D.....	vi
Tabulka D.1 Specializované weby pro neslyšící a sociální sítě.....	vi
Příloha E.....	vii
Tabulka E.1 Knihovny, do kterých chodí žáci ZŠ.....	vii
Tabulka E.2 Knihovny, do kterých chodí studenti SŠ.....	vii
Tabulka E.3 Knihovny, do kterých chodí studenti VŠ.....	vii
Tabulka E.4 Knihovny, do kterých chodí zaměstnaní.....	viii
Příloha F.....	ix
F.1 Vybrané názory a postřehy žáků cílové skupiny ZŠ.....	ix
F.2 Vybrané názory a postřehy studentů cílové skupiny SŠ.....	ix
F.3 Vybrané názory a postřehy studentů cílové skupiny VŠ.....	x
F.4 Vybrané názory a postřehy respondentů cílové skupiny zaměstnaní.....	xii
Příloha G Ukázka dotazníku.....	xiii



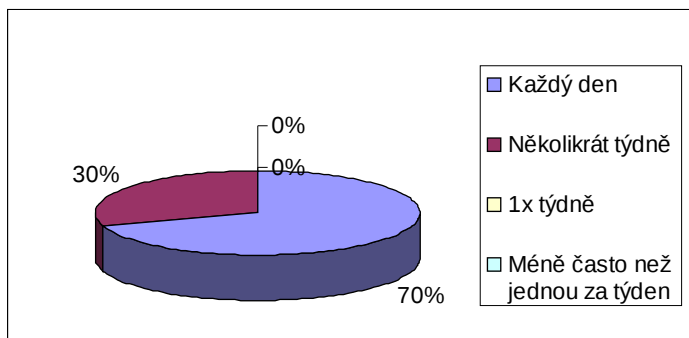
## Příloha A



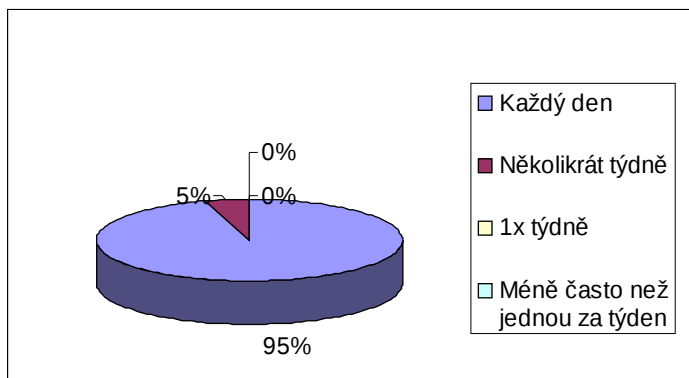
Graf A.1 Jak často skupina ZŠ v týdnu používá Internet



Graf A.2 Jak často skupina SŠ v týdnu používá Internet

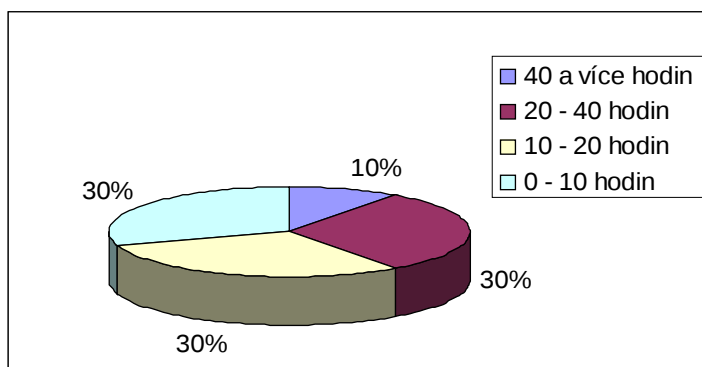


Graf A.3 Jak často skupina VŠ v týdnu používá Internet

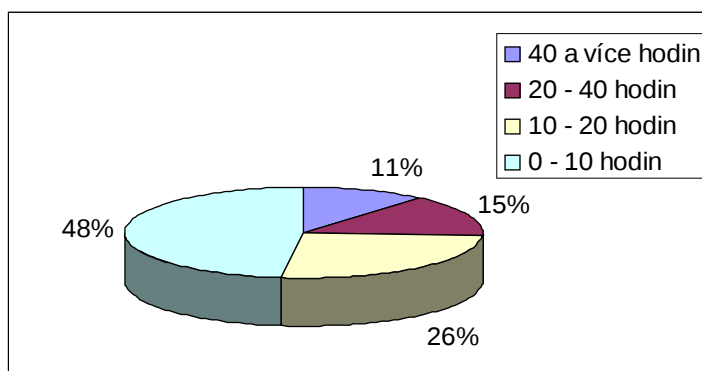


Graf A.4 Jak často skupina zaměstnaných v týdnu používá Internet

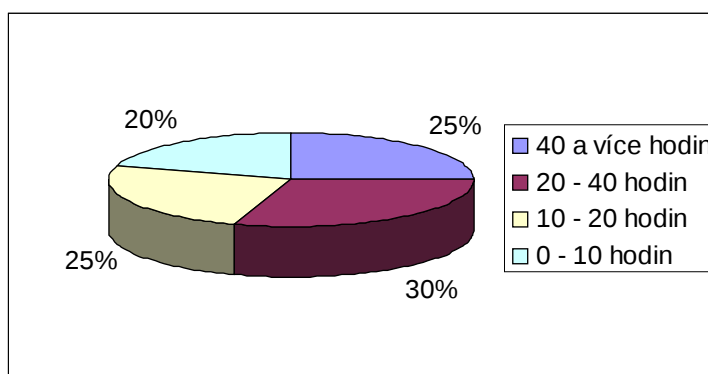
## Příloha B



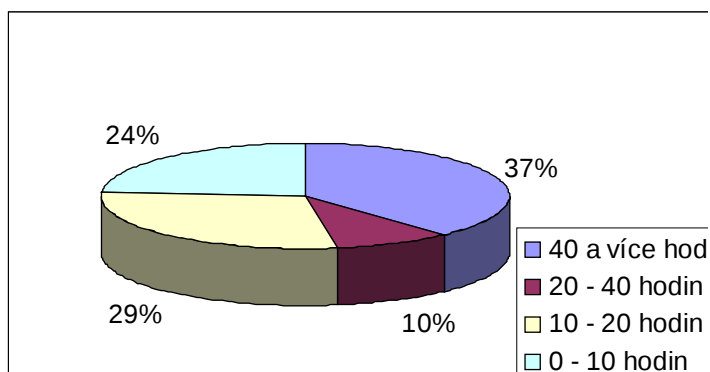
Graf B.1 Kolik hodin týdně průměrně tráví žáci ZŠ na Internetu online



Graf B.2 Kolik hodin týdně průměrně tráví studenti SŠ na Internetu online



Graf B.3 Kolik hodin týdně průměrně tráví studenti VŠ na Internetu online



Graf B.4 Kolik hodin týdně průměrně tráví zaměstnaní na Internetu online

## Příloha C

Tabulka C.1 Vyhledávání informací a využívání služeb žáků ZŠ

<b>ZŠ</b>	<b>velmi často</b>	<b>často</b>	<b>málo</b>	<b>občas (příležitostně)</b>	<b>nikdy</b>
a) rezervace, objednávky, nákupy přes internet	5 %	20 %	25 %	15 %	35 %
b) přijímání a odesílání emailů	25 %	40 %	10 %	25 %	0 %
c) elektronické bankovníctví, příklad Internetbanking	0 %	0 %	10 %	5 %	85 %
d) náhodné prohlížení WWW	40 %	25 %	10 %	25 %	0 %
e) chatování s přáteli a jinými lidmi	45 %	30 %	5 %	15 %	5 %
f) posílání SMS přes internet	15 %	5 %	15 %	25 %	40 %
g) stahování programů, hudby, filmů ke svému využití	20 %	30 %	10 %	15 %	25 %
h) příprava do školy	20 %	20 %	20 %	30 %	10 %
ch) informace ze světa, př. novinky, zprávy, počasí....	10 %	35 %	30 %	20 %	5 %
i) informace pro volnočasové aktivity	15 %	10 %	10 %	30 %	35 %
j) poslouchání rádia, sledování videa	15 %	40 %	0 %	40 %	5 %
k) hraní různých online her	15 %	20 %	20 %	15 %	30 %
l) účast v různých diskusích	5 %	5 %	25 %	5 %	60 %

Tabulka C.2 Vyhledávání informací a využívání služeb studentů SŠ

<b>SŠ</b>	<b>velmi často</b>	<b>často</b>	<b>málo</b>	<b>občas (příležitostně)</b>	<b>nikdy</b>
a) rezervace, objednávky, nákupy přes internet	4 %	26 %	15 %	40 %	15 %
b) přijímání a odesílání emailů	40 %	22 %	19 %	19 %	0 %
c) elektronické bankovníctví, příklad Internetbanking	4 %	22 %	15 %	15 %	44 %
d) náhodné prohlížení WWW	15 %	33 %	26 %	19 %	7 %
e) chatování s přáteli a jinými lidmi	42 %	22 %	22 %	7 %	7 %
f) posílání SMS přes internet	30 %	33 %	30 %	7 %	0 %
g) stahování programů, hudby, filmů ke svému využití	19 %	19 %	22 %	25 %	15 %
h) příprava do školy	15 %	52 %	22 %	7 %	4 %
ch) informace ze světa, př. novinky, zprávy, počasí....	33 %	38 %	22 %	7 %	0 %
i) informace pro volnočasové aktivity	0 %	33 %	38 %	22 %	7 %
j) poslouchání rádia, sledování videa	26 %	33 %	22 %	15 %	4 %
k) hraní různých online her	15 %	4 %	30 %	15 %	36 %
l) účast v různých diskusích	0 %	11 %	22 %	26 %	41 %

Tabulka C.3 Vyhledávání informací a využívání služeb studentů VŠ

<b>VŠ</b>	<b>velmi často</b>	<b>často</b>	<b>málo</b>	<b>občas (příležitostně)</b>	<b>nikdy</b>
a) rezervace, objednávky, nákupy přes internet	10 %	20 %	25 %	35 %	10 %
b) přijímání a odesílání emailů	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %
c) elektronické bankovníctví, příklad Internetbanking	10 %	35 %	20 %	15 %	20 %
d) náhodné prohlížení WWW	32 %	36 %	21 %	11 %	0 %
e) chatování s přáteli a jinými lidmi	30 %	45 %	10 %	15 %	0 %
f) posílání SMS přes internet	25 %	20 %	15 %	15 %	25 %
g) stahování programů, hudby, filmů ke svému využití	15 %	30 %	25 %	15 %	15 %
h) příprava do školy	35 %	45 %	15 %	0 %	5 %
ch) informace ze světa, př. novinky, zprávy, počasí....	48 %	26 %	5 %	21 %	0 %
i) informace pro volnočasové aktivity	15 %	20 %	40 %	20 %	5 %
j) poslouchání rádia, sledování videa	20 %	15 %	15 %	40 %	10 %
k) hraní různých online her	0 %	20 %	0 %	55 %	25 %
l) účast v různých diskusích	0 %	30 %	20 %	35 %	15 %

Tabulka C.4 Vyhledávání informací a využívání služeb zaměstnaných

<b>Zaměstnaní</b>	<b>velmi často</b>	<b>často</b>	<b>málo</b>	<b>občas (příležitostně)</b>	<b>nikdy</b>
a) rezervace, objednávky, nákupy přes internet	10 %	14 %	14 %	48 %	14 %
b) přijímání a odesílání emailů	66 %	19 %	5 %	10 %	0 %
c) elektronické bankovníctví, příklad Internetbanking	5 %	29 %	19 %	10 %	37 %
d) náhodné prohlížení WWW	24 %	51 %	10 %	10 %	5 %
e) chatování s přáteli a jinými lidmi	32 %	29 %	5 %	24 %	10 %
f) posílání SMS přes internet	19 %	29 %	33 %	14 %	5 %
g) stahování programů, hudby, filmů ke svému využití	10 %	19 %	28 %	29 %	14 %
h) příprava do školy (nebo do práce)	14 %	33 %	10 %	5 %	38 %
ch) informace ze světa, př. novinky, zprávy, počasí....	38 %	47 %	5 %	5 %	5 %
i) informace pro volnočasové aktivity	10 %	42 %	24 %	19 %	5 %
j) poslouchání rádia, sledování videa	24 %	29 %	14 %	33 %	0 %
k) hraní různých online her	10 %	5 %	24 %	19 %	42 %
l) účast v různých diskusích	0 %	28 %	24 %	19 %	29 %

## Příloha D

Tabulka D.1 Specializované weby pro neslyšící a sociální sítě

<b>Cílové skupiny:</b>	<b>ZŠ</b>			
<b>specializované weby pro neslyšící:</b>	Z	N	P	NP
<a href="http://www.ticho.cz">www.ticho.cz</a>	20 %	80 %	0 %	100 %
<a href="http://www.neslysici.cz">www.neslysici.cz</a>	60 %	40 %	33 %	67 %
<a href="http://www.ruce.cz">www.ruce.cz</a>	15 %	85 %	0 %	100 %
<b>sociální sítě:</b>				
<a href="http://www.facebook.com">www.facebook.com</a>	25 %	75 %	80 %	20 %
<a href="http://www.hi5.cz">www.hi5.cz</a>	35 %	65 %	57 %	43 %
<a href="http://www.lide.cz">www.lide.cz</a>	90 %	10 %	89 %	11 %
	<b>SŠ</b>			
<b>specializované weby pro neslyšící:</b>	Z	N	P	NP
<a href="http://www.ticho.cz">www.ticho.cz</a>	33 %	67 %	11 %	89 %
<a href="http://www.neslysici.cz">www.neslysici.cz</a>	63 %	37 %	53 %	47 %
<a href="http://www.ruce.cz">www.ruce.cz</a>	48 %	52 %	38 %	62 %
<b>sociální sítě:</b>				
<a href="http://www.facebook.com">www.facebook.com</a>	78 %	22 %	71 %	29 %
<a href="http://www.hi5.cz">www.hi5.cz</a>	52 %	48 %	21 %	79 %
<a href="http://www.lide.cz">www.lide.cz</a>	100 %	0 %	63 %	37 %
	<b>VŠ</b>			
<b>specializované weby pro neslyšící:</b>	Z	N	P	NP
<a href="http://www.ticho.cz">www.ticho.cz</a>	65 %	35 %	15 %	85 %
<a href="http://www.neslysici.cz">www.neslysici.cz</a>	95 %	5 %	58 %	42 %
<a href="http://www.ruce.cz">www.ruce.cz</a>	80 %	20 %	25 %	75 %
<b>sociální sítě:</b>				
<a href="http://www.facebook.com">www.facebook.com</a>	100 %	0 %	90 %	10 %
<a href="http://www.hi5.cz">www.hi5.cz</a>	85 %	15 %	12 %	88 %
<a href="http://www.lide.cz">www.lide.cz</a>	100 %	0 %	50 %	50 %
	<b>Zaměstnaní</b>			
<b>specializované weby pro neslyšící:</b>	Z	N	P	NP
<a href="http://www.ticho.cz">www.ticho.cz</a>	57 %	43 %	25 %	75 %
<a href="http://www.neslysici.cz">www.neslysici.cz</a>	100 %	0 %	57 %	43 %
<a href="http://www.ruce.cz">www.ruce.cz</a>	48 %	52 %	50 %	50 %
<b>sociální sítě:</b>				
<a href="http://www.facebook.com">www.facebook.com</a>	81 %	19 %	88 %	12 %
<a href="http://www.hi5.cz">www.hi5.cz</a>	67 %	33 %	7 %	93 %
<a href="http://www.lide.cz">www.lide.cz</a>	86 %	14 %	56 %	44 %

**Legenda: Z = zná; N = nezná; P = používá; NP = nepoužívá**

## Příloha E

Tabulka E.1 Knihovny, do kterých chodí žáci ZŠ

Typ knihovny	Navštěvovaná knihovna	Počet osob
Národní		
Vysokoškolská		
Školní	Knihovna v Ječné 27 (Praha)	2
Městská	Městská knihovna ve Dvoře Králové nad Labem	1
	Městská knihovna Kladno	1
	Ústřední Městská knihovna v Praze	4
Krajská		
Specializovaná		

Tabulka E.2 Knihovny, do kterých chodí studenti SŠ

Typ knihovny	Navštěvovaná knihovna	Počet osob
Národní		
Vysokoškolská		
Školní	Knihovna v Ječné 27	2
Městská	Městská knihovna ve Dvoře Králové nad Labem	1
	Městská knihovna ve Frýdku–Místku	1
	Městská knihovna Kladno	1
	Místní knihovna Loděnice	1
	Knihovna města Mladá Boleslav	1
	Ústřední Městská knihovna v Praze	4
	Pobočka Městské knihovny v Praze Černý Most	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Hloubětín	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Prosek	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Smíchov	2
	Pobočka Městské knihovny v Praze Stodůlky	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Školská	3
Krajská		
Specializovaná		

Tabulka E.3 Knihovny, do kterých chodí studenti VŠ

Typ knihovny	Navštěvovaná knihovna	Počet osob
Národní	Národní knihovna České republiky	4
	Moravská zemská knihovna v Brně	1
Vysokoškolská	Knihovny Masarykovy univerzity (včetně jejích poboček)	3
	Ústřední knihovna MZLU (Mendelova zemědělská a lesnická univerzita) v Brně	1
	Knihovna Slovanského semináře Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze	1
	Knihovna Vysoké školy ekonomické (VŠE)	1

<i>Městská</i>	Městská knihovna ve Dvoře Králové nad Labem	1
	Městská knihovna ve Frýdku–Místku	1
	Městská knihovna Kladno	1
	Místní knihovna Loděnice	1
	Knihovna města Mladá Boleslav	1
	Ústřední Městská knihovna v Praze	8
	Pobočka Městské knihovny v Praze Černý Most	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Hloubětín	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Lužiny	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Opatov	3
	Pobočka Městské knihovny v Praze Prosek	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Smíchov	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Stodůlky	
	Pobočka Městské knihovny v Praze Školská	1
<i>Krajská</i>	Krajská knihovna Vysočiny Havlíčkův Brod	1
<i>Specializovaná</i>	Informační centrum o hluchotě FRPSP (knihovna)	2

Tabulka E.4 Knihovny, do kterých chodí zaměstnaní

<b>Typ knihovny</b>	<b>Navštěvovaná knihovna</b>	<b>Počet osob</b>
<i>Národní</i>	Národní knihovna České republiky	1
	Národní pedagogická knihovna Komenského	1
	Státní technická knihovna	1
<i>Vysokoškolská</i>	Knihovna Slovanského semináře Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze	1
	Ústřední knihovna ČVUT (České vysoké učení technické)	1
<i>Školní</i>		
<i>Městská</i>	Městská knihovna Karlovy Vary	1
	Městská knihovna Mladá Boleslav	1
	Novohradská knižnice v Lučenci	1
	Ústřední Městská knihovna v Praze	3
	Pobočka Městské knihovny v Praze Korunní	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Opatov	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Smíchov	1
	Pobočka Městské knihovny v Praze Školská	1
<i>Krajská</i>		
<i>Specializovaná</i>	Informační centrum o hluchotě FRPSP (knihovna)	3
	Knihovna Fyziologického ústavu AV ČR	1

## Příloha F

### F.1 Vybrané názory a postřehy žáků cílové skupiny ZŠ

#### **názor č. 1 – dívka**

„Já si myslím, že internet je velmi dobrý pro komunikaci. Na internetu mi nic nevádí. Jsem hrozně spokojená, že existuje. Vždy tam najdu nějaké informace, které potřebuji do školy.“

#### **názor č. 2 – dívka**

„Myslím si, že internet je skvělá věc, protože mi pomáhá najít informace které třeba ani nenajdu v učebnici nebo v jiné knize. Také si můžu najít nové přátele a popovídat si s nimi. Občas si na internetu najdu i to co se týče školy a domácích úkolů.“

#### **názor č. 3 – chlapec**

„Na Internetu se mi líbí vědomosti (třeba) Wikipedie. Sám dávám svoje výtvary na web. Nejhorší na (netu) něm je to, že se snadno zneužije, lidi na Internetu strašně nadávají a když někdo poruší zákon, málokdy se zjistí, kdo to udělal.“

#### **názor č. – chlapec**

„Je to dobrá věc. Nic mi na něm nevádí ale viry ano. Jsem s ním spokojen.“

#### **Postřehy:**

- „Sjednocuje lidi a na internetu je zábava.“

### F.2 Vybrané názory a postřehy studentů cílové skupiny SŠ

#### **názor č. 1 – žena:**

„Internet je docela vynikající věc pro věci do školy i do práce. Dá se tam najít skoro všechno. Štve mě ale, že hodně (poslední dobou) se zfalšují fakta o tom materiálu. Čím dál víc lidí zneužívají internet a je tam dost věcí, které by tam neměli být. Internet je bezva v tom též, že se můžeme domluvit úplně se všemi lidmi na světě.“

#### **názor č. 2 – muž**

„Internet je dobrou pomůckou pro komunikaci, psaní e-mailů, chatování...Posílání emailových zpráv přes internet je zadarmo, a navíc můžu napsat e-mail do USA. Nevýhoda je, že Internet se platí, když ho mám doma. Taky je nevýhoda, že na internetu můžu chytit virus a ten mi zničí PC. Na internetu, v dnešní době, najdu téměř všechny informace, které chci vědět.“

#### **názor č. 3 - žena**

„Internet je možná dobrá věc, dá se přes něj komunikovat, vyhledávat informace atd., ale jsou tam také nejasnosti. Na Internetu nemusí být vše, proto jsem ráda, že existují i některé obyčejné věci i v té době, kdy nebyl Internet a to knížky nebo komunikace v kavárně, sporty atd.“

#### **názor č. 4 – muž**

„Myslím si, že internet je poměrně dobrou pomůckou ke komunikaci pro neslyšící. Na internetu mi vadí občasné spamy na emailu a možné viry, které mohou narušit počítač. S internetem jsem částečně spokojen až na to, že se od něj špatně odtrhává, tím myslím, že je internet vysoce návykový.“

#### **názor č. 5 – žena**

„Samozřejmě, že internet je velká, hlavně komunikační pomůcka, hlavně pro nás neslyšící, když si nemůžu získat info pomocí rádia, mezi lidmi... a navíc jak je nás málo, tak máme



i přátele z jiných států, i z druhého konce ČR (Brno, Ostrava) a přes net si tím udržujeme přátelství.“

#### **názor č. 6 – žena**

„Myslím si, že Internet je velkým přínosem pro lidskou rasu vůbec. Díky němu se můžu dozvědět, co se děje na druhé straně zeměkoule. Taky díky internetu je všechno rychlejší – např. už nemusím chodit třeba do pokladny a koupit lístky, stačí, když si to zarezervuji přes net. Nebo se takhle rychle domluvím s kamarády či s rodinou. No na internetu je dost snadné najít nějaké pornografické materiály a to není vůbec dobré pro děti. Takže tohle mi vadí. Ale jinak sem ráda, že internet mám a jsem a ním spokojená.“

#### **názor č. 7 – muž**

„Internet je dobrý poskytovatel informací, a také pro komunikaci s přáteli nebo s příbuznými. Nevýhoda na internetu je, že mladé děti ve věku 5-15 let využívají různé kopírování, když musejí udělat nějaký referát. Nebo jsou blázni na on-line hry. Ale nikdo ten elektronický pokrok nezmění. Budou lepší připojení. Internet má samozřejmě nějaké výhody a nevýhody.“

#### **Postřehy:**

- „Neslyšící nemůžou telefonovat, tak může dopisovat přes Internet.“
- „S internetem jsem částečně spokojen až na to, že se od něj špatně odtrhává, tím myslím, že je internet vysoce návykový.“
- „Velmi užitečný, jsem s ním spokojený, ale je to žrout času.“
- „Málo webových stránek pro neslyšící.“
- „Některé webové stránky neslyšících mě nenadchlo, chtělo by to zlepšit anebo založit úplně novou.“

### **F.3 Vybrané názory a postřehy studentů cílové skupiny VŠ**

#### **názor č. 1 - žena:**

„Nedovedu si představit bez internetu. Díky tomu mám možnost nasbírat nové informace do školy, navázat kontakt s lidmi, zjistit výsledky, jak jsem dopadla – např. testy ve škole. Další výhodou je, že můžu najít jízdní řád, když potřebuji někam jet. Nevýhoda na internetu? Vadí mi spamy v elektronické poště nebo mohu dostat vir od někoho přes ICQ, MSN či mejlem. Může ohrozit moje soukromí.“

#### **názor č. 2 - žena:**

„Jsem ráda, že existuje internet..díky němu mohu víc komunikovat s přáteli, příbuznými apod..abych si mohla ušetřit smsky, mohu posílat e-maily..další výhodou je, že třeba na facebooku si mohu domlouvat s lidma na různých akcích..Kromě smsek a e-mailech má internet další výhody jako je rychlé vyhledávání informací. Nemusím proto hledat odpovědi u inteligentních lidí na živo :-D a nemusím se před nimi stydět, kolik věcí nevím :-D Takže mohu potvrdit, že internet je pro mě užitečný a pomáhá mi. Nevýhodou je jen ten zbytečný čas u něj, který strávím nevědomě..a riziko, že svůj počítač zavírāju....prej, že posílat viry cizím chudákům je sranda.“

#### **názor č. 3 - žena:**

„Internet je v dnešní době běžná věc, kde se najde dost informací, pokud člověk ví co potřebuje. Je například dobrý pro neslyšící osoby při komunikaci i pro lidi co cestují do zahraničí udržují kontakt s domovem. Mě pomáhá při komunikaci s kamarády a rodinou většinou přes email. Jsem docela s internetem spokojena, ale nerada u něj sedím moc dlouho – je to žrout času, využívám ho opravdu, když ho potřebuji pro práci či mám potřebu komunikovat s kamarády.Někdy se informace na internetu hledají dlouho (někdy i těžko) nebo najdu jen málo informací než bych potřebovala.“

**názor č. 4 - žena:**

„Ano, je dobrou pomůckou, ale bohužel i „řešitelem“ komunikačních šumů, kdy dochází ke ztrátě vizuální složky – kolapsy v komunikaci, neodhadnutí záměru toho druhého. Omyly, atd. Známe to. Účinný pro rychlé jednání, pro rozhodnutí, která je třeba dělat rychle a potřebuje se získat ne/souhlas. Nemyslím si, že je plnohodnotnou pomůckou třeba pro zpracování odborných komunikátů, nikdy nevím, nakolik lze důvěřovat internetovému zdroji, nevěřím kontrole, atd... Nemluvě o ztrátě soukromí... z hlediska logistického a organizačního výborná věc, avšak pro mě stále doplňkový zdroj informací... Informace – velké množství, člověk ale získá sice velký, ale zhuštěný a ireálný pohled na věc... Pro mě je internet věcí s více minusy než plusy. Děkuji.“

**názor č. 5 - žena:**

„Já osobně považuju internet za to nejlepší, co můžu pro komunikaci a hledání informací využívat. Umožňuje mi pohodlnou komunikaci s mnoha lidmi, od kamarádů přes kantory ve škole až po všelijaká další vyřizování typu oprava PC... Osobní kontakty sice úplně nenahradí, ale možnost komunikovat s kýmkoli a odkudkoli mě fascinuje. Dále vzhledem k tomu, že studuju, je pro mě internet ohromnou studnou informací a zdrojů, ze kterých můžu vycházet, nebo si alespoň můžu najít, kde se požadované informace vyskytují. Můžu si tam přečíst zprávy, najít si knihu, která mi pomůže zpracovat referát, objednat krmení pro zvířata, domluvit se s někým kdy a kam se jde do hospody a mnoho a mnoho dalších aktivit. Je to úžasný a komplexní nástroj na všechno.. zábava, studium/práce, komunikace, informace.“

**názor č. 6 – muž:**

„Internet je určitě dobrou a vhodnou pomůckou ke komunikaci, zvláště mezi neslyšícími. Funguje jako úschovna hromadných informací po celém světě. Stává se spolehlivým celosvětovým systémem, avšak nebezpečným, takovým je jako napadení sítě viry, spyware, spamy atd. Internet využívám hojně pro sběr informací a komunikaci s rodinou a přáteli a jsem s ním dost spokojen. Vadí mi jen trochu reklamy a zatížené webové stránky.“

**názor č. 7 – muž:**

„Pracuju jako programátor a internet je pro mě nezbytná věc. Stahuju a aktualizuju novější vývojové verze a děle přes internet komunikuju s kolegy, se studenty nebo se zákazníky. Vypracovaná data či vypracovaný program odešlu přes net, pochopitelně šifrovaně. Jsem rad, že internet existuje, což je to pro mě hodně důležitý, ale na druhou stranu někdy mi vadí, že internet dokáže ukrást můj čas - například někteří lidi dokážou mě pěkně zdrzet na on-line chatu. Jinak komunikace přes email je podle mého názoru nejvhodnější řešení, tím ze přečtu v klidu a chvíli si promyslím a odpovím přesněji - tedy nemusím naléhavě odpovídat.“

**Postřehy:**

- „Zkrátka, kdo umí zacházet s internetem, s velkou pravděpodobností bude svázán s internetem celý život.“
- „Nedovedu si představit život bez Internetu.“
- „Internet je rychlé získat informace, ale není 100 % věrohodné informace. Víím, že chci získat dokonalé informace, ale jsou placené a také většinou anglické.“
- „ Jinak komunikace přes email je podle mého názoru nejvhodnější řešení, tím ze přečtu v klidu a chvíli si promyslím a odpovím přesněji - tedy nemusím naléhavě odpovídat.“
- „Též Internet snížil bariéru mezi neslyšícími a slyšícími.“
- „Internet je určitě dobrou pomůckou hlavně pro neslyšící, kteří se třeba nedokážou domluvit.“
- „Internet je pro neslyšící dobrá věc, slouží ke komunikaci mezi lidmi.“

## F.4 Vybrané názory a postřehy respondentů cílové skupiny zaměstnaní

### **názor č. 1 - žena:**

*„Je to skvělý sluha, ale nebezpečný pán ☺ Je dobrou pomůckou, určitě mi usnadňuje komunikaci a vyhledávání informací, v tom je pro mě jako pro člověka se sluchovým postižením nenahraditelný. Bez internetu by mě moje postižení MNOHEM VÍCE omezovalo, hůře by se mi sháněly informace, které mi kvůli sluchu unikají – nejen přednášky atd., ale i info z televize, diskuze mezi lidmi určitých zájmů, např. v mém oboru (na netu si také v diskusních fórech nacházím hodně informací, které mě zajímají a jako slyšící bych je možná získala jinou cestou, např. o studiu na VŠ, různých zkouškách atd...“*

### **názor č. 2 - muž:**

*„Pomáhá mi to překonat handicap v komunikaci, např. používám velmi často maily v komunikaci v práci s jinými kolegy i s přáteli. Dále ho používám k vyhledávání informací, které potřebuji pro svou práci, např. vědecké časopisy a články. Také občas se v něm dozvím nějaké aktuální novinky, např. ze sportu, počasí, jízdní rady, mapy, atd. Internet je pro mne všestranným pomocníkem v životě.“*

### **názor č. 3 - muž:**

*„Internet je bezmála nejlepší komunikačno-informačnou technologií pro nepočujících, nedoslýchavých a ohluchnutých. Ten může bezproblémově komunikovat s někým prostřednictvím emailů, chatu,..., získávat informace z okolia světa, objednávat něco cez internet atd.“*

### **názor č. 4 - muž:**

*„Internet je užitečná věc. Pomáhá mi při získávání informací jak pro osobní potřebu, tak v práci, a při komunikaci s přáteli. Dává mi určitý přehled o dění ve světě, ve společnosti. Ale nepřeceňuji jej, v tom smyslu, že informace, které na něm získám, mi dávají platný obraz světa. Neboť co není na internetu, jako když neexistuje. A mimo svět internetu je velká spousta věcí, děje se mnoho událostí. Je to dobré mít na paměti. A informace, které jsou na internetu, jsou také filtrovány, nejsou úplné.“*

### **Postřehy:**

- „Lidé si zvyknou na pc na komunikaci přes něj a pak vážne komunikace osobní.“
- „Heh, dost velmi komplikované, páč i Internet může být sám o sobě velmi nebezpečný, zvláště pro velmi mladé lidi, kteří nedokáží odhadnout realitu od fikce apod.“
- „Má jednoduchá odpověď zní, že bez internetu nemohu žít a mohu říct, že jsem na něm hodně závislá.“
- „ANO, internet je velmi užitečný, umožňuje komunikaci, vyhledávání informací, vzdělávání, nebo práce na internetu, prostě skvělý především pro neslyšící!“
- „Vhodná kompenzační pomůcka veškeré info psané či vizualizované, díky tomu není potřeba tolik sluch.“
- „Dle mě je třeba v budoucnu vychovávat lidi k tomu, aby poznali své hranice, neboť na internetu právě hranice lidí mizí...“

## Příloha G Ukázka dotazníku

### Zaměstnaní

Tento dotazník slouží k výzkumu názorů dotazovaných pro potřeby bakalářské práce „Komunikace sluchově postižených v souvislosti s vyhledáváním a získáváním informací“ na Ústavu informačních studií a knihovnictví (ÚISK, UK FF). Dotazník je anonymní. Obsahuje celkem 14 otázek.

Na otázky, prosím, odpovídejte: Buď vyberete 1 odpověď (odpověď zakroužkujete), nebo odpovíte ANO / NE, nebo vyberete odpověď z dané škály (velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy), případně odpovíte vlastními slovy. Prosím o pravdivé a uvážené odpovědi, aby získaný obraz výzkumu byl co možná nejpřesnější. Děkuji vám za odpovědi a čas věnovaný při vyplňování dotazníku.

#### 1) Jsem (vyberte 1 odpověď)

- a) muž
- b) žena

#### 2) Jaká je vaše sluchová vada? (vyberte 1 odpověď)

- a) lehká nedoslýchavost (20-40 dB)
- b) střední nedoslýchavost (40-70 dB)
- c) těžká nedoslýchavost (70- 90 dB)
- d) neslyšící

#### 3) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (vyberte 1 odpověď)

- a) ZŠ
- b) SŠ
- c) SOU (střední odborné učiliště)
- d) VŠ

#### 4) Jak často V TÝDNU používáte Internet? (vyberte 1 odpověď)

- a) každý den
- b) několikrát týdně
- c) 1x týdně
- d) méně často než jednou za týden - uveďte kolikrát (př. 3x za měsíc, 1x za 14 dní) .....

#### 5) KOLIK hodin týdně průměrně strávíte na Internetu online? (vyberte 1 odpověď)

- a) 40 a více
- b) 20 - 40
- c) 10 - 20
- d) 0 - 10

#### 6) Jaké informace na Internetu vyhledáváte, jaké služby na Internetu využíváte a jak často?

- a) rezervace, objednávky, nákupy přes internet

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*b) přijímání a odesílání emailů*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*c) elektronické bankovníctví, příklad Internetbanking*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*d) náhodné prohlížení WWW (surfování, sleduješ jen tak ☺ co tě napadne)*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*e) chatování s přáteli a jinými lidmi (ICQ, MSN, Mirinda, QIP, Skype, Gmail...)*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*f) posílání SMS přes internet*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*g) stahování programů, hudby, filmů ke svému využití*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*h) příprava do školy, hledání informací do školy (studijní materiály)*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*ch) informace ze světa, př. novinky, zprávy, počasí...*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*i) informace pro volnočasové aktivity (př. houbaření, chov psů, lyžování...)*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*j) poslouchání rádia, sledování videa (Youtube, archiv TV, radia vysílající online)*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*k) hraní různých online her*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

*l) účast v různých diskusích, fórech, internetových klubech, vkládání příspěvků k různým tématům*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

**7) S KÝM běžně komunikujete přes ICQ, MSN, email atd. ?**

*a) s přáteli*

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

b) s rodinnými příslušníky

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

c) s učiteli, profesory

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

d) s úředníky, s lidmi od různých firem atd.

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

e) s neznámými lidmi, vyhledávám nové kontakty

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

**8) ZNÁTE tyto následující specializované weby pro neslyšící a nedoslýchavé, jste zapojen(a) do sociálních sítí?**

- specializované weby pro neslyšící a nedoslýchavé

[www.ticho.cz](http://www.ticho.cz) znáte? ANO / NE pokud jste odpověděl(a) ANO, používáte ho? ANO / NE

[www.neslysici.cz](http://www.neslysici.cz) znáte? ANO / NE pokud jste odpověděl(a) ANO, používáte ho? ANO / NE

[www.ruce.cz](http://www.ruce.cz) znáte? ANO / NE pokud jste odpověděl(a) ANO, používáte ho? ANO / NE

- sociální sítě:

[www.facebook.cz](http://www.facebook.cz) znáte? ANO / NE pokud jste odpověděl(a) ANO, používáte ho? ANO / NE

[www.hi5.com](http://www.hi5.com) znáte? ANO / NE pokud jste odpověděl(a) ANO, používáte ho? ANO / NE

[www.lide.cz](http://www.lide.cz) znáte? ANO / NE pokud jste odpověděl(a) ANO, používáte ho? ANO / NE

- jiné (vypíšte)....

**9) K ČEMU používáte Internet?**

a) Mohu zjistit informace, které potřebuji vědět / poznat. ANO / NE

b) Mohu komunikovat s přáteli, s rodinou a známými přes internet ANO / NE

c) Mohu naplánovat nějaké akce ANO / NE

d) Pro zábavu a pro rozvíjení svých koníčků ANO / NE

e) Dělán něco jiného (vypiš).....

**10) Kde vyhledáváte a získáváte další informace kromě Internetu? Kam chodíte, aby jste získal(a) informace, které potřebujete?**

a) knihovna velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

b) škola velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

c) muzea velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

d) časopisy velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

e) knihy (všechny typy př. učebnice, skripta, encyklopedie)

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

f) noviny

velmi často / často / málo / občas (příležitostně) / nikdy

g) jinde (uveďte kde) ....

**11) Chodíte do knihovny? (vyberte 1 odpověď)**

a) ANO pokud ano, JAK ČASTO? Často / Občas / Málo,

a můžete uvést název knihovny / knihoven, do které/kterých chodíte .....

.....

b) NE

**12) Používáte databáze anebo online katalogy? (vyberte 1 odpověď)**

a) Používám databáze ANO / NE / tuto možnost NEZNÁM

b) Používám online katalogy knihoven ANO / NE / tuto možnost NEZNÁM

**13) Zajímalo by mě, jestli jste našel/našla na Internetu požadovanou informaci? Měl(a) jste s tím nějaké potíže při vyhledání určité informace, kterou jste potřeboval/a? (vyberte 1 odpověď)**

a) Mám někdy potíže při hledání, ale po delším vyhledávání naleznu určitou informaci

b) S hledáním nemám problémy, téměř vždy najdu to, co potřebuji

c) Často nenajdu to, co potřebuji

d) Když dlouho něco nenajdu, přestane mě to bavit, a pokusím se to najít v jiný čas

e) Když mám problém s vyhledáním informace, požádám někoho o pomoc

f) Jiné problémy (uveď jaké) .....

**14) Jaký máte celkový názor na Internet, co si o něm myslíte? Zda je užitečný, vhodný, pomáhá vám třeba se domluvit s přáteli, s rodinou? (Napište alespoň 5 vět)**

Pomocné otázky: Myslíte si, že je Internet dobrou pomůckou ke komunikaci? Co vám vadí na Internetu? Jste s ním spokojen(a), nespokojen(a)?

