

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍN
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDÍ
Institut mezioborových studií Brno**

Komunikace seniorů s novými technologiemi

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Alena Plíková**

**Vypracoval:
Jaroslav Bednářik**

Brno 2010

Prohlášení

Prohláším, že jsem bakalářskou práci na téma „Komunikace seniorů s novými technologiemi“ zpracoval samostatně a použil jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.
Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně dne 16.4.2010

í í í í í í í í í í í ...
Podpis

Podkování

Děkuji paní PhDr. Aleně Plíkové za velmi ušlechtilou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěl podkovat své manžele za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce, a které si nesmírně vážím.

Jaroslav Bednařík

OBSAH

Úvod	2
1. Rozbor problému z pohledu vývojové psychologie	
1.1 Vymezení pojmu senior	4
1.2 Změny v hodnotovém řebítku	5
1.3 Pohled na seniory z lékařského a psychologického hlediska	6
2. Demografie	9
3. Analýza současného stavu používání nových technologií	
3.1 Dostupnost počítače pro seniory	13
3.2 Dostupnost internetu pro cílovou skupinu	14
3.3 Využití internetu cílovou skupinou	16
3.4 Využití internetu k internetovému bankovníctví	17
3.5 Používání mobilního telefonu	19
4. Technika a literatura určená pro seniory	
4.1 Mobilní telefon se speciálními funkcemi pro seniory	20
4.2 Hlídací a monitorovací zařízení pro seniory	23
4.2.1 Volající náramky pro seniory	23
4.2.2 Zabezpečovací ústředny se speciálními funkcemi pro seniory	24
4.2.3 Kamerové a televizní lupy	24
4.2.4 Výpočetní technika se zaměřením na seniory	25
4.2.5 Odborná literatura pro seniory	26
5. Praktická část	28
5.1 Stanovení hypotéz, metoda průzkumu, tvorba dotazník	28
5.2. Výběrový soubor	29
5.3 Vyhodnocení otázek z dotazník	30
5.4 Závěry z průzkumu	43
Závěr	45
Resumé	47
Anotace	48
Literatura a prameny	49
Seznam příloh	53

Motto: Šlov k je pouze tak starý, jak se cítí.

ÚVOD

Dnešní spotební globalizovaná společnost s sebou přináší obrovský rozvoj techniky a informací. Nové technologie nám přinesly užití, ale i zároveň komplikují život bez ohledu na věk. Nejstarší generace - senioři - jsou na tom však mnohem hůře než zbytek společnosti. V jejich aktivním věku nebyl takový rozvoj technologií jako dnes. Bylo to dáno především menším rozvojem moderní techniky před rokem 1989 v tehdejší SSR. V devadesátých letech minulého století pak došlo k obrovské akceleraci počítařových technologií do všech technických odvětví moderní společnosti. V dnešní době se tedy musejí senioři vyrovnat s mnoha problémy: elektronická komunikace s úřady, bezhotovostní platby, ovládání naprosto běžných domácích spotřebičů, orientace na trhu s výrobou nových spotřebičů pro základní fungování domácnosti. Také problém telefonického spojení, z ekonomických důvodů přechod od pevného telefonického připojení k mobilnímu a s tím související problémy se složitostí zařízením. Ustupuje klasická špachová komunikace a je nahrazována elektronickou komunikací i v rámci vnitřní rodiny. Dříve nebo později jsou často v zahraničí a jediná ekonomicky možná komunikace je s nimi přes internet nebo pomocí SMS zpráv, kdy se zároveň eliminuje vliv časových pásem.

Běžné domácí spotřebiče jsou vybaveny funkcemi, o kterých se před deseti lety nikomu ani nesnilo. Šlov k má někdy pocit, že ho technika stále více pohlcuje a vnucuje mu svou vůli. Konzumní společnost s sebou přináší i čím dál kratší období obnovování běžné techniky pro chod domácnosti i pro běžnou občanskou komunikaci.

Jak stárne obyvatelstvo, stárnou i výrobky, které tyto lidé používají. Jednoho dne je okolností donutí koupit nový výrobek. Dnešní spotřebiče se pyšní mnoha honosnými funkcemi, jen málokdo ví, co tyto názvy znamenají. Mají někdy i složité menu, pyšní se intuitivním ovládáním, špičkovým smyslem atd. I dnešní střední generace již má problémy. Jak si s tím poradí starší generace? To je jedna z otázek, na které bych chtěl odpovědět v této práci.

Pro jsem si vybral téma práce šKomunikace senior s novými technologiemi? Odpov je jednoduchá. Pat ím ke st ední generaci, t etí v k se nezadrfiteln blíí a chci nahlédnout do sv ta, do kterého zanedlouho vkro ím. Dal-ím d vodem je to, že ve svém okolí mám mnoho star-ích lidí, pro které d lám technický servis jejich domácností, opravuji spot ebi e, vysv tluji návody. Mám spí-e negativní zku-enosti ze souflití techniky a senior . Proto bych cht l zjistit, jestli mé negativní zku-enosti platí obecn nebo se dostávám do kontaktu se seniory, kte í mají v t-í problémy nejl je obecný pr m r.

Bakalá ská práce je rozd lena na 2 základní ásti. První ó teoretická - ást se zabývá vymezením pojmu senior. Jaké má tato skupina specifické znaky. ím je to zp sobeno. Jaké probíhají somatické a psychické zm ny v flivotních etapách senior . Jak tyto zm ny p sobí na okolí a jaké zp sobují potífle p i zvládání moderní techniky. V této ásti je také popsán demografický vývoj spole nosti, její stárnutí a tím i nár st po tu senior , kte í se dostanou do styku s novou technikou.

Druhá ó praktická - ást mapuje pouflívání techniky seniory. Jak je tato technika pouflívána cílovou skupinu senior a jejich problémy s obsluhou nové techniky. Jaká je dostupnost techniky speciáln ur ené pro seniory. Dostupnost vhodné literatury.

Aby bylo mofné provést vyhodnocení, je provedeno srovnání s jinými v kovými skupinami a se zem í EU 27 seniorské kategorie. Je pouflito dat eského statistického ú adu. V dal-í ásti je proveden praktický pr zkum mezi seniory na Morav .

1. Rozbor problému z pohledu vývojové psychologie

1. Vymezení pojmu senior

Senio i se odli-ují od ostatních skupin spole nosti svými specifickými pot ebami, jedná se o heterogenní skupinu obyvatel, mají své specifické zájmy. Stá í každého lov ka je velmi individuální, neopakovatelné, odráží se v n m jedine ný zp sob flivota, který každý profil.

Chronologický v k, ve kterém dochází k zásadním zm nám fyziologickým a psychickým, je považován v k mezi 50. a 70. rokem flivota, rozp tí je dáno podle spole nosti. V t-ina západních zemí uvádí tento v k mezi 60. a 65. rokem flivota. (Stuart, Hamilton, 1999, s. 20)

Dle OSN se lidský flivot d lí na t i hlavní v kové skupiny: 0 afl 14 let, 15 afl 64 let, poslední skupinou je obyvatelstvo star-í 65 let. Staré obyvatelstvo pak OSN definuje jako 7 % osob star-ích 65 let v populaci. V sou asné dob je p ijat v k 60 afl 65 let za hranici stá í. Tato hranice v-ak nikde není dána. Vznikla konvencí a je produktem sociálního státu, je to administrativní konstrukce. Samotní lidé v-ak vnímají tuto hranici pon kud vy-í. Hranice stá í je také vnímána podle toho, kdo ji posuzuje. Mlad-í lidé tuto hranici posouvají k níž-ímu v ku, star-í lidé k vy-ímu v ku. Toto zji-t ní je výsledkem studie, kterou provedl Rabu-ic v roce 1998. Studie se zú astnili lidé star-í 50 let. Dále v této studii bylo zji-t no, fle starým se lov k za íná cítit ve v ku 67 let. (Vohralíková, Rabu-ic, 2004 s. 6)

Ozna ení lov ka ve ejností jako starého vnímá eská populace následovn . Nejv t-í vliv má na za azení lov ka do skupiny starých jeho:

- **vizuální vzhled,**
- **fyzický a zdravotní stav**
a teprve pak následují:
- v k,
- ztráta du-evní sv flosti,
- ztráta autonomie,
- potífle p izp sobit se zm nám,
- odchod do d chodu,
- potífle s e-ením problém ,
- narození vnou ete.

V posuzování lovků starým se odchod do důchodu umístil až na 6. místě, jako lovků starého tak vnímalo 17 % oslovených respondentů. (Vidová, Rabuřic, 2003 s. 11)

Jediná vzková skupina, pro kterou byl rozhodující výkrok pro vnímání lovků jako starého, byli respondenti ve věku 18-29 let. (Vidová, Rabuřic, 2003 s. 12).

Rozdělení stáří není přesně dané, ale z historie se vztínou stáří rozděluje na dvě kategorie. Například Gruss dle stáří na tyto kategorie:

- *mladý věk*, který zahrnuje rané stáří od 60 let do 80 let,
- *na starší věk*, který zahrnuje nejstarší obyvatele od 80 let až po 100leté, označuje toto období kmetstvím. (Gruss, 2009, s. 12)

Pro mladý věk je příznačný aktivní a nezávislý život ve stáří. Starší věk je období, kdy je senior odkázán na pomoc druhých. (Stuart, Hamilton, 1999, s. 20)

Zatímco Vágnerová dle stáří takto:

Starší věk

- *období raného stáří* 60 - 75 let,
- *období pravého stáří* 75 a více let.

Starší věk 80 let a více. (Vágnerová, 2007, s. 299, 398)

1.2. Změny v hodnotovém řebíku

Stáří je poslední etapou života, která se nazývá postvývojová, kdy již byly realizovány všechny schopnosti rozvoje lidské osobnosti. Tato etapa přináší nadhled a moudrost, pocit naplnění, ale také úbytek fyzických a psychických sil na sklonku života. Starší lovků by měli akceptovat život takový jaký byl, bez velké lítosti nad tím, co se neuskutečnilo nebo mohlo být jinak. To zahrnuje i přijetí vlastní nedokonalosti a smíření se svými nedostatky a vyrovnání se s tím, co se nepodařilo. Senior potěbuje svůj proflitý život hodnotit pozitivně jako završené dílo, aby se mohl vypořádat i s jeho koncem. Na pátku 60 let věku si začínají jedinci uvdomovat přiblížující se stáří. Ve věku přibližně 60 let věku tento výkrok nepřináší fládné věkové omezení. V pozdějším věku cítí úbytek fyzických a duševních sil, brání se tedy jakýmkoliv novotám, které by pro něho

mohly být nebezpečné, zpomalují životní tempo, redukuje aktivity a zájmy, smí ují se s realitou stárnutí. Jeho postoj k životu je spíše zaměřen do minulosti, převážně bilancuje, nechce jít nic zásadně měnit. (Vágnerová 2007, s. 303) Starší lidé musí neustále bojovat s novými problémy, novými výrobky a to v době, kdy mu ubývá síla.

Stárnutí přináší zhoršení tělesného a psychického stavu, avšak tento proces neprobíhá u všech seniorů stejně, záleží na genetické výbavě a interakci exogenních vlivů, které v průběhu života na člověka působily. Každý člověk má v DNA zakódován počet genů a průběh stárnutí, ale není to tak jednoduché, neboť některé geny mezi sebou interagují a do této interakce působí i vnější faktory. Jelikož je stáří podzim života, v této etapě probíhá zúžování celého minulého období, projevuje se zde životní styl, nadměrné zatížení orgánů, výživa atd. (Vágnerová 2007, s. 312) Další autor uvádí, že se zde projevují veškeré prodávající infekce a intoxikace organismu jak zevnitř, tak vlastní činností. (Stuart, Hamilton, 1999, s. 44)

1.3. Pohled na seniory z lékařského a psychologického hlediska

Úpadek funkcí lidského těla začíná v období raného stáří, ale začíná již v rané dospělosti, v tělesných soustavách vykazuje po 30. roku věku každoročně úbytek asi o 0,8 - 1 %. V tělesných soustavách je však předimenzována a běžný pozorovatel tento úbytek nepostehne. Změny v 6. dekádě se nakumulují a jsou již dobře viditelné i laikem. (Stuart, Hamilton, 1999, s. 23)

Ve stáří dochází i ke změně v mozku, ubývá mozkové tkáň, dochází k **atrofii** - úbytku neuronů. Snižuje se váha mozku a ubývá mozkové kůry. Tento proces je u mladých lidí velmi vzácný. Úbytek mozkové tkáň má vliv na narušení funkcí, které působí v přední části mozku. Nejprve jsou narušeny mozkové funkce, které jsou fylogeneticky nejmladší, jedná se především o prefrontální kortex, který ovlivňuje řízení pozornosti, paměť, plánování, výběr informací atd. Snižuje se produkce neurotransmiteru dopaminu, snižuje se průtok krve mozkovými cévami a to vše má za následek zpomalení myšlenkových pochodů. Starý lidský mozek, v důsledku změny, zpracovává informace jinak než mladší mozek. Mozek staršího člověka funguje komplexněji, zatímco mozek mladšího člověka zapojuje při řešení problému specializovaná centra. (Vágnerová 2007, s. 317)

Stáří s sebou přináší i percepční problémy, zhoršuje se zrak i sluch, úbytek tělesných funkcí kompenzují senioři zvýšeným soustředěním. Musí používat kompenzační

pomůcky, brýle, sluchadla. Mnoho seniorů, kteří špatně slyší a vidí, raději rezignují na mnohé nároky na jejich schopnosti, protože přirozené soustředění na tyto schopnosti je unavuje. Pak tyto lidé podnětů strádají a jejich kompetence se mohou zhoršovat ještě více než kdyby byli dostatečně stimulováni.

Zrakové poruchy u seniorů se projevují zhoršením akomodace, schopnosti zaostřit na různé vzdálenosti, hlavně na blízko. Nejvážnější vadou, kterou trpí senioři, je ztráta zrakové ostrosti a tím schopnosti zaostřit na detail. Vlivem ovlivuje i vnímání intenzity světla, stačí lidé vidí jen intenzivní světlo. Tím je omezena schopnost řídit automobil za tmy a v noci. Senioři vidí spíše v nafkloutlejích odstínech. Lépe vnímají barvy kolem flutého světelného spektra. Rozpoznávají dobře barvy červené, oranžové a fluté. Potíže mají s vnímáním zelené, modré a fialové barvy, tento problém nastupuje až kolem 80. roku věku. Typicky osvětlené podmínky potebují podstatně delší čas pozorovat. S věkem se zužuje oblast periferního vidění u seniorů. (Stuart, Hamilton, 1999, s. 30)

Se sluchem začínají mít problémy lidé ve věku kolem 50 let. Ve věkové skupině 70 až 80 let je to již 32 % seniorů, u nichž nastupují tyto problémy. Ve skupině lidí starších 80 let má sluchové problémy již 50 % lidí. (Stuart, Hamilton, 1999, s. 30)

U starších lidí se také zhoršuje hmatový práh citlivosti, je potřeba větší stimulace, aby člověk reagoval na hmatový vjem. Zvyšuje se práh bolestivosti. Klesá citlivost k vnímání teploty podnětů.

Senioři mají problém se zaměřením pozornosti, soustedit se na to podstatné a eliminovat to nepodstatné. Ve stáří dochází ke změnám v rozdělování a přeručení pozornosti. Pokud musí starší lidé během nějaké schopnosti přeručet pozornost z jednoho podnětu na druhý, jejich reakční doba je pomalejší a dělají více chyb. Nedokážou zpracovat více informací, které přichází souasně, protože jejich kognitivní kapacita je omezená. (Vágnerová 2007, s. 320)

V raném stáří se začíná projevovat zhoršení paměti, starší člověk má pak větší problémy s učlením. Ve stáří ubývá schopnosti ukládat nové poznatky a vybavit si důležité informace. Na paměť má i negativní vliv kolísání krevního cukru.

Zhoršení paměťových funkcí je závislé nejen na biologických změnách, které jsou podmíněny stárnutím nebo chorobami, ale je to také dáno geneticky. Další odlišnosti v paměťových funkcích, mezi jednotlivými seniory, závisí na jejich aktuálním zdraví, ale i na postoji k duševním schopnostem. Uchování paměťových funkcí je

závislé na vzdělání a na míře používání paměťových funkcí. Lidé s nižším vzděláním, kteří sklouzávají ke stereotypům, rezignují na intelektuální činnost, mají v této oblasti problémy s pamětí než lidé s vyšším vzděláním. Pokud se paměť trénuje, zůstává její funkce i ve stáří na přijatelné úrovni. (Vágnerová 2007, s. 322)

Staroucí lidé potěbuje ke své duševní činnosti také více zapojení mozkových aktivit. Čím je člověk starší, tím musí na vykonávanou činnost více myslet. Činnosti, které dříve probíhaly téměř automaticky, vyžadují stále více duševní pozornosti, například otevření láhev, vstát od stolu. Čím více senior potěbuje ústřední mozek na pohybových aktivitách a koordinaci těla, tím méně mu zbývá na duševní aktivitu a zvládání nových problémů. Pokud se ve stáří udržuje tělo v dobré fyzické kondici cvičením, má to pozitivní vliv na duševní aktivitu. Tělo pracuje více autonomně, pak seniorovi zbývá více duševní kapacity na jiné úkoly. (Gruss 2009, s. 16, 17)

Schopnost učít se u velmi starých lidí rychle ubývá i pokud netrpí demencí. Učení se novým paměťovým technikám je ve větvě stále obtížnější. Petr Gruss uvádí příklad, že lidé mezi 90-100 lety nejsou schopni se naučit pracovat s různými mnemo-technickými pomůckami.

Dalším velmi důležitým aspektem, který má vliv na **kompetenci** u velké části seniorů, jsou psychosociální podmíněné změny. Na seniora jsou kladeny menší požadavky a narůstá pohodlnost, to přispívá ke změnám v lidském mozku, které nejsou podmíněny biologicky. Mnoho schopností a dovedností u starého člověka není přítomných, starší lidé mají sklon ke stereotypu. (Vágnerová 2007, s. 317)

U starších lidí dochází k prodloužení reakční doby, zpomalení poznávacích procesů a je to úměrné složitosti a obtížnosti. Starší lidé mají tendenci více se soustředit na zpracování informací než na jejich zapamatování. Tak se projevuje kompenzace zpomalení reakční doby. Celoživotní zkušenost seniorů však může u mnoha psychických funkcí seniorů kompenzovat tento úbytek. Proto jsou jednotliví senioři tak odlišní. Jedinou vlastnost, kterou mají dnešní senioři společnou je, že dokázali přežít. (Stuart, Hamilton, 1999, s. 246)

Demence představuje velmi vysoký úbytek duševních schopností. V populaci 70letých je demence diagnostikována u méně než 5 % lidí, ve skupině 80letých je to již 15 %, u 90letých je to již téměř 50 %. Údaje vychází z berlínské studie v nově stanovené stáří. (Gruss 2009, s. 20)

2. Demografie

Pohled do minulosti

Existuje odhad, podle něhož se v prehistorických dobách stáří nedožíval nikdo. Do 17. století přerostlo věk 65 let asi jen 1 % obyvatelstva. Do konce 19. století se procento populace, které dosáhlo věku 65 let, zvýšilo na 4 %.

V roce 1900 byla předpokládaná střední doba života 47 až 55 let. V současné době se liší podle jednotlivých zemí. (Stuart, Hamilton, 1999, s. 13)

Demografické prognózy do příštích let

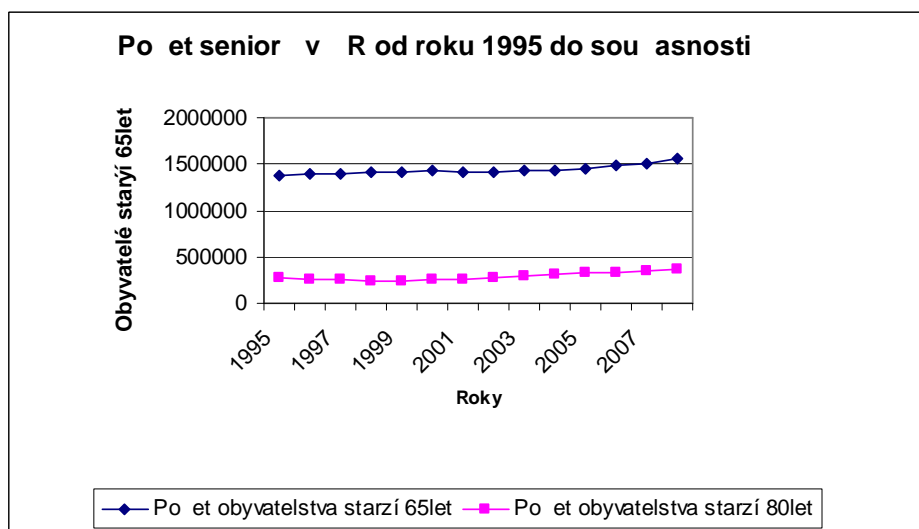
V dnešní době se díky výsledkům medicíny a zdravému životnímu stylu stále více prodlužuje střední délka života, období stáří tak nabývá stále více na důležitosti.

K 31.12.2008 měla ČR **10 467 542** obyvatel, z toho:

- ve věku 60 až 65 let 2 263 559,
- ve věku 65 až 80 let 1 556 152,
- ve věku 80 let a více 361 866.

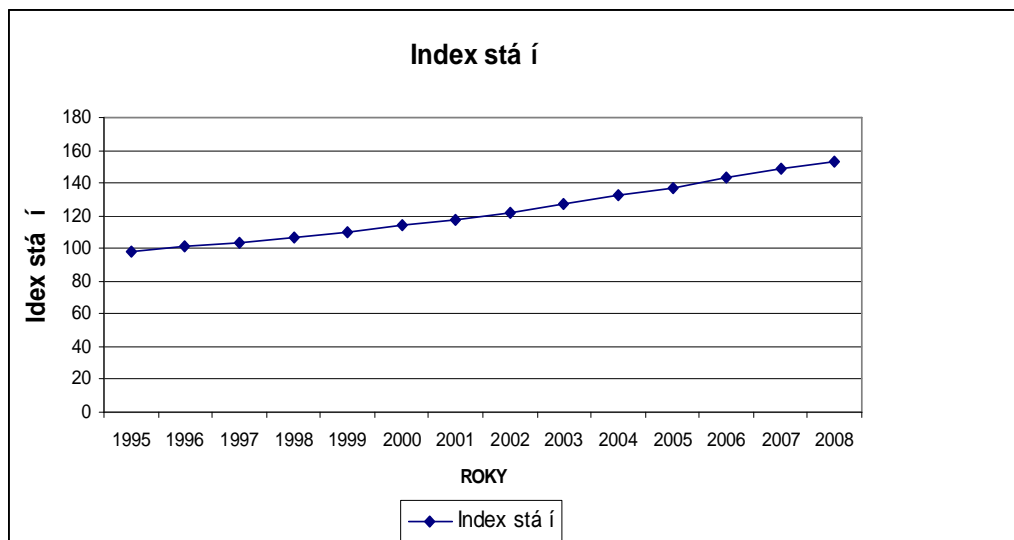
V grafu na obr.1 je vidět, jak od roku 1995 do současnosti počet seniorů stoupá.

Obr. 1



V grafu na obr. 2 je udán index stáří, který uvádí český statistický úřad. Ten je definován jako počet obyvatel 65 let a více na 100 dětí ve věku 0-14 let.

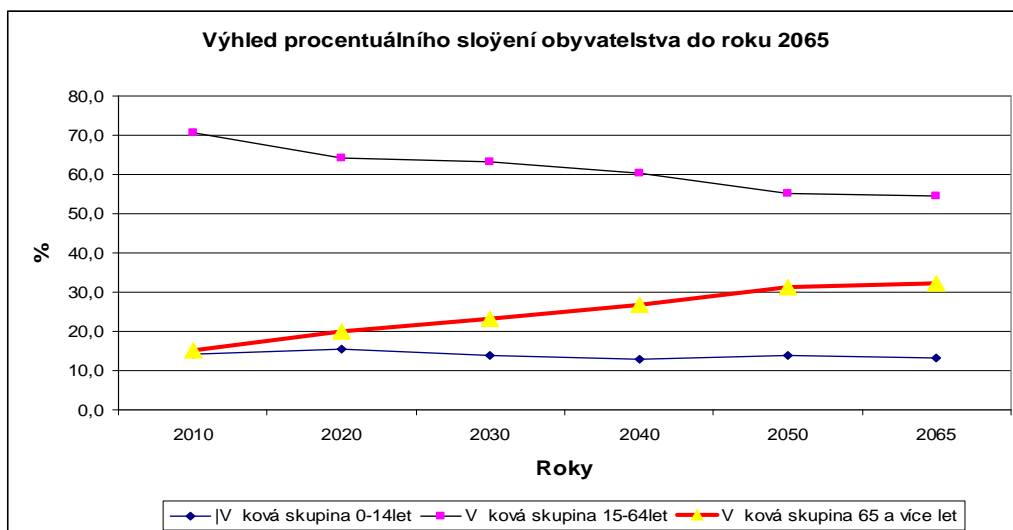
Obr. 2



Počínaje rokem 2006 začíná v České republice převážovat osoby starší 65 let nad osobami mladší 15 let, tento trend bude mít nadále vzestupnou tendenci.

Výhledy na další léta s tímto korespondují, společnost bude dále stárnout. Dokazuje to projekce, která byla vypracována v polovině roku 2009 v oddělení demografické statistiky českého statistického úřadu. Cílem projekce bylo ukázat budoucí populační vývoj České republiky do roku 2065 a odpovědět, k jakým změnám dojde ve věkovém složení České republiky. Pro účely této práce byla vybrána střední varianta projekce, která se jeví jako nejvíce pravděpodobná.

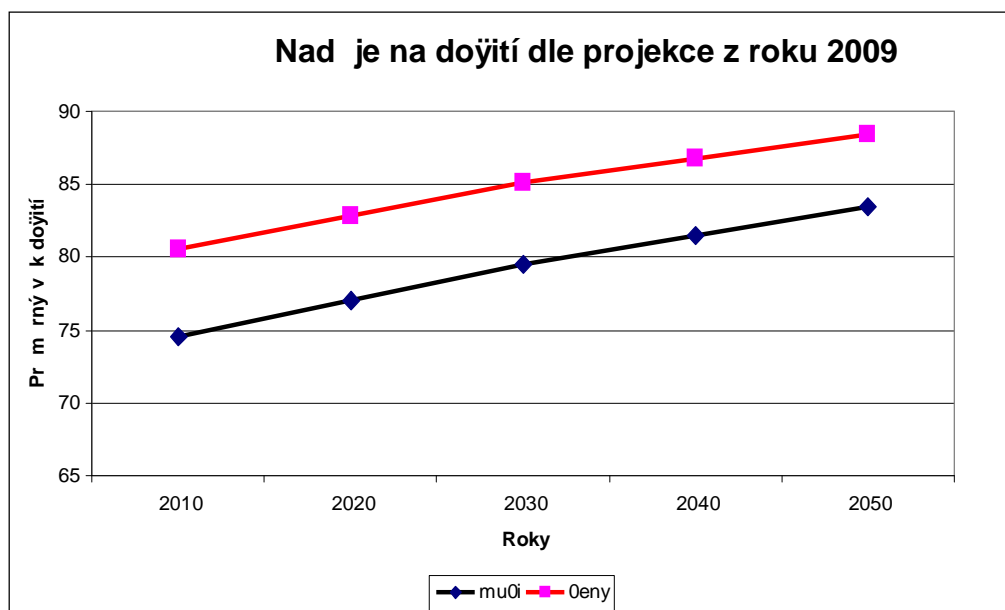
Obr. 3



Z grafu na obr. 3 vyplývá, že v roce 2065 by obyvatelstvo ČR starší 65 let tvořilo 32,9 % populace, zatímco dnes je to 14,9 %.

Další graf na obr. 4 nám udává, kolika let by se v průměru mohl dožít obyvatel ČR. Z tohoto grafu je jasné, že průměrný věk, kterého se dožívají senioři, se neustále bude zvyšovat. Oproti zdroj dat byla vybrána střední projekce vytvořená v roce 2009. (<http://www.czso.cz/40200901.pdf>)

Obr. 4



Všechna data jsou vypočtena z údajů českého statistického úřadu.
(<http://www.czso.cz/402009u.doc>)

Z těchto všech demografických výhledů je patrné, že společnost stárne a bude dále nezadržitelně stárnout. Velice výstižně uvádí Stuart a Hamilton, že dochází k –ednutí populace. (Stuart, Hamilton, 1999, s. 14)

Je mnoho důvodů pro populace stárne. Jsou to úspěchy medicíny, zdravější výživa, technické ulehčení práce, rodí se méně dětí. Dalšími důvody je *genetická podmínnost stárnutí*, déle žijící jedinci plodí déle žijící potomstvo. (Stuart, Hamilton, 1999, s. 17)

3. Analýza současného stavu používání nových technologií

3.1 Dostupnost počítačů pro seniory

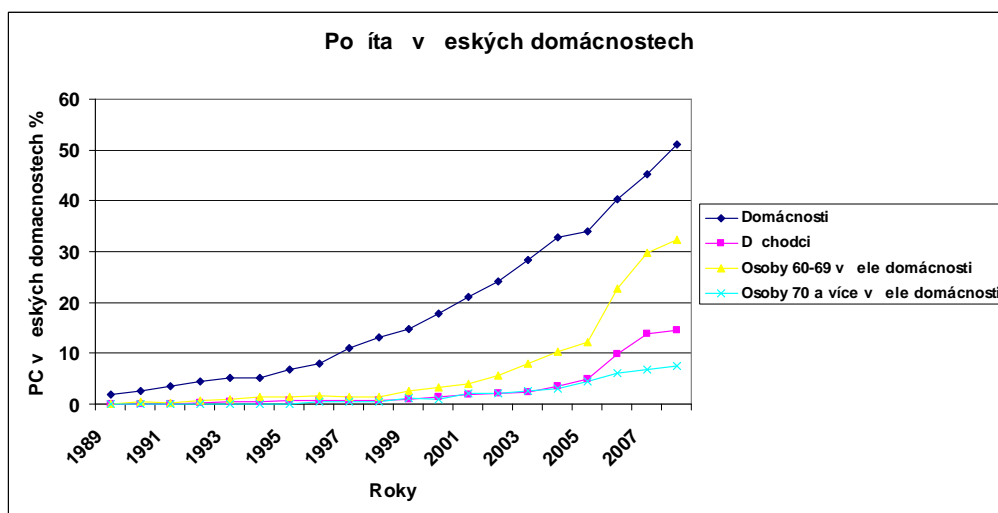
Každý občan by měl mít určité znalosti a dovednosti v oblasti moderních informačních technologií. Měl by je využívat jak v práci, tak i v soukromém životě. Dnešní postmoderní společnost je založena především na informacích a znalostech. Souhrn těchto znalostí a dovedností se označuje jako *počítačová gramotnost*. Někdy se také nazývá elektronická dovednost *e-Skills*. Jejich úroveň je rozdělena na čtyři skupiny:

- základní znalosti,
- praktické znalosti,
- odborné znalosti,
- pokročilé znalosti.

Osobním počítačem je v dnešní době vybavena u nás zhruba každá druhá domácnost. Absolutní číslo je 48 %. Ve srovnání s zeměmi EU je to o dost méně. Domácnosti v EU jsou vybaveny ze 67,8 % počítači.

Následující graf na obr. 5 ukazuje nárůst vybavení počítači v českých domácnostech po roce 2002. Tento nárůst platí i pro skupinu občanů důchodového věku, 7,0 % těchto domácností je vybaveno počítačem.

Obr. 5



V zemích EU 27 absolvovalo počítačový kurz 1,1 % lidí ve věku 65-74 let z celkového počtu obyvatel této skupiny, ve vztahu k uživatelům počítačů této věkové

skupiny je to 3,7 %. e-tí senio i této v kové skupiny mají bohuffel udáno 0 %.
(http://www.czso.cz/dovednosti_eu.xls)

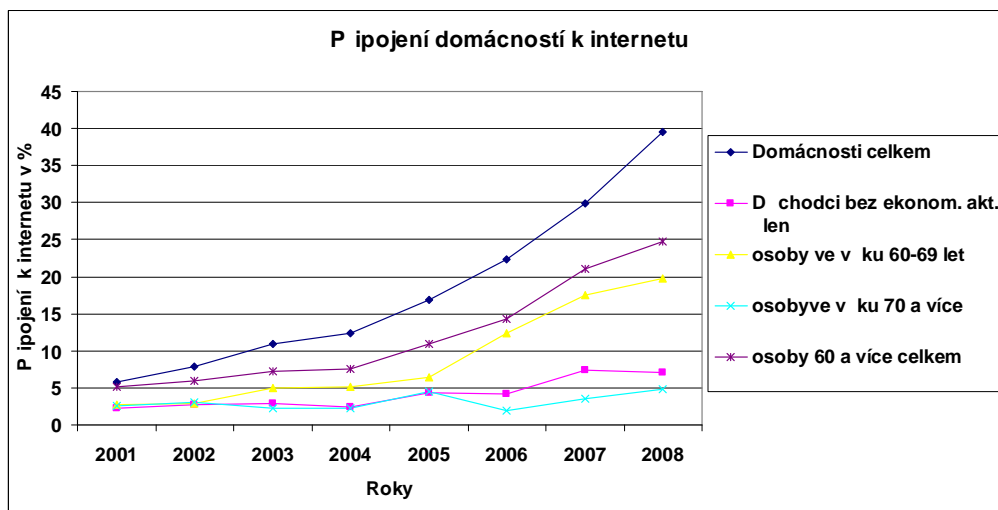
3.2 Dostupnost internetu pro cílovou skupinu

Prvopo átek vzniku internetu se datuje na druhou polovinu 60. let minulého století. Internet byl p vodn vyvíjen pro armádu USA, obrovský rozvoj nastal v roce 1993, kdy byl uvoln n pro ve ejnost nový internetový prohlíffe . V roce 1995 bylo celosv tov p ipojeno k internetové síti asi 50 mil. uffivatel . Dnes má na-e planeta 6,768 miliard obyvatel, po et uffivatel internetu je 1,734 miliardy. Tyto údaje jsou k 30.9.2009. (www.internetworldstats.com) Dalo by se tedy zjednodu-en íci, fle kařdý tvrtý obyvatel planety má p ipojení k internetu.

V eské republice v roce 2002 to bylo asi 2 mil. uffivatel , dnes po et uffivatel stoupl tém na trojnásobek, tedy na 5,5 mil. Po et domácností p ipojených k internetu v eské republice je 42 %, odhadem je to asi 1,8 mil. domácností. Zaostáváme tak za ostatními zem mi EU, kde je 60,3 % domácností p ipojeno na internet. Nejvíce jsou internetem vybaveny domácnosti v Praze, nejmén v Olomouckém kraji. (http://www.czso.cz_domacnostech)

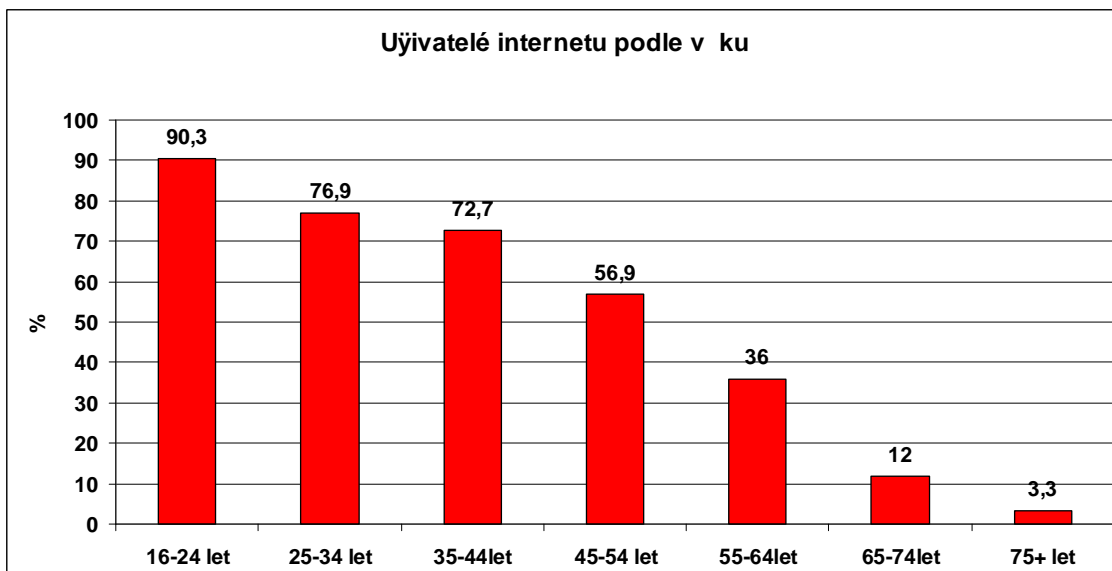
V následujícím grafu na obr. 6 je vid t, jak k roste p ipojení k internetu v eských domácnostech. Ob ané star-í 60 let, kte í jsou v ele domácnosti, jsou p ipojeni asi z 25 %, d chodci bez ekonomicky aktivních len domácnosti jsou p ipojeni asi 7,0 %. Tyto údaje se vztahují k 2. tvrtletí 2008. Podrobn j-í údaje jsou uvedeny v p íloze . 3 i pro ostatní v kové skupiny obyvatel R.

Obr. 6



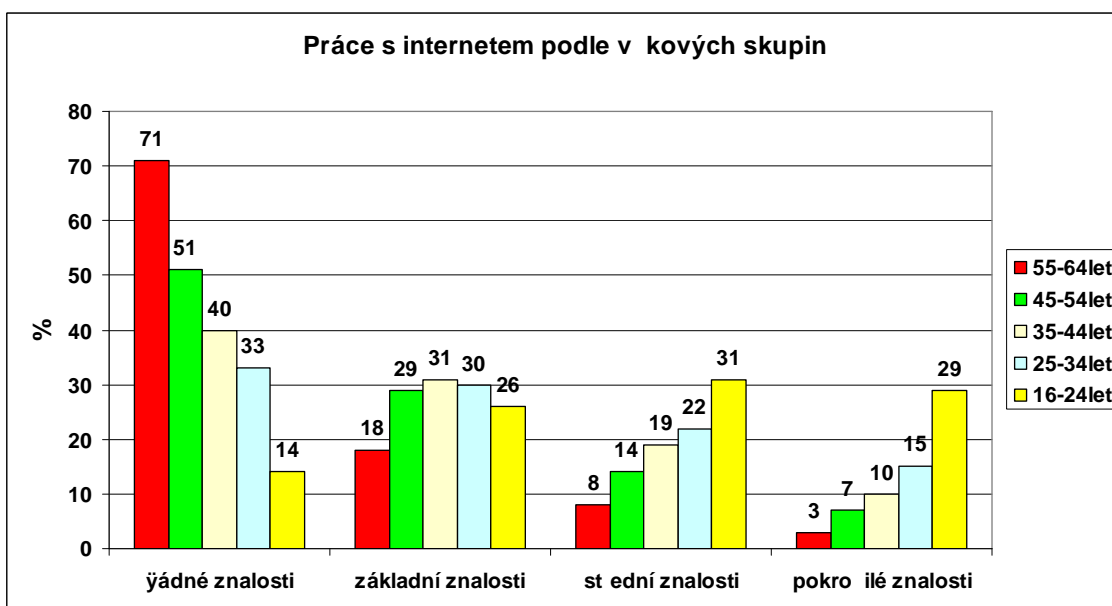
Na následujícím grafu na obr. 7 je patrné, jak používají internet naši obyvatelé podle věku.

Obr. 7



Graf na obr. 8 nám udává, jak zdatní jsou jednotliví uživatelé podle věku v práci s internetem.

Obr. 8



Z uvedeného grafu je patrné, že nejstarší ročníky používají internet nejméně a mají nejméně znalosti. Je to dáno tím, že informační technologie dosáhly prudkého rozvoje až v posledních letech. Pro skupinu nad 64 let nejsou k dispozici žádná aktuální data. Uvedené údaje platí pro rok 2007. (http://www.czso.cz_znalosti)

3.3 Vyuffití internetu cílovou skupinou

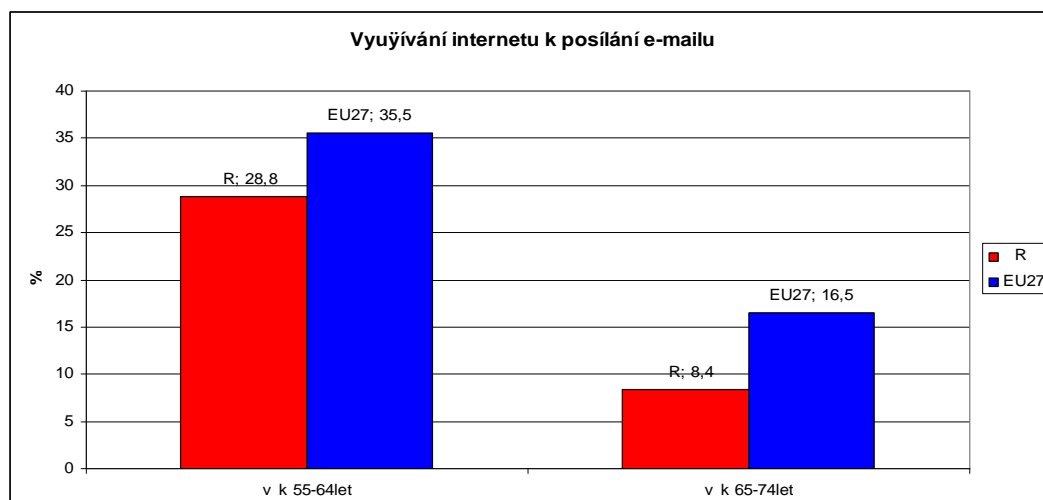
Internet pro nakupování využívá v ČR 2,3 % obyvatel starších 65 let. Údaj je vztažen k celkovému počtu osob této věkové skupiny. Pokud počet seniorů využívající internetové nakupování procentuálně vyjádříme k počtu seniorů, kteří vlastní internet, docházíme k 20,6 %. Za evropským průměrem velmi zaostáváme. Seniori této věkové skupiny tam nakupují přes internet z 8,6 %. Je to tedy 4x více. Procentuálním vyjádřením k uživatelům internetu je to již 40,4 %. V ČR tedy využívá pouze pětina uživatelů internet k nakupování, zatímco v EU 27 je to téměř polovina.

Rozdíl cen nákupů v internetovém obchodě a v kamenném obchodě je v průměru 30 %. Tímto je v věkové skupině seniorů, jejichž výše finančních prostředků je omezená, dále ekonomicky znevýhodněná i mladší ročníky. Podle zjištění SÚ na internetu nakupují uživatelé hlavně kvůli nižším cenám a druhý hlavní důvod je velký výběr zboží a jednoduchost nákupu.

Nejvíce v ČR je využíván internet k posílání e-mailů, asi 91 % uživatelů. Nejstarší ročníky nad 75 let používají nejvíce internet k vyhledávání informací o zdraví, asi 60 % z dané věkové kategorie uživatelů. (SÚ, Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2009, s. 38)

Využití internetu pro posílání e-mailů je vidět v grafu na obr. 9. Zatímco ve věkové skupině 55-65 let je využití internetu k této činnosti podobné jako je průměr v EU27, seniori v EU ve věku 65-74 let si dopisují přes internet 2krát více než v ČR. Údaje se vztahují k roku 2008. (<http://www.czso.cz/internetu.xls>)

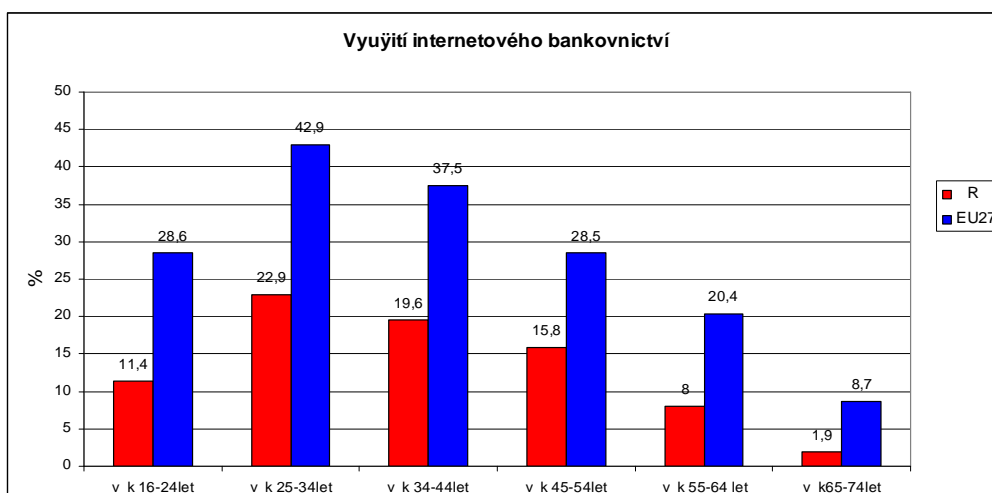
Obr. 9



3.4. Vyuffití internetu k internetovému bankovníctví

S rozvojem nových technologií se rozvíjí i internetové bankovníctví. Má mnoho výhod. lov k nemusí stát dlouhé fronty u po-tovních p epáflek, ceny za odeslání plateb jsou nižší než p es klasickou po-tovní poukázku. Jsou rozdílné i ceny, pokud lov k platí p edem za zboží. Internetové bankovníctví má i nevýhody, dá se zneuflít, mohou majitelé vykrást ú et atd. V grafu na obr. 10 je patrné, jak jsou na tom na-i senio i ve srovnání s jinými v kovými skupinami a i ve srovnání s pr m rem EU 27. V této oblasti nových technologií jsme na tom nejh e ve v-ech v kových kategoriích. Senio i pouflívají pouze z 1,9 % internetové bankovníctví. Srovnatelná skupina v EU platí p es internet 4krát ast ji. Z t chto údaj je patrné, že na-i senio i jsou podstatn opatr n j-í a konzervativn j-í než je pr m r ostatních zemí EU27. Tyto údaje jsou procentuáln vztafleny vfdy k celkové populaci dané kategorie. Údaje jsou platné k roku 2008. (<http://www.czso.cz/internetu.xls>)

Obr. 10



Senio i, kte í si objednají zboží na internetu, platí v t-inou v hotovosti nebo dobírkou, jak je vid t v grafu na obr. 11. Ve v kové skupin 55-64 let jsou tém obdobné výsledky. Je tedy patrné, že senio i dávají raději p ednost konzervativnímu placení za služby v hotovosti dobírkou nebo slofenkou. Jsou konzervativní, necht jí m nit svoje zvyky, mají strach o své peníze, mají obavu že vypí-í nesprávné údaje. (SÚ, Vyuffívání informa ních a komunika ních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2009, s. 104) Ro n dochází k zaslání platby na nesprávný ú et asi u 3000 klient eské spo itelny. (<http://www.novinky.cz>)

Obr. 11



3.5 Používání mobilního telefonu

První mobilní telefon vznikl v roce 1973 v USA v laboratořích firmy Motorola. V Evropě se můžeme setkat s mobilními telefony od roku 1981. (<http://www.servis-sonyericsson.cz>) Od této doby prošly mobilní telefony a infrastruktura mnoha proměnami jak poskytovanými službami, tak i velikostí a designem. Odhaduje se, že na konci roku 2009 dosáhl počet mobilních telefonů na naší planetě 4,6 miliardy. Zjednodušeně tedy můžeme říci, že na každého z obyvatel této planety připadá dva mobilní telefony. (<http://mobil.idnes.cz/pocet>)

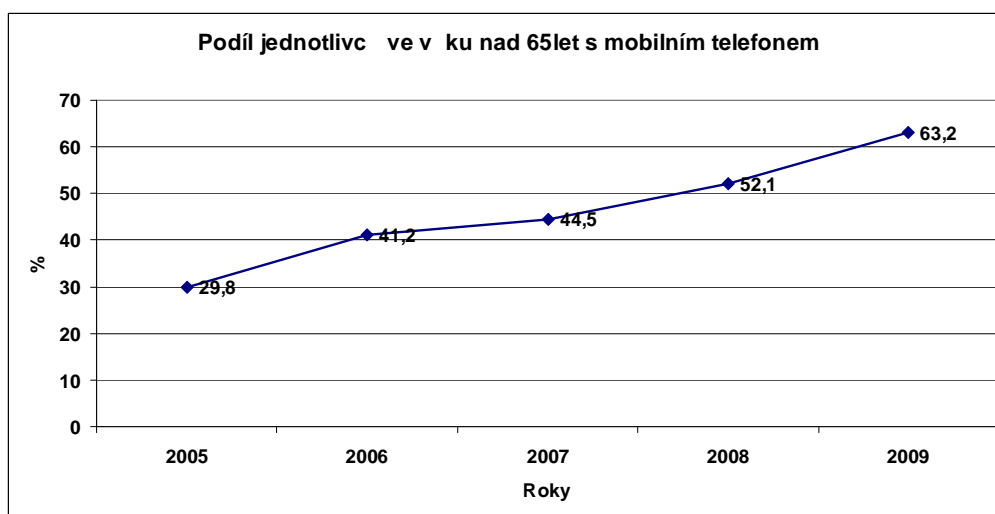
Česká republika patří mezi první desítku zemí na světě v počtu mobilních telefonů na 100 obyvatel. (<http://mobil.idnes.cz/cesko>)

V roce 2009 připadalo na 10 občanů 9 ks mobilních telefonů. Občané ve věku 16 až 54 let ho vlastní téměř každý. U starších skupin obyvatel se počet mobilních telefonů snižuje. Ve věkové skupině 65 až 74 let mělo v roce 2009 58 % členů mobilní telefon, u mužů je toto číslo vyšší a činí 71 %. Podle ekonomického hlediska připadá na každých 10 lidí 7 mobilních telefonů. Ve věkové skupině nad 65 let se od roku 2005 počet mobilních telefonů zdvojnásobil.

(Vyžívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2009, Praha: český statistický úřad, s.20)

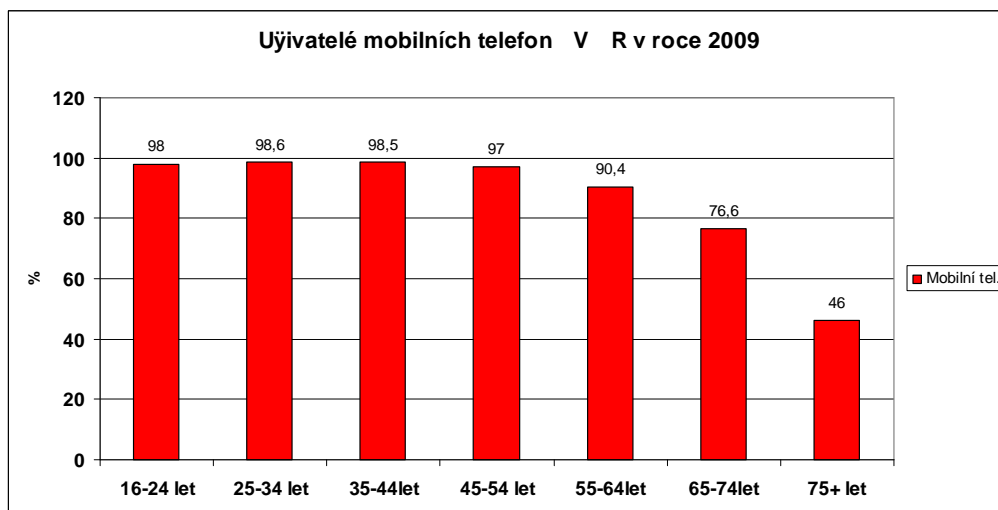
V následujícím grafu na obr. 12 vidíme, jak stoupalo používání mobilních telefonů od roku 2005 do roku 2009.

Obr. 12



Graf na obr. 13 nám znázorňuje, jak jsou na tom e-tí d chodci ve srovnání s ostatními v kovými kategoriemi. (SÚ, Vyuffívání informa ních a komunika ních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2009, s. 61)

Obr. 13



4. Technika a literatura určená pro seniory

V této kapitole budou popsána elektronická zařízení, která umožní kompenzovat určitá znevýhodnění seniorů i ostatní populaci. Mobilní telefon se specifickými funkcemi, monitorovací a bezpečnostní zařízení pro seniory, počítačové programy pro seniory, zvuková lupa pro seniory a zrakově postižené.

4.1 Mobilní telefon se speciálními funkcemi pro seniory

V roce první mobilní telefon určený pro seniory, který byl uveden na českém trhu, byl model GDP-02 Grand, výrobce Jablocom. Je pozoruhodné, že se jednalo o českého výrobce a navíc v segmentu spotřební elektroniky, kdy je většina výroby vyráběna na Dálném východě. S tímto modelem výrobce sklízela úspěchy nejen v ČR, ale i ve světě. Jednalo se o světový unikát. Podobal se spíše stolnímu telefonu a vyrábí se v mnoha podobách dodnes. (<http://www.jablocom.com>)

V době hledání materiálů pro tuto práci (v zimě 2008) byly na našem trhu k dispozici pouze dva typy mobilních telefonů speciálně určených pro seniory. Mobilní telefon ve tvaru standardního pevného telefonu, český výrobce Jablocom. Druhý byl

mobilní telefon v klasickém mobilním tvaru - Aligátor. Dnes si výrobci si uv domili, že seniorská populace je pro n obrovské množství nových zákazníků, jak je ukázáno v demografických projekcích. Do budoucna se p edpokládá, že senio i budou tvo it téměř etinu populace a tedy i uřivatel moderních technologií.

Na začátku roku 2010 bylo na eském trhu k dispozici minimálně 15 různých typ mobilních telefonů cílen určených pro seniory. Výrobci p i jejich konstrukci reagují na v-echna znevýhodnění, která doprovází stá í. Velký displej, který umohl uje dobrou itelnost, část p ístroj má oranřový displej, staré oko lépe vnímá tyto barvy. Velkými, robustními tlačítky a p epína i výrobci reagují na problémy senior s hmatem. Mají ergonomický kryt uzp sobený pro seniory a jsou odleh eny pro snadné no-ení. Telefony jsou vybaveny pouze jednoduchými funkcemi ó volání, SMS zprávy, rychlá p edvolba pomocí tlačítek 0 - 9. Dále tento druh mobil má velký reproduktor, umohl uje tak kompenzovat sluchové problémy senior .

Na zadní straně bývá bezpečnostní tlačítko. Tlačítko je zapu-řeno v krytu, aby nedocházelo k fale-nému volání. Po aktivaci vytá í p edvolená ísla, zapíná automaticky řhands freeř (hlasitou soupravu), takže uřivatel jiř nemusí dále obsluhovat mobil. Pokud se nedovolá, odesílá SMS zprávy na p edvolená ísla. Zde se skrývá ov-em nebezpečí, mobilní operáto i negarantují doru itelnost SMS zpráv. Doru itelnost zpráv je garantována jen pro velké zákazníky (velké organizace, které mají n kolik stovek uřivatelů a mají nastaveny jiné podmínky nefl b řný uřivatel mobilního telefonu). Tato služba je i pat i n zpoplatněna. Pokud je p etřřena mobilní síť, SMS m ře dořít i za n kolik dní, SMS zprávy mají v mobilní síti nejniř-ř prioritou.

Pokud není p ednastaveno řládné íslo pro vytá ení v nouzi, automaticky se volá na řís ové íslo 112. Na toto íslo se dovolá vřdy, nebo stá í jakákoliv p ítomnost sít GMS bez ohledu na operátora, telefon m ře mít i nefunk ní SIM kartu.

V období od 1.1. 2009 do 31.12.2009 bylo na řís ové linky IZS řR voláno 1 629 540krát. Na linku 150 bylo voláno 288 442krát. V Jihomoravském kraji v roce 2009 bylo na centrum řís ového volání (linka 112) voláno 151 404krát. Na linku 150 bylo voláno 31 042krát. Řís ové volání není v řR statisticky rozd leno podle v ku, takže není možné ur it počet volání senior . (Interní statistika KOPIS HZS Jmk)

Nejv ř-ř problém je v-ak nau it seniora, aby telefon m l neustále p i sob i p i v-edních řinnostech jako je nap . náv-ř va toalety. Telefony proto bývají vybaveny poutky na lep-ř no-ení atd. Pokud senior nechá telefon na stole a dojde k problémové

situaci v jiné místnosti, sebelepší funkce mobilního telefonu pro seniora jsou nepoužitelné. Stačí lidé prohlásit: „Vždy jdu jen k němu.“ Tato problematika souvisí se sklouzáváním ke stereotypům a neochotou změnit své jednání a chování.

Trh je mobilními telefony zásoben dobře, ale ve zkoumaném vzorku populace mobilním telefonem speciálně určeným pro seniory nebyl vybaven nikdo. Je to dané malou informovaností ve společnosti, hlavně dle seniorů, kteří kupují telefon pro své rodiče. V této nasycení trhu telefony tohoto typu došlo až v roce 2009. Takže bude nějakou dobu trvat, než jsou nyní používané mobily doslouží a budou nahrazeny mobily speciálně určenými pro seniory. Cenové relace mobilních telefonů určených pro seniory začínají od částky 1 200 Kč.

Na obr. 14 je vidět jeden z mnoha nabízených typů mobilů pro seniory Aligátor - A500. (<http://www.easytech.cz/aligator>)

Obr. 14 Mobilní telefon Aligátor 500



4.2. Hlídací a monitorovací zařízení pro seniory

4.2.1 Volající náramky pro seniory

Tato skupina výrobků umožňuje seniorům, postíleným nebo nemocným požádat o pomoc a zároveň umožní jejich lokalizaci. Tyto výrobky umožní být v kontaktu s nejbližšími příbuznými a zároveň požádat o pomoc. Komunikují na platformě GSM. Jsou vybaveny GPRS modulem pro přenos dat, mají integrovaný navigační systém GPS. Jediným stiskem tlačítka umožní hlasovou komunikaci. Náramek je vybaven tlačítkem pro vysílání akustického varovného signálu, dále umožňuje vysílání poplachových SMS zpráv na předvolená čísla.

Lokalizační systém GPS umožňuje posílat zprávy o poloze seniora v automaticky nastavených intervalech nebo pokud se dostane mimo stanovenou oblast. K tomu slouží GPS lokalizátor. Prostednictvím placené služby od GSM operátora lze zjistit pomocí GPS, kde se osoba nachází. Tyto výrobky se vyskytují na trhu v cenách od 9 000 Kč. Verze s GPS modulem od 12 500 Kč. Placená služba od operátora se pohybuje v průměru kolem 250 Kč. Ceny jsou uvedeny včetně DPH. (www.muzes.cz)

Na obrázku 15 je pro ilustraci vyobrazen volající náramek Skeeper. (www.wmocean.cz)

Obr. 15 Volající náramek Skeeper



4.2.2. Zabezpečovací ústředny se speciálními funkcemi pro seniory a postílené

Tato skupina výrobků v sobě spojuje vlastnosti mobilních telefonů, bezdrátových systémů a poplachových hlásičů. Je založena na jednoduchém ovládacím panelu a je primárně určena pro staré a nemocné lidi.

Český výrobce Radom vyrábí systém Danius, který umožňuje bezdrátovou komunikaci GSM. Je vybaven jednoduchým ovládacím panelem, má k dispozici bezdrátové tlačítko pro povolání pomoci při nemožnosti pohybu. Další důležitou funkcí je funkce vitality monitorované osoby. Pokud se osoba nehýbe déle než je nastavená doba, automaticky povolá pomoc. Dále disponuje akustickou komunikací s dohledovým centrem například centrem sociální péče.

Další funkce má shodně s ostatními bezdrátovými ústřednami, které jsou připojeny přes GSM. Zařízení může komunikovat s mobilním telefonem, pultem centrální ochrany nebo s počítačem. Na počítači mohou být údaje o sledovaných osobách, například lékařské diagnózy, příbuzní, ošetřovatelé atd. (<http://www.radom.eu>)

Obr. 16 Poplachová ústředna Danius s bezdrátovým tlačítkem



4.2.3 Kamerové a televizní lupy

Tato zařízení jsou určena pro uživatele, kteří mají problémy se zrakem. Slouží pro zobrazení drobných textů a zvětšování obrázků. Lze je použít pro zobrazení například jízdních řádů, návodů, titulků atd. Výhodou těchto zařízení, které umožňují až 20násobné zvětšení. Standardní optická lupa má zvětšení podstatně menší. Kamerová lupa má vlastní podsvícení. Umožňuje i fotografovat a uchovávat obrázky v interní paměti.

Na obr. 17 je zobrazena přenosná kamerová lupa, na obr. 18 je stolní typ kamerové lupy. (<http://www.spektra.eu/cz/senior>)

Obr. 17 Přenosná lupa



Obr. 18 Stolní lupa



4.2.4 Výpočetní technika se zaměřením na seniory

Na trhu jsou speciální počítače určené pro zrakově hendikepované. Existují však programy, které umožní vytvořit ze standardního počítače zařízení, které může ovládat kterýkoliv uživatel bez jakékoliv počítačové gramotnosti.

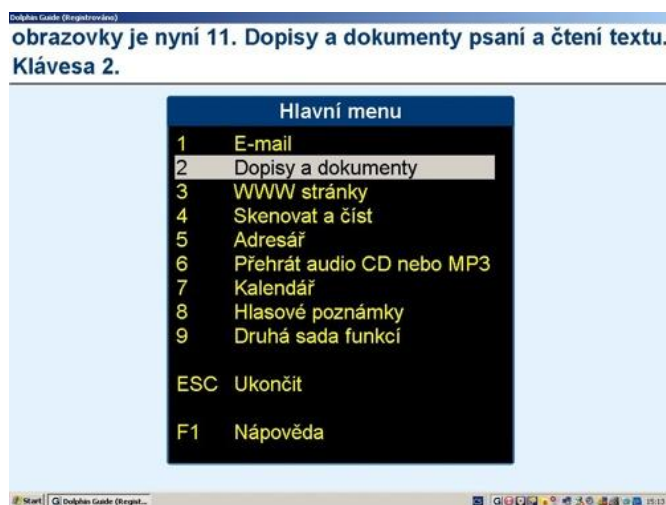
Jedním z těchto zástupců je počítačový asistenční program Dolphin Guide. Umožňuje zjednodušit ovládání počítače. Je to ideální řešení pro seniory a pro všechny, kteří se s počítačem nikdy dříve nechtěli pracovat. Ovládání počítače je z pohledných nabídek a nevyužívá složitě grafické prostředí dnešních počítačů. Veškeré příkazy mají hlasový výstup. Uživatel je hlasově navigován, jaké úkony má dlat s počítačem nebo co právě počítač vykonává. Ovládací obrazovka se dá přizpůsobit uživateli. Dá se změnit velikost písmen u příkazů, vzhled obrazovky. Uživatel se zrakovým hendikepem si tak může přizpůsobit ovládání počítače.

Program umožňuje pracovat s texty, číst, psát a tisknout dokumenty. Lze prohlížet www stránky, poslouchat internetová rádia, posílat e-maily, skenovat dokumenty a všechny standardní funkce, které nabízí klasický počítač vybavený běžným operačním systémem.

Na obrázku 19 je jedna z nabídek ovládání pro textové dokumenty.

(<http://www.spektra.eu/cz/zrak>)

Obr. 19 Menu po íta ového programu pro seniory



Dalším programem, který umožní práci na počítači i seniorům a lidem se zrakovými vadami je Zoom Text Express. Umožní změnu velikosti zobrazované plochy na monitoru ve čtyřech úrovních. Změní písmo pomocí speciální technologie šXfontů. Umožní změnit celou obrazovku nebo aktivní výez, změnit barvy, inverzi barev atd. (<http://www.spektra.eu/cz/zrak/prg>)

4.2.5 Odborná literatura pro seniory

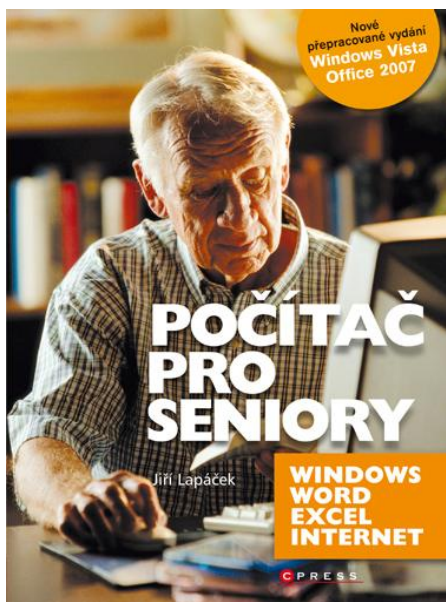
V dnešní době existuje na knižním trhu dostatečné množství odborné počítačové literatury pro seniory. Jedinci, kteří chtějí, se mohou sami naučit pracovat s počítačem. Uvádím dostupné knihy, které jsou určeny pro seniory na našem trhu, například nabídku vydavatelství Computerpress:

- Počítač pro seniory,
- Internet pro seniory,
- Excel pro seniory,
- Notebook pro seniory,
- Word pro seniory,
- Natáčíme a upravujeme video pro seniory. (<http://knihy.cpress.cz/knihy>)

Mnoho kolicích a vzdávacích organizací dnes nabízí speciální počítačové kolení pro seniory. Také velké množství knihoven, v rámci své innosti, organizuje počítačové kolení pro starší osoby. Kluby d chodce nabízí rovní kursy zvládnutí práce s počítaem. Pro seniora, který se chce vzdávat, je v R mnoho nabídek jak se nauít pracovat s výpo etní technikou.

Pro ilustraci uvádím jednu z mnoha knih určenou pro seniory.
(<http://knihy.cpress.cz/Pocitac>)

Obr. 20 Kniha Po ita pro seniory.



5. Praktická část

Cílem pro zkoumání je získat údaje o problémech komunikace seniorů s novými technologiemi a jejich schopnosti je používat. Získané údaje srovnat s údaji, které uvádí český statistický úřad.

5.1 Stanovení hypotéz, metoda pro zkoumání, tvorba dotazníku

Pro zkoumání byly stanoveny následující hypotézy:

- H1:** Předpokládám, že 90 % seniorů vlastní mobilní telefon.
- H2:** Předpokládám, že 90 % seniorů má ve svém mobilním telefonu uložena čísla všech linek.
- H3:** Předpokládám, že 40 % seniorů vlastní počítač.
- H4:** Předpokládám, že 70 % seniorů vlastní počítač má technické vzdělání.
- H5:** Předpokládám, že 30 % seniorů je připojeno na internet.
- H6:** Předpokládám, že platební kartu vlastní 30 % seniorů.
- H7:** Předpokládám, že 40 % seniorů si není schopno naladit kanály na TV.
- H8:** Předpokládám, že 40 % seniorů rozumí návodu dodávaného ke kupovanému spotřebiči.

K ověření hypotéz jsem si vybral metodu dotazníku a řízeného rozhovoru. Metodu dotazníku pro jednoduchost a rychlost vyplnění. Tato metoda také umožňuje zpracování velkého množství dat. Abych vyloučil nesprávné odpovědi při vyplňování dotazníku, kombinoval jsem tuto metodu s řízeným rozhovorem. Zvláště nejstarší skupina seniorů by měla z vyplněním dotazníku potíže. Také jsem se chtěl vyvarovat aby odpovědi byly zkresleny *sociální flákností*.

Řízený rozhovor se svou podobou blíží individuálnímu dotazníku. Otázky jsem volil srozumitelné a jednoznačně interpretovatelné. Nekládl jsem žádné sugestivní otázky. Otázky jsem volil uzavřené. V případě odpovědi na otázky jsem pokračoval, vzhledem ke stejné zkoumané skupině, pouze na *ano*, *áste* a *ne*.

Problematikou komunikace české populace s technikou se zabýval pouze dotazník českého statistického úřadu, který byl převzat od Eurostatu. Eurostat je statistický úřad Evropských společenství se sídlem v Lucembursku založený v roce

1953. Hlavním úkolem Eurostatu je poskytování statistik a dat evropským institucím za účelem definování, realizace a analýzy politiky Společenství. (<http://apl.czso.cz>)

Dotazník SÚ je ale pro cílovou skupinu příliš složitý. Obsahuje 48 otázek, je na pěti stranách, v nichž ohledně je velmi odborný (viz příloha 1). (SÚ, Vyučování informačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2009, s. 111-116)

Rozhodl jsem se vytvořit dotazník vlastní. Vytvoření dotazníku pro seniorskou skupinu bylo obtížné. Dotazník musel být srozumitelný, nesmí odradit, musel být přehledný, jazykově srozumitelný, jednoduchý, graficky upravený tak, aby ho zvládla i skupina seniorů s drobnými zrakovými vadami. (www.dotaznik-online.cz) Vzniku tohoto dotazníku (viz. příloha 2) předcházelo asi 10 modifikací. Jednotlivé varianty dotazníku byly postupně zkoušeny na vzorku 10 osob a postupně upravovány. Při sestavování dotazníku a řízeného rozhovoru bylo inspirováno z literatury. (Hendl, 2008, s. 45 - 63)

Dále jsem použil barevné oddělení jednotlivých okruhů otázek v dotazníku, jednotlivé skupiny otázek jsou od sebe odděleny podbarvením. Bylo použito 25 otázek i když odborná literatura uvádí optimální počet otázek okolo 20. Otázky jsou formulovány velmi jednoduše.

Dotazník je rozdělen do několika částí. První část se zabývá všeobecnými údaji jako jsou věk, pohlaví, vzdělání. Odborná část se zabývá použitím mobilních telefonů, použitím tiskových linek, další část ovládáním a použitím počítače, použitím platební karty, ovládáním bílých spotřebičů v domácnosti. Poslední část se týká nákupu nových spotřebičů do domácnosti a porozumění návodu.

5.2 Výběrový soubor

Bylo vybráno náhodně 93 respondentů. Respondenti pocházeli z Jihomoravského kraje, Zlínského kraje a kraje Vysočina. Dále byl proveden průzkum u obyvatel seniorského domova v Rouchovanech (dříve sponzorskou službou) a u seniorských pacientů lázní Teplice nad Bečvou.

Většinu respondentů jsem navštívil osobně a pomocí řízeného rozhovoru jim pomohl vyplnit dotazník. Pouze s vyplněním dotazníku v lázních Teplice nad Bečvou mi pomohla má maminka, která tam byla na létebním pobytu.

Okrajové skupiny výběrového souboru 60-65 let a nad 75 let jsou zastoupeny procentuálně podobně. Průměrně v každé skupině seniorů je zastoupena polovina respondentů. V tomto složení výběrového souboru seniorů je popsáno v tab. 1.

Tabulka 1 Věkové složení výběrového souboru

Věková skupina	60 - 65 let	66 - 70 let	71 - 75 let	75+
Počet respondentů	33	15	10	35
Počet žen	19	8	6	18
Počet mužů	14	7	4	17
Procentuální zastoupení z celkového počtu respondentů	35,5 %	16,1 %	10,8 %	37,6 %

5.3 Vyhodnocení otázek z dotazníku

Otázka 6 - Vlastníte mobilní telefon?

Rozdělení seniorských uživatelů mobilních telefonů ve zkoumané skupině je znázorněno v následující tabulce.

Otázka 6 Počet vlastníků mobilních telefonů podle věku

Věková skupina	60 - 65 let	66 - 70 let	71 - 75 let	75+ let
Počet vlastníků mobil. tel. absolutně	33	15	9	31
Počet vlastníků mobil. tel. v %	100 %	100 %	90 %	88,6 %
Počet vlastníků mobil. tel. v % Údaje ŠÚ (2. čtvrtletí 2009)	-	76,6 %		46,6 %

Ve zkoumaném vzorku 93 seniorů vlastnilo mobilní telefon 88 respondentů, to je 94,6 % z celkového počtu seniorů. Z uvedených údajů je patrné, že nejstarší skupina seniorů používá mobilní telefon nejméně.

ŠÚ udává ve skupině seniorů ve skupině 65-74 let penetraci mobilními telefony 76,6 % a ve skupině starších obyvatel 75 let je vlastnictví mobilního telefonu zastoupeno 46,6 %. Rozdílné výsledky jsou dány časovým odstupem 3/4 roku mezi měřeními ŠÚ a zkoumaným vzorkem seniorů této práce. Výběrový soubor ŠÚ byl zastoupen oběma věkovými skupinami 65-74 let 14 % a ve věkové skupině 75 a více let 9,7 % z celkového souboru. (ŠÚ, Využívání informačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2009, s. 61)

Otázky 7 a 8 o Na co používáte mobilní telefon?

Otázky 7 a 8 zjišťovaly využití telefonu na posílání a přijímání SMS a využití dalších funkcí mobilního telefonu (budík, kalkulačka, kalendář, záznamník, fotoaparát).

Otázka 7 a 8, použití mobilního telefonu seniory

Věková skupina	60-65 let	66-70 let	71-75 let	75+ let
Použití mob. telefon absolutně	33	15	9	31
Použití mob telefon na SMS absolutně	26	14	7	17
Použití mob tel. na SMS v %	78,8 %	93,3 %	77,7 %	54,8 %
Používání dalších funkcí mob. telefonu absolutně	23	8	5	8
Používání dalších funkcí mob. telefonu v %	69,7 %	53,3 %	55,5 %	25,8 %

Z výše uvedených vyplývá, že ve sledovaném věkovém seniorském vzorku 60 a více let používá mobilní telefon k posílání krátkých textových zpráv téměř tři čtvrtiny majitelů mobilních telefonů (72,7 %). Jiné než základní funkce mobilního telefonu (telefonování) používá 50,0 % seniorů ze sledované skupiny. Další funkce nebyly blíže specifikovány v dotazníku.

Otázka 9 o Máte problémy s ovládním mobilního telefonu?

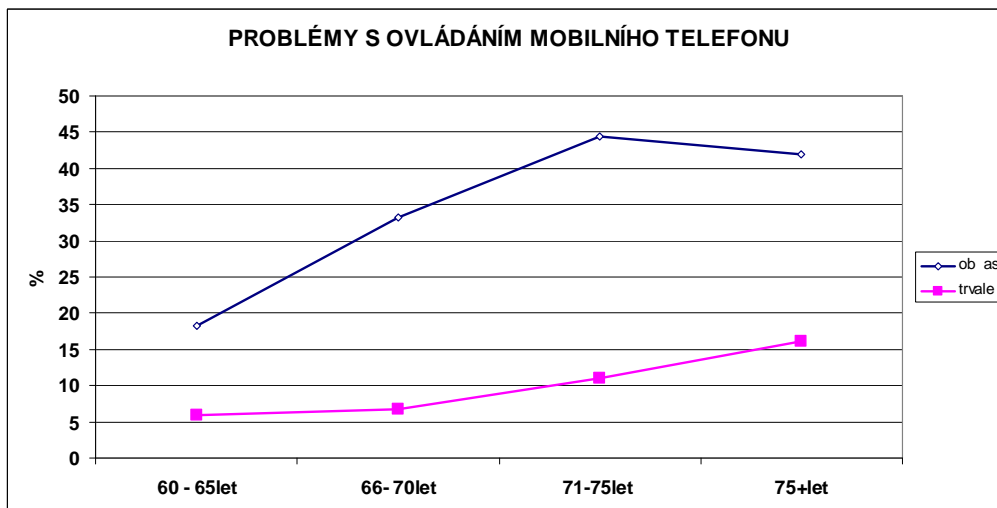
Otázka 9 zjišťuje, jaké mají seniory problémy s ovládním mobilního telefonu.

Otázka 9 problémy s ovládním telefonu

Věková skupina	60-65 let	66-70 let	71-75 let	75+ let
Použití mob. telefon absolutně	33	15	9	31
Problémy s ovlád. mob.tel. nemám absolutně	25	9	5	13
Problémy s ovládním mob.tel. nemám v %	75,7 %	60,0 %	55,6 %	41,9 %
Problémy s ovlád. mob.tel. občas absolutně	6	5	4	13
Problémy s ovlád. mob.tel. občas v %	18,2 %	33,3 %	44,4 %	41,9 %
Problémy s ovlád. mob.tel. mám absolutně	2	1	1	5
Problémy s ovlád. mob.tel. mám v %	6 %	6,7 %	11,1 %	16,1 %

Z-etení vyplývá, že se zvyšujícím se věkem přibývá problém s ovládním mobilního telefonu. Tato závislost je viditelná na následujícím grafu na obr. 21.

Obr. 21



Otázka 10. Máte uložena čísla tisícových linek v mobilním telefonu?

Velmi zajímavým zjištěním je, kolik seniorů má uloženo ve svém mobilním telefonu krizová čísla 112, 150, 155, 158. Výsledky, které byly zjištěny z-etením, jsou uvedeny v tabulce.

Otázka 11. Máte uloženy tisícové linky v mobilním telefonu u seniorů

Věková skupina	60 - 65 let	66 - 70 let	71 - 75 let	75+ let
Počet mob. telefonů	33	15	9	31
Třísóvkové linky mám v tel. seznamu absolutně	21	9	2	8
Třísóvkové linky mám v tel. seznamu v %	63,7 %	60,0 %	22,2 %	25,8 %
Třísóvkové linky nemám v tel. seznamu absolutně	11	5	6	17
Třísóvkové linky nemám v tel. seznamu v %	33,3 %	33,3 %	66,7 %	54,8 %
Nevím , jestli mám třísóvkové linky v tel. seznamu absolutně	1	1	1	6
Nevím , jestli mám třísóvkové linky v tel. seznamu v %	3,0 %	6,7 %	11,1 %	19,4 %

Z této tabulky je patrné, že průměrně 45,5 % seniorů uvádí, že má ve svém mobilním telefonu uloženo několik zíslených linek. Ve skutečnosti je toto číslo podstatně vyšší, nebo operátoři povinně ukládají na každou SIM kartu tisícová čísla. Pouze jediný respondent uvedl, že tisícová čísla jsou v telefonu povinně nahrána od operátora na SIM kartě.

Operátoři to nepřímo ukládá zákon č. 127/2005Sb., § 61, odst. 3 o elektronických komunikacích. Operátoři, aby splnili podmínky z ustanovení tohoto zákona, dávají čísla zíslených linek do firmware telefonu a také na SIM kartě. Pak lze volat i ze zamčeného telefonu nebo i bez kreditu na tisícové linky. Na tisícovou linku se lze dovolat vždy. Stačí přítomnost GSM sítě bez ohledu na operátora.

Téměř polovina seniorů uvádí, že nemají v mobilním telefonu krizová čísla a 10 % uvádí, že neví, jestli mají krizová čísla v telefonu uložena.

Je to alarmující zjištění, nebo tato skupina je nejvíce ohrožena zdravotními problémy a stává se cílem kriminálních živlů. Toto číslo svědčí o nízké informovanosti cílové skupiny seniorů.

Otázka č. 11 o Použití jste někdy tisícovou linku?

Dalším zjištěvaným údajem bylo použití tisícových linek seniory. Údaje, které byly zjištěny dříve, jsou v následující tabulce.

Otázka č. 11 četnost použití tisícových linek seniory

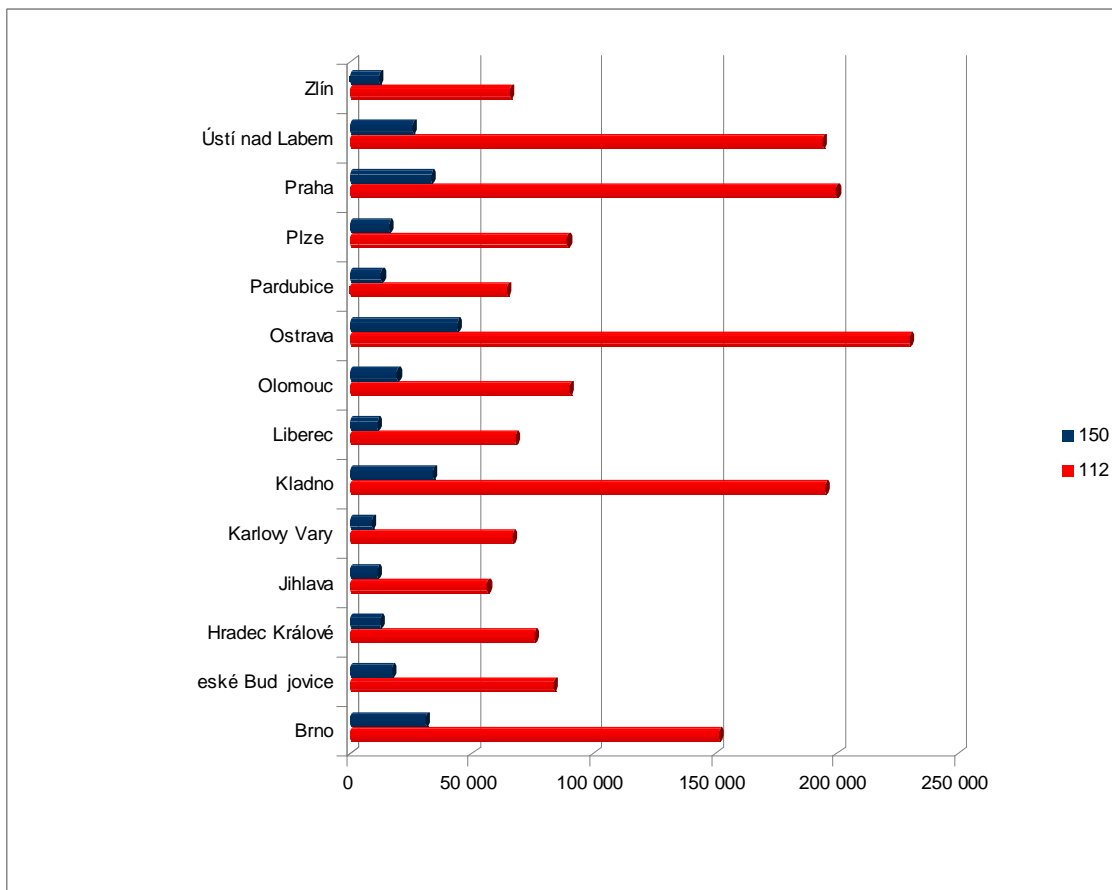
Věková skupina	60 a 65 let	66 a 70 let	71 - 75 let	75+ let
Počet seniorů	33	15	10	35
Použití tisícových linek absolutně	6	2	1	1
Použití tisícových linek v %	18,2 %	13,3 %	10 %	2,9 %

Z průzkumu vyplývá, že průměrně asi 10 % seniorů použilo tisícovou linku. Statistika, která je vedena u HZS ČR, který je garantem tisícových linek 112, není vedeno rozlišení tisícového volání podle věku.

V grafu na obr. 22 je vidět četnost použití tisícových telefonních linek 150 a 112 v ČR od 1.1.2009 do 31.12.2009. Počet volání jsou podle krajů. Celkově bylo na linku

112 voláno 1 629 540krát. Tís ová linka 150 byla pouffitá 288 442krát. Zdroj: interní statistika HZS R.

Obr. 22 etnost pouffití tís ových linek v R v roce 2009



Otázka . 12 ó Vlastníte nebo máte p ístup k osobní po íta í?

Dal-í okruh otázek v dotazníku se zabýval vlastnictvím nebo p ístupem k po íta í a jeho ovládání. Ve zkoumaném vzorku 93 senior vlastnilo po íta 37 senior a jeden senior m l k n mu p ístup v rodin a vyufflival ho. Zji-t né skute nosti jsou uvedeny v následující tabulce.

Otázka .12 osobní počítače v domácnostech senior

Věková skupina	60-65 let	66-70 let	71-75 let	75+ let
Počet seniorů	33	15	10	35
Počet vlastníků PC	13	9	4	12
Počet vlastníků PC v %	39,4 %	60 %	40 %	34,3 %

Z výsledků vyplývá, že ve zkoumaném vzorku vlastní průměrně 41 % seniorů počítač.

Otázka .5 Máte humanitní nebo technické vzdělání?

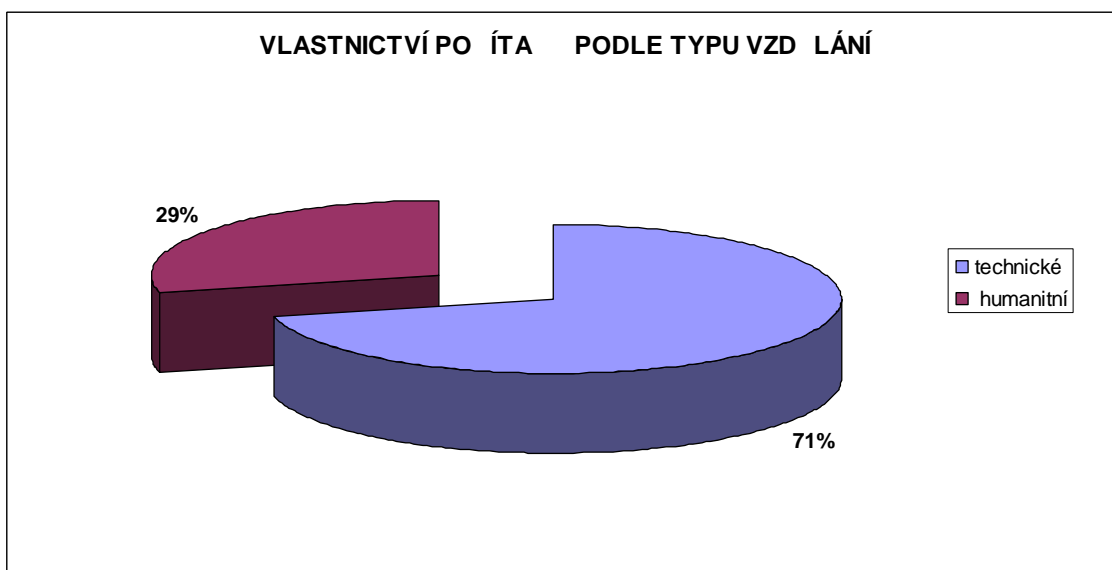
Tato otázka je kombinací s otázkou .12 vlastnictví počítače podle typu vzdělání. Zjištěné hodnoty jsou uvedeny v následující tabulce.

Otázka .5 a .12 vlastnictví počítače podle typu vzdělání

Věková skupina	60-65 let	66-70 let	71-75 let	75+ let
Počet vlastníků PC	13	9	4	12
Počet vlastníků PC vzdělání technického směru	8	8	1	10
Počet vlastníků PC vzdělání technického směru v %	61,5 %	88,9 %	25 %	83,3 %
Počet vlastníků PC vzdělání humanitního směru	5	1	3	2
Počet vlastníků PC vzdělání humanitního směru v %	38,5 %	11,1 %	75 %	16,7 %

Následující graf na obr. 23 nám ukazuje vlastnictví počítače podle typu vzdělání (humanitní, technické). V průměrném vzorku seniorů průměrně 41 % seniorů vlastní počítač. V průměrném vzorku seniorů s technickým vzděláním, kteří vlastnili počítač, nebylo seniorů s humanitním vzděláním.

Obr. 23



Otázka . 13 ó Kde jsem se nau il práci na po íta i?

V této ásti bylo zji- ováno, kde se senio i nau ili pracovat na po íta i. Zji-tné hodnoty jsou uvedeny v tabulce.

Otázka . 13 nau ení práce s po íta em

V ková skupina	60 - 65 let	66 - 70 let	71 - 75 let	75+ let
Po et senior	33	15	10	35
Práci s PC se nau il sám absol.	2	2	4	10
Práci s PC se nau il s pomocí p átel absol.	0	0	0	1
Práci s PC se nau il s pomocí rodiny absolutn .	4	2	1	0
Práci s PC se nau il v zam stnání, -kolení absol.	11	5	1	1

V kové skupiny senior 60 - 65 let a 66 - 70 let se nej ast ji nau ily práci na PC v zam stnání. V ostatních v kových skupinách 71 a více let se senio i nej ast ji nau ili pracovat na PC sami.

Otázka . 15 ó Máte problémy s ovládáním počítače?

Dalším předmetem bylo zjistit, jaké problémy mají seniori s ovládáním počítače. Zjištěné hodnoty jsou v tabulce.

Otázka .15 problém s ovládáním počítače

Vková skupina	60-65 let	66-70 let	71-75 let	75+ let
S ovládáním PC problém nemám absolutně .	8	4	3	4
S ovládáním PC problém nemám v %	47,1 %	44,4 %	50,0 %	33,3 %
S ovládáním PC mám částečný problém absolutně	6	4	1	8
S ovládáním PC mám částečný problém v %	35,3 %	44,4 %	16,7 %	66,7 %
S ovládáním PC mám problém absolutně	3	1	2	0
S ovládáním PC mám problém v %	17,6 %	11,2 %	33,3 %	0 %

S ovládním počítače nemá problém ve všech věkových skupinách seniorů průměrně 43 % uživatelů počítače. Ve zkoumané skupině má průměrně částečný problém s ovládním počítače také 43 % seniorů. Problémy s ovládním narůstají s věkem. V poslední věkové skupině 75 a více let již má částečný problém s ovládním počítače 67 % respondentů. V této skupině problém s ovládním počítače měl v průměru asi 14 % respondentů. Poslední věková skupina kupodivu uváděla, že nemá žádný problém s ovládním počítače nikdo, ale částečný problém měl již 67 % respondentů.

Otázka . 16 ó Máte přístup k internetu?

V průzkumném vzorku 93 seniorů vlastnilo počítač 38 jedinců. Připojení na internet jich mělo 34 a jeden senior používal internet dříve. Přístup k internetu ve všech věkových kategoriích seniorů mělo průměrně 38 % respondentů. V nejstarší věkové kategorii (nad 75 let) má možnost přístupu k internetu pouze 34 % seniorů. Hodnoty zjištěné průzkumem jsou vyjádřeny v následující tabulce.

Otázka .16 p ístup senior k internetu

V ková skupina	60 - 65 let	66 - 70 let	71 - 75 let	75+ let
Po et senior	33	15	10	35
Po et vlastník PC	13	9	4	12
Internet mám	13	6	4	11
Mám p ístup k internetu	0	0	0	1
Mam internet a p ístup k internetu celkov v %	39,4 %	40 %	40 %	34,3 %

Otázka . 14 , . 17 a . 19 ó Na co poufíváte internet?

Senio i nejvíce poufívají internet na elektronickou po-tu a tení zpráv. Nejstar-í v ková skupina asto poufívala ICQ a Skype. Elektronický obchod poufívají v-echny v kové kategorie velmi málo. Elektronické bankovníctví je spí-e doménou mlad-ích ro ník , jak je vid t v následující tabulce.

Otázka . 14, .17 a .19 poufítí internetu seniory

V ková skupina	60 - 65 let	66 - 70 let	71 - 75 let	75+ let
Po et. senior	33	15	10	35
Po et vlastník PC	13	9	4	12
E-mail absolutn	10	5	0	3
Zprávy absolutn	9	2	1	1
Obchod absolutn	1	1	0	0
Icq, Skype absolutn	4	3	1	5
Jiné absolutn	7	5	1	1
Elektron. bankovníctví absol.	5	5	0	3

Otázka . 18 ó Máte problémy s ovládáním internetu?

Tato otázka se zabývala problémy s ovládáním internetu. Zji-t né výsledky jsou v následující tabulce. Nejvíce jsou po etn zastoupeny ob krajní v kové skupiny uflivatelí internetu. Nejmlad-í v ková kategorie má nejmen-í problémy s ovládáním a poufíváním internetu.

Otázka .18 problémy s ovládáním internetu

V ková skupina	60-65 let	66-70 let	71-75 let	75+ let
S ovl. internetu problém nemám absolutn .	9	1	3	3
S ovl. internetu mám áte n problém absol.	7	6	2	9
S ovl. internetu mám problém absolutn	7	2	2	0

Otázka .20 - Vlastníte platební kartu?

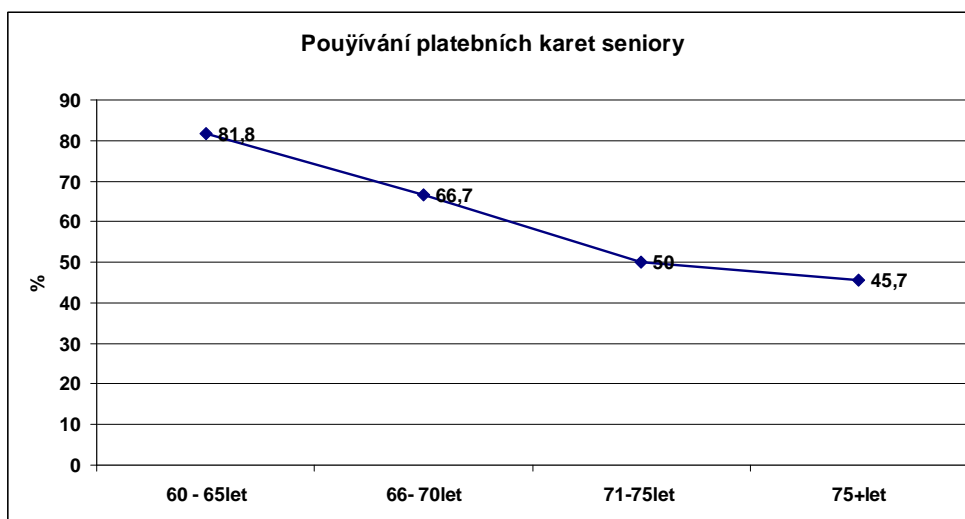
Platební kartu vlastnilo ve zkoumaném vzorku průměrně 62 % seniorů. S pibývajícím věkem vlastníků platební karty ubývá. Hodnoty zjištěné v jednotlivých věkových skupinách jsou uvedeny v následující tabulce.

Otázka .20 vlastnictví platební karty seniory

Věková skupina	60 - 65 let	66 - 70 let	71 - 75 let	75+ let
Počet seniorů	33	15	10	35
Vlastníci platební karty absolutně	27	10	5	16
Vlastníci platební karty v %	81,8 %	66,7 %	50,0 %	45,7 %

Následující graf na obr. 24 ukazuje klesající tendenci platit kartou s pibývajícím věkem.

Obr. 24



Otázka .21 a .22 - Vlastníte automatickou pračku, máte problémy s ovládáním?

Většina seniorů ve zkoumaném souboru vlastnila automatickou pračku. Pouze jeden senior má nějaký problém s ovládáním pračky.

Otázka . 23 ó Umíte si naladit si televizor?

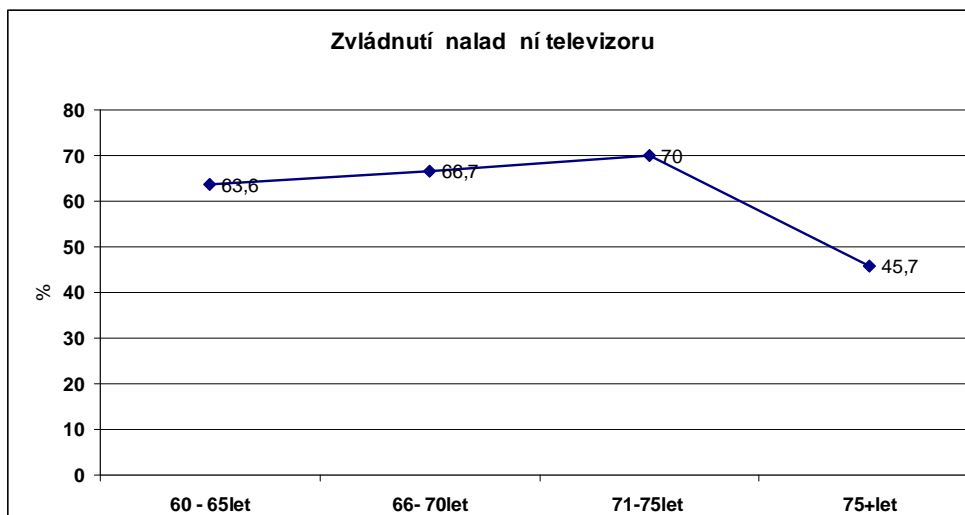
Další sledovanou inností byla schopnost naladit si televizor podle návodu. Výsledky zji-t né pr zkumem jsou uvedeny v následující tabulce.

Otázka . 23 schopnost senior naladit televizor

V ková skupina	60 - 65 let	66 - 70 let	71 - 75 let	75+let
Po et. senior	33	15	10	35
Naladit TV umím absolutn	21	10	7	16
Naladit TV umím v %	63,6 %	66,7 %	70,0 %	45,7 %
Naladit TV umím s obtíflemi absol.	3	3	2	13
Naladit TV umím s obtíflemi v %	9,1 %	20 %	20,0 %	37,1 %
Naladit TV neumím absol.	9	2	1	6
Naladit TV neumím v %	27,3 %	13,3 %	10,0 %	17,2 %

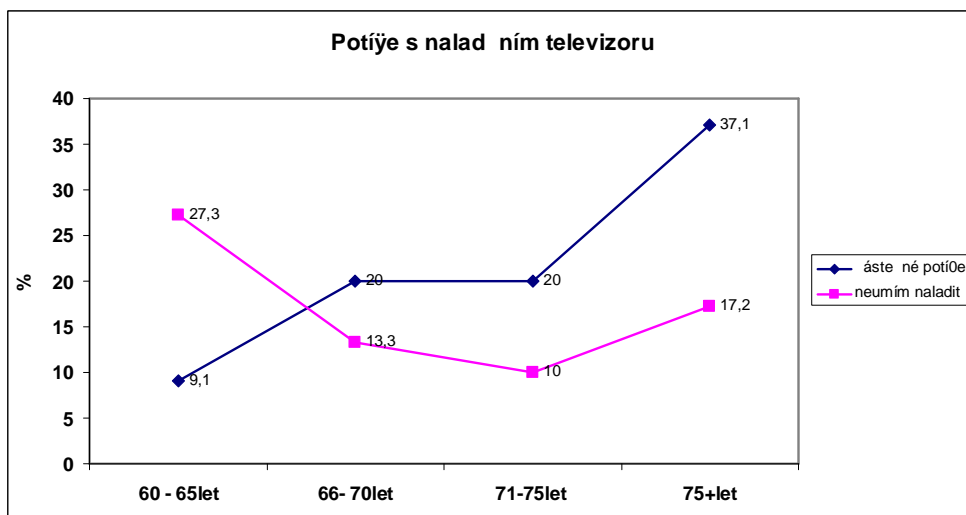
Pr m rn je schopno si naladit samostatn televizní p íjímá 58 % uffivatel . V poslední v kové kategorii 75 let a více jíl jen 46 % respondent . Schopnost samostatn naladit televizní p íjímá s v kem klesá, jak ukazuje graf na obr. 25.

Obr. 25



Obtíže tatoinnost p sobí pr m rn 23 % senior m. Televizor si naladit není schopno pr m rn 20 % senior . Potíže s nalad ním televizoru ukazuje graf na obr. 26.

Obr. 26



Otázka . 24 ó Rozumíte návod k výrobku?

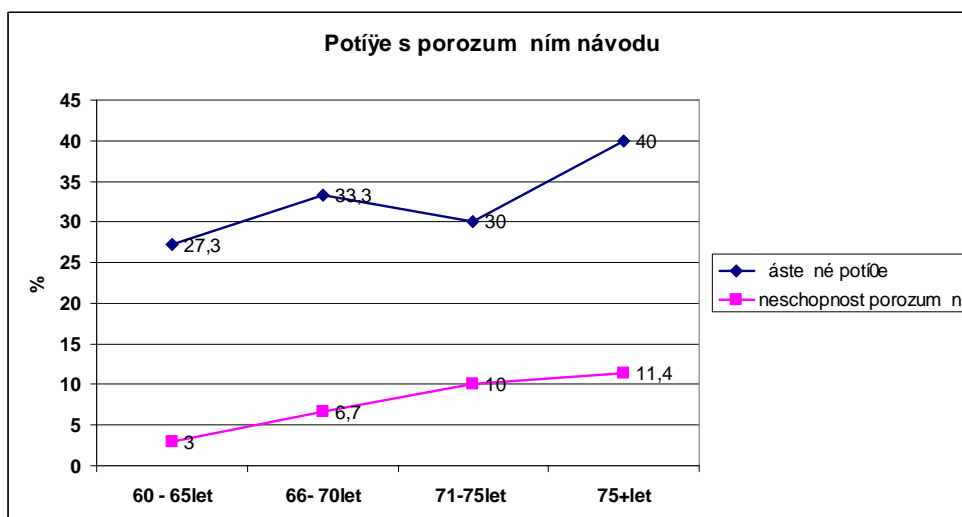
Dal-í sledovanou veli inou bylo porozum ní návodu k výrobku. Pr m rn rozum lo 59 %. áste n rozum lo 33 % senior . Návodu nerozum lo v bec pouze asi 7 % senior ze zkoumaného vzorku (v-echny uvád né hodnoty jsou pr m rn e za v-echny v kov e kategorie). Respondenti uvád li, že velmi závisí, jak je návod koncipován. Jestli se jedná pouze o jazykový p eklad nebo jestli p eklad provád í odborník z daného oboru. Zji-t né hodnoty zji-t né pr zkumem jsou v následující tabulce.

Otázka . 24 schopnost senior porozum t návodu ke spot ebi i

V kov á skupina	60 - 65 let	66 - 70 let	71 - 75 let	75+ let
Po et. senior	33	15	10	35
Prospektu rozumím absolutn	23	9	6	17
Prospektu rozumím v %	69,7 %	60,0 %	60 %	48,6 %
Prospektu rozumím áste n absol.	9	5	3	14
Prospektu rozumím áste n v %	27,3 %	33,3 %	30 %	40,0 %
Prospektu nerozumím absolutn .	1	1	1	4
Prospektu nerozumím v %	3,0 %	6,7 %	10 %	11,4 %

Graf na obr. 27 zobrazuje narůstající potíže s porozuměním návodu v závislosti na věku.

Obr. 27



Otázka . 25 ó Jste schopni p e íst návod k výrobku?

Poslední zkoumanou veličinou byla schopnost p e tení návodu k výrobku. Návod k výrobku si bylo podle zji-t ných údaj schopno p e íst pr m rn 93 % senior . Zji-t né údaje jsou sumarizovány v tabulce. U nejvy-í v kové kategorie se začínají projevovat malé problémy se schopností p e íst si návod. Vzhledem k o ním vadám si není schopno p e íst návod asi 14 % respondent v nejstar-í v kové kategorii..

Otázka . 25 schopnost senior p e íst návod

V ková skupina	60 - 65 let	66 - 70 let	71 - 75 let	75+ let
Po et. senior	33	15	10	35
Prospektu p e tu absolutn	31	15	10	30
Prospektu p e tu v %	93,9 %	100 %	100 %	85,7 %
Prospektu p e tu s obtífkem absolutn	1	0	0	5
Prospekt nep e tu absolutn	1	0	0	0

5.6 Záv ry z pr zkumu

Hypotéza . 1: P edpokládám, že 90 % senior vlastní mobilní telefon.

Z –et ení vyplývá (otázka . 6), že ve zkoumaném vzorku senior pr m rn vlastní 94,6 % senior mobilní telefon.

První hypotéza se potvrdila.

Hypotéza . 2: P edpokládám, že 90 % senior má ve svém mobilním telefonu ulofena ísla tís ových linek.

Z –et ení vyplývá (otázka . 10), že ve zkoumaném vzorku senior vlastních mobilní telefon má pr m rn 45,5 % senior ulofena ísla tís ových linek.

Druhá hypotéza se nepotvrdila.

Hypotéza . 3: P edpokládám, že 40 % senior ve zkoumaném vzorku vlastní po íta .

Z –et ení vyplývá (otázka . 12), že ve zkoumaném vzorku senior vlastní osobní po íta 40,9 % senior .

T etí hypotéza se potvrdila.

Hypotéza . 4: P edpokládám, že 70 % senior ve zkoumaném vzorku vlastních osobní po íta , má technické vzd lání.

Z –et ení vyplývá (otázka . 5 a 12), že 71,1 % senior zkoumaného vzorku vlastních osobní po íta má technické vzd lání.

tvrtá hypotéza se potvrdila.

Hypotéza . 5: P edpokládám, že 30 % senior ve zkoumaném vzorku má p ístup k internetu.

Z –et ení vyplývá (otázka . 16), že 37,6 % senior z celkového po tu respondent má p ístup k internetu.

Pátá hypotéza se potvrdila.

Hypotéza . 6: P edpokládám, že platební kartu vlastní 30 % senior .

Z –et ení vyplývá (otázka . 20), že 62,4 % senior vlastní a pouívá platební kartu.

šestá hypotéza se potvrdila.

Hypotéza . 7: Předpokládám, že 40 % seniorů si není schopno naladit kanály na televizním přijímači.

Z –et ení vyplývá (otázka . 23), že 58,0 % seniorů je schopno si naladit přijímané kanály na televizním přijímači podle návodu.

Sedmá hypotéza potvrdila.

Hypotéza . 8: Předpokládám, že 40 % seniorů rozumí návodu dodávanému ke kupovanému spotřebiči.

Z –et ení vyplývá (otázka . 24), že 59,2 % seniorů rozumí návodu, který je dodán k výrobku.

Osmá hypotéza se potvrdila.

Závěr

Podíl seniorů v české společnosti se rok od roku zvyšuje. Přitom celé dnešní společnosti ovládla technika. Tato práce má za úkol ukázat problémy, které vznikají v důsledku konfrontace seniorů s moderní technikou. Mapuje současný stav používání nových technologií seniory. Práce pojednává o proměnách v psychice seniorů, o zhoršování percepčních vjemů seniorů a následné potíže s prací seniorů s technickými novinkami. Práce dále mapuje speciální technologie, které jsou určeny pro seniory a jsou rozšířeny na českém trhu.

Používání moderní techniky seniory v ČR vychází z vlastního průzkumu, který se uskutečnil z velké části v Jihomoravském kraji, částě v Zlínském kraji a kraji Vysočina. Výsledky byly získány kombinací dotazníkové metody a řízeným rozhovorem. Výsledky průzkumu byly zapisovány do dotazníku. Získaná data jsou porovnána s daty českého statistického úřadu, který prováděl výzkum v roce 2009. Dále je užívání vybrané techniky, kterou používá česká seniorská populace, srovnávána s populací seniorů v Evropské unii. Data jsou převzata z Evropského statistického úřadu Eurostat.

Nové technologie používají v ČR senioři podstatně méně než senioři ve státech Evropské unie. Jedinou výjimkou jsou mobilní telefony, které už senioři často používají. Posílání krátkých textových zpráv je mezi seniory také oblíbeno. Velkým problémem mezi seniory je používání tísňových linek, pouze polovina seniorů má uložena tísňová čísla v telefonu. Všechny hypotézy se potvrdily, kromě hypotézy 2, která předpokládá, že 90 % seniorů má ve svých mobilních telefonech uložena tísňová čísla.

Výsledky mého výzkumu vycházejí pro seniory příznivěji než zjistil ŠÚ. Generace dnešních seniorů na tom není tak špatná, jak jsem předpokládal. Počítač vlastnilo asi 40 % seniorů a téměř každý, kdo vlastnil počítač, byl připojen k internetu. Počítač asi ze 70 % vlastnili lidé, kteří mají technické vzdělání. Platební kartu vlastnilo přes 60 % seniorů. Porozumění návodu a schopnost si naladit TV přijímač dokázalo asi 60 % seniorů.

Ve srovnání se zjistil ŠÚ vychází z mého výzkumu část jejího používání nových technologií seniory. Tato skutečnost mohla být způsobena téměř rovinným

odstupem mezi –et ením SÚ a pr zkumem provád ěným v této práci. Výsledky pr zkumu potvrzují vysoké procento vyuffívání moderní techniky seniory .

Zvy–ující se po et senior a pronikání techniky tém do v–ech sfér lidského flivota ve mn vyvolal zájem o tuto problematiku. Startujícím impulsem pro napsání této práce byl neustálý boj mé 80leté maminky s technikou a mé, asto marné, vysv tlování pouflití moderní techniky. Studium literatury týkající se této problematiky jsem si roz–í il obzor svých v domostí a obrnil se trp livostí ve vysv tlování ovládání nejrn j–ích p ístroj . Zjistil jsem, k jakým zm nám dochází v lidské psychice na sklonku flivota a jaká percep ní omezení zp sobuje stá í.

Tato práce se zabývá jen omezenou prezentací technologií, které se dotýkají flivota senior . Vzhledem k rozsahu práce není mofno popsat v–echny problémy s technikou, které musí e–it senio i v b flném flivot .

Na záv r lze íci, fl výrobci zareagovali na zvy–ující se po et senior ve spole nosti a produkují výrobky, které jsou ur ené speciáln pro seniory. Po et t chto výrobk se bude kařdoro n zvy–ovat. Mnoho vzd lávacích organizací nabízí také po íta ové kurzy pro seniory.

Resumé

První kapitola této práce vymezuje pojem senior a zabývá se stáří jako jedné vývojové etapy jedince. Pojednává o změnách v hodnotovém řebíku seniorů. Nazírá na život seniora z pohledu medicínského a psychologického. Vímá si především skuteností, které omezují komunikaci seniorů s technikou. Nahlíží do problému seniorů uení se novým vcem, které pínáí bfiný život.

Druhá kapitola se zabývá demografií. Zabývá se vckem, kterého se obyvatelstvo doflívalo v minulosti. V druhé ásti této kapitoly jsou zpracovány demografické výhledy obyvatelstva eské republiky do roku 2065 a postupné stárnutí populace.

Tetí kapitola se zabývá analýzou souasného stavu pouflívání nových technologií v bfiném život seniora. Data jsou získána z výzkumu, který provádí eský statistický úad. Je provedeno srovnání se státy Evropské unie v oblasti uflívání technologií seniory.

tvrtá kapitola mapuje výrobky na eském trhu, které jsou speciáln ur eny pro seniory. Za íná od mobilních telefon přes monitorovací a hlídací za ízení, kompenza ní pomcky pro zrak, výpo etní techniku ur enou pro seniory a kon í u literatury, která se zabývá výukou seniorů v oblasti výpo etní techniky.

V poslední kapitole je proveden praktický pr zkum komunikace seniorů s novou technikou. Obsahuje cíl pr zkumu s hypotézami. V dal-í ásti jsou analyzována data, která byla získána –et ením. Výsledky jsou zpracovány formou tabulek a grafů. Analýza získaných dat tém v–echny hypotézy potvrdila.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá používáním nových technologií seniory a problémy, které při používání vznikají. Práce je rozdělena na část teoretickou a část empirickou. Teoretická část má čtyři kapitoly. První kapitola vymezuje pojem senior a zabývá se seniory z hlediska somatického a psychologického. Druhá kapitola se zabývá demografickým stárnutím společnosti. Třetí kapitola se zabývá používáním nových technologií seniory a úroveň jejich používání ve vztahu ke státům Evropské unie. Ve čtvrté kapitole je mapován současný trh speciálních zařízení určených pro seniory. V empirické části je zjištěn stupeň používání nových technologií seniory v Jihomoravském kraji, kraji Vysočina a Zlínském kraji.

Klíčová slova

Seniory, percepční problémy, dožití, internet, mobilní telefon, počítač, internetové bankovníctví, monitorovací zařízení, tísňové linky, textové zprávy, platební karta.

Synopsis

The bachelor thesis deals with the use of new technologies and seniors issues that arise in the application. The thesis is divided into theoretical part and empirical part. The theoretical part has four chapters. The first chapter defines the concept of senior and deals with the elderly in terms of physical and psychological point of view. The second chapter deals with the aging of society. The third chapter deals with the use of new technologies by the elderly and their level of use compared to the European Union. The fourth chapter is mapped to the current market of special equipment designed for seniors. In the empirical part the degree of use of new technologies by seniors in South Moravian Region, Vysočina Region and the Zlín Region is considered.

Keywords

Seniors, perceptual problems, life expectancy, internet, mobile phone, computer, internet banking, monitoring equipment, emergency call, text messages, credit card.

Literatura a prameny

1. *Zákon o elektronických komunikacích a o změnách některých souvisejících zákonů*. 127/2005 Sb. ze dne 22.2.2005
2. **HENDL, J.** *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 2.vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN: 978-80-7367-485-4
3. **GRUSS, P.** *Perspektivy stárnutí z pohledu psychologie celoživotního vývoje* 2009. 1.vyd. Praha: Portál, 2009, 224 s. ISBN: 978-80-7367-6056
4. **STUART, I.- HAMILTON,** *Psychologie stárnutí*. 1.vyd. Praha: Portál 1999, 319 s. ISBN: 80-7178-274-2
5. **VÁGNEROVÁ, M.** *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří*. 1.vyd. Praha: Karolinum, 2007, 461 s. ISBN: 978-80-246-1318-5
6. **VIDOVIČOVÁ, L., RABUŠIČEK, L.** *Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti*, 1 vyd. VÚPSV Praha výzkumné centrum Brno, 2003, 67 s.
7. **VOHRALÍKOVÁ, L., RABUŠIČEK, L.,** *Začlenění seniorů v sociální strukturu české společnosti*. 1 vyd. VÚPSV Praha výzkumné centrum Brno, 2004, 90 s.
8. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2009*, Praha: Český statistický úřad, 2009, 116 s. ISBN: 978-80-250-1994-8
9. Interní statistika KOPIS HZS Jmk
10. *Celosvětová užitelnost internetu*, < www.internetworldstats.com/stats.htm > [cit.10.3.2010]

11. *esko je v první desítce mobilních maniak*
<http://mobil.idnes.cz/cesko-je-v-prvni-svetove-desitce-mobilnich-maniaku-fwo-mob_tech.asp?c=A090817_203223_mob_tech_lhc>, [cit. 10.3.2010]
12. *innosti prováděné pomocí internetu*
<[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cinnosti_provadene_pomoci_internetu_v_zemich_eu/\\$File/cinnosti_provadene_pomoci_internetu.xls](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cinnosti_provadene_pomoci_internetu_v_zemich_eu/$File/cinnosti_provadene_pomoci_internetu.xls)>, [cit. 10.3.2010]
13. *Eurostat*, <<http://apl.czso.cz/ode/index.htm>>, [cit.10.3.2010]
14. *GSM stolní telefon, návod*,
<http://www.jablocom.com/upload/download/hb53211_cze.pdf>,
[cit 10.3.2010]
15. *Informace o technologiích v českých domácnostech*
< http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/informacni_technologie_v_ceskych_Domacnostech>, [cit.10.3.2010]
16. *Jaké jsou naše počítačové a internetové znalosti?*,
<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/5_jake_jsou_nase_pocitacove_a_internetove_znalosti>, [cit.10.3.2010]
17. *Kamerové ztvěňovací lupy*,
<<http://www.spektra.eu/cz/senior/seniori.php>>, [cit.10.3.2010]
18. *Klíček k jistotě - náramek z rodiny Skeepem*,
<www.wmocean.cz/skeeper>, [cit. 10.3.2010]
19. *Knihy pro seniory*,
<<http://knihy.cpress.cz/knihy/seniori/knizni-novinky/pocitac-pro-seniory-nove-vydani-pro-windows-vista-a-office-2007>>, [cit.10.3.2010]

20. *Mobilní telefon Aligátor A500*,
<<http://www.easytech.cz/aligator-a500-senior-mobilni-telefon-pro-seniory-v-cerne-barve/>>, [cit.12.12.2010]
21. *Nákupy přes internet v zemích EU*,
<[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/nakupy_pres_internet_v_zemich_eu/\\$File/nakupy_pres_internet.xls#T01!A1](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/nakupy_pres_internet_v_zemich_eu/$File/nakupy_pres_internet.xls#T01!A1)>, [cit. 11.3.2003]
22. *Peníze na špatný účet poslou ročně tisíce lidí*,
<<http://www.novinky.cz/ekonomika/189052-penize-na-spatny-ucet-poslou-rocne-tisice-lidi.html>>, [cit.10.3.2010]
23. *Počet mobilů stále roste*,
<http://mobil.idnes.cz/pocet-mobilu-stale-roste-uz-letos-ho-budou-mit-dve-tretiny-planety-1d3-/telefony.asp?c=A091006_172345_telefony_kor>
[cit. 10.3.2010]
24. *Počítačové dovednosti v zemích EU*,
<[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/pocitacove_dovednosti_v_zemich_eu/\\$File/pc_dovednosti_eu.xls](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/pocitacove_dovednosti_v_zemich_eu/$File/pc_dovednosti_eu.xls)>, [cit.12.3.2003]
25. *Pohled do historie mobilních telefonů*,
<<http://www.servis-sonyericsson.cz/zajimavosti.html>>, [cit.10.3.2010]
26. *Projekce obyvatelstva České republiky*,
<[http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/\\$File/402009u.doc](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/$File/402009u.doc)>,
[cit. 10.3.2010]
27. *Procházka programem Dolphin Guide*,
< <http://www.spektra.eu/cz/zrak/tour-dg/dg-uvod.php>>, [cit.10.3.2010]

28. *Pivolání pomoci-Danius*,
<http://www.radom.eu/produkty-a-sluzby/systemy-pro-privolani-pomoci/danius.htm>,
[cit.10.3.2010]
29. *Volající náramky pro seniory*
<www.muze.cz/clanky/clanek/499>, [cit.10.3.2010]
30. *Základní výsledky projekce 2009*,
<[http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B6003AA37A/\\$File/40200901.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B6003AA37A/$File/40200901.pdf)>,
[cit. 10.3.2010]
31. *Základy tvorby dotazníku*, <<http://www.dotaznik-online.cz/zaklady-dotazniku.htm>>,
[cit.12.3.2010]
32. *Zoomtext express*,
<<http://www.spektra.eu/cz/zrak/prg-zoomtext-express.php>>, [cit.10.03.2010]

Seznam příloh

Příloha .1 Dotazník SÚ, Zdroj: *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2009*, Praha: český statistický úřad, 2009 s.111 - 116

Příloha .2 Dotazník použitý při -et ení

Příloha .3 Pořítadlo a internet v českých domácnostech,
Zdroj:http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/informacni_technologie_v_ceskych_Domácnostech

Příloha . 1

SEZNAM OTÁZEK PRO ŠETŘENÍ DOMÁCNOSTI O VYUŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ 2009 (Dotazník s filtry)				
IDENTIFIKACE				
Číslo okresu		Číslo bytu		
Číslo SO		Číslo domácnosti		
Čtvrtletí zařazení				
Filtr	Číslo otázky	Otázka a odpovědi	Kódy odp.	Návnost otázek
všichni 16+	A0001	Mohu Vám položit několik otázek z oblasti informačních technologií ?	Ano Ne	1 2 Ano - ot. A0201, Ne - konec dotazníku
MODUL A: PŘÍSTUP K VYBRANÝM INFORMAČNÍM A KOMUNIKAČNÍM TECHNOLOGIÍM (dále jen IT)				
<i>Následující otázky jsou určeny domácnostem (přístup domácností k vybraným IT doma)</i>				
Počítač				
A0001=1	A0201	Máte ve Vaší domácnosti osobní počítač?	Ano Ne	1 2 Ano - ot. A0301 Ne - ot. A0601
A0002=1	A0301	Jaký typ počítače máte ve vaší domácnosti? (více možných odpovědí)	Stolní počítač Přenosný počítač (notebook, laptop, netbook) Počítač "do dlaně" (palmtop, PDA)	1 2 3 Ano - ot. A0401 Ano - ot. A0421 Ano - ot. A0431
A0301=1	A0401	Kolik kusů stolních počítačů vaše domácnost používá ?		Dál ot. A0411
A0301=2	A0411	Kolik kusů přenosných počítačů vaše domácnost používá ?		Dál ot. A0421
A0301=3	A0421	Kolik kusů počítačů do dlaně vaše domácnost používá ?		Dál ot. A0601
Internet				
A0001=1	A0601	Máte ve Vaší domácnosti přístup k internetu ?	Ano Ne	1 2 Ano - ot. A0701 Ne - ot. A1001
A0601=1	A0701	Pro přístup k internetu Vaše domácnost používá : (více možných odpovědí)	Stolní počítač Přenosný počítač (notebook, laptop, netbook) Jiné mobilní zařízení (např. počítač do dlaně, PDA, mobilní telefon) Digitální televize se speciálním zařízením pro připojení k internetu Herní konzole (Playstation, Xbox, atd.)	1 2 3 4 5 Dál ot. A0801
Způsob připojení na internet				
A0601=1	A0801	Jaký způsob připojení k internetu Vaše domácnost používá ? (více možných odpovědí)	Standardní telefonní linka (dial-up)/modem s vytáčenou telefonní linkou ISDN linka ADSL nebo jiné DSL technologie Připojení přes rozvody kabelové televize (UPC kabel atd.) Bezdrátové vysokorychlostní připojení WLAN (Wi-Fi, WiMAX, FWA atd.) Mobilní nízkorychlostní připojení GSM (GPRS) Mobilní vysokorychlostní připojení - (EDGE, CDMA, 3G/UMTS) Optické připojení (FTTx) Jiný typ vysokorychlostního připojení Jiný typ připojení	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Dál ot. A0811
Sdílené připojení k internetu				
A0601=1 Součet počítačů v ot. A0401, A0411 a A0411 > 1	A0811	Sdílí osobní počítače ve Vaší domácnosti společné připojení k Internetu?	Ano, sdílí připojení přes Wi-Fi Ano, sdílí připojení přes Ethernet Ano, sdílí připojení, jinak Ne, ostatní PC v domácnosti nejsou připojeny k Internetu, případně mají vlastní připojení	1 2 3 4 Dál ot. A0901
Bariéry používání internetu v domácnostech				
A0601=1 A0801≠3,4,5,7,8,9	A0901	Z jakých důvodů nemáte v domácnosti vysokorychlostní připojení k internetu ? (více možných odpovědí)	je příliš drahé nepotřebujeme vysokorychlostní připojení není dostupné v oblasti, kde bydlíme vysokorychlostní připojení můžeme využívat jinde (práce, škola, atd.) žádné z uvedeného, ale jiný důvod	1 2 3 4 5 Dál ot. - A1001

Filter	Číslo otázky	Otázka a odpovědi	Kódy odp.	Návržnost otázek
Televizní vysílání				
A0001=1	A1001	Jaký způsob příjmu televizního signálu Vaše domácnost používá? (více možných odpovědí) prostřednictvím společné antény STA ("anténa na domě") prostřednictvím individuální , vlastní antény na domě prostřednictvím pokojevé antény prostřednictvím kabelové televize prostřednictvím satelitu prostřednictvím rychlostního připojení k internetu - IPTV prostřednictvím televizní karty v počítači nepřijímáme televizní signál vůbec (nesledujeme televizní vysílání, nevlastníme televizor atd.)	1 2 3 4 5 6 7 8	Když A1001=8, pak A1601. Jinak A1101
A1001<>8	A1101	Televizní signál přijímáte: analogově digitálně analogově i digitálně	1 2 3	Dál ot. A1201
A1001<>8	A1201	Jaké z následujících zařízení vlastní Vaše domácnost? (více možných odpovědí) televize s možností digitálního příjmu set top box žádné z uvedeného	1 2 3	Dál ot. A1301
A1001<>8	A1301	Jak starý je Váš televizor (případně zařízení, na kterém sledujete televizní vysílání - např. monitor počítače)? Pokud máte více televizorů/přijímacích zařízení, uveďte prosím, jak starý je ten televizor/přijímací zařízení, u kterého vaše domácnost tráví nejvíce času, který/é považujete ve vaší domácnosti za hlavní. méně než 1 rok 1 až 2 roky více než 2 roky až 5 let více než 5 let až 10 let více než 10 let	1 2 3 4 5	Dál ot. A1601
Následující otázky jsou určeny jednotlivcům (přístup jednotlivých členů domácnosti k vybraným osobním informačním technologiím)				
Mobilní telefon				
A0001=1	A1601	Máte k dispozici pro svou vlastní potřebu mobilní telefon? Ano Ne	1 2	Dál ot. B0201
MODUL B: POUŽITÍ POČÍTAČE				
A0001=1	B0201	Použil/a jste někdy osobní počítač? Ano Ne	1 2	Ano - ot. B0203, Ne - ot. C0201
B0201=1	B0203	Kdy naposledy jste použil/a osobní počítač? v posledních 3 měsících před 3 měsíci až 1 rokem před více než 1 rokem	1 2 3	Ano 1 - ot. B0401 Ano 2,3 - ot. B0801
Místo a frekvence použití počítače (referenční období: poslední tři měsíce)				
B0203 = 1	B0401	Kde všude jste v posledních 3 měsících použil/a osobní počítač? (více možných odpovědí) doma v práci ve škole, v místě vzdělávání u přátel, známých, rodiny jinde (internetová kavárna, knihovna, úřad, letiště, hotel, atd.)	1 2 3 4 5	Dál ot. B0601
B0203 = 1	B0601	Jak často (v průměru) jste použil/a osobní počítač v posledních 3 měsících? Každý den nebo skoro každý den 1-4 dny v týdnu Nejméně jednou za měsíc, ale ne každý týden Méně než jednou za měsíc	1 2 3 4	Dál ot. B0801
B0201=1	B0801	Už jste někdy na počítači úspěšně provedl/a některou z následujících činností: (více možných odpovědí) Kopírování nebo přesun souboru či složky Použití nástroje "kopírovat/vložit" pro kopírování nebo přesun informací v rámci dokumentu Použití základních aritmetických vzorců pro výpočet v tabulkovém procesoru (např. v Komprese ("zipování" souborů) Připojení a nainstalování nového zařízení, např. tiskárny či modemu Vytvoření počítačového programu za použití specializovaného programovacího jazyka nepoužil/a ani jedno z uvedeného	1 2 3 4 5 6 7	Dál ot. C0201

Filtr	Číslo otázky	Otázka a odpovědi	Kódy odp.	Návržnost otázek
MODUL C: POUŽITÍ INTERNETU				
A0001=1	C0201	Použil/a jste někdy internet? Ano Ne	1 2	Ano - ot. C0211 Ne - ot. F0201
C0201=1	C0211	Kdy naposledy jste použil/a internet? v posledních 3 měsících před 3 měsíci až 1 rokem před více než 1 rokem	1 2 3	C0211=1, dál ot. C0401 C0211=2,3 dál ot. C1101, příp. C1111 (pak C0211=2 dál C2911; C0211=3 dál C2921)
Místo a frekvence použití internetu (referenční období: poslední tři měsíce)				
C0211 = 1	C0401	Kde všude jste v posledních 3 měsících použil/a internet? (více možných odpovědí) doma v práci ve škole, v místě vzdělávání u přátel, známých, rodiny jinde (internetová kavárna, knihovna, úřad, letiště, hotel, atd.)	1 2 3 4 5	Dál ot. C1021
C0211 = 1	C1021	Jak často (v průměru) jste v posledních 3 měsících použil/a internet? Každý den nebo skoro každý den 1-4 dny v týdnu Nejméně jednou za měsíc, ale ne každý týden Méně než jednou za měsíc	1 2 3 4	Dál ot. C1101
Připojení k internetu pomocí mobilních zařízení				
C0211=1,2,3	C1101	Která z následujících přenosných zařízení používáte k přístupu na internet? (více možných odpovědí) mobilní telefon počítač "do dlaně" (palmtop, PDA atd.) přenosný počítač s bezdrátovým připojením mimo domov či kancelář žádné z uvedeného	1 2 3 4	Když C1101=1, dál ot. C1111. Jinak ot. C1401
C0211=1,2,3 C1101=1	C1111	Jaký typ internetového připojení u Vašeho mobilního telefonu využíváte? (více možných odpovědí) nízkorychlostní připojení - GSM (GPRS) vysokorychlostní připojení (EDGE, CDMA, 3G/UMTS)	1 2	Dál ot. C1401 (pouze pro C0211=1)

filtr	číslo otázky	otázka a odpovědi	kódy odp.	návaznost otázek
Cíl a povaha činností prováděných prostřednictvím internetu				
Činnosti prováděné prostřednictvím internetu (pro soukromé účely , referenční období: poslední tři měsíce , věková skupina 16+)				
C0211 = 1	C1401	<p>Použil/a jste v posledních 3 měsících internet pro soukromé účely k následujícím aktivitám ? (více možných odpovědí)</p> <p>Komunikace</p> <ul style="list-style-type: none"> posílání/přijímání elektronické pošty, e-mailů telefonování přes internet - VoIP (Skype, FAYN, TELEFONET atd.) video hovory pomocí webové kamery vkládání vzkazů na diskusní fórum chatování (např. prostřednictvím ICQ, MSN atd.) aktivní účast v sociálních sítích (např. Facebook, Libím se ti, LinkedIn atd.) žádné z uvedeného 	1 2 3 4 5 6 7	Dál ot. C1411
C0211 = 1	C1411	<p>Použil/a jste v posledních 3 měsících internet pro soukromé účely k následujícím aktivitám ? (více možných odpovědí)</p> <p>Vyhledávání informací a využívání vybraných on-line služeb</p> <ul style="list-style-type: none"> vyhledávání informací o zboží a službách čtení on-line zpráv, novin a časopisů čtení blogů stahování počítačových programů vyhledávání informací v jízdních řádech vyhledávání informací/služeb týkajících se cestování a ubytování (dovolená, atd.) hledání práce, posílání životopisu přes internet hledání informací o zdraví (nemoci, léčení, výživa, prevence, atd.) vyhledávání map / hledání v mapách vyhledávání adres / telefonů / kontaktů internetové bankovníctví prodávání zboží či služeb např. prostřednictvím aukcí srovnávání cen výrobků a služeb žádné z uvedeného 	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	Dál ot. C1701
C0211=1	C1701	<p>Použil/a jste v posledních 3 měsících internet pro soukromé účely k následujícím aktivitám ? (více možných odpovědí)</p> <p>Vzdělávání</p> <ul style="list-style-type: none"> vyhledávání informací za účelem vzdělávání (odborné informace atd.) vyhledávání informací o studiu nebo o vzdělávacích kurzech účast na on-line vzdělávacím kurzu <p>Zábava</p> <ul style="list-style-type: none"> poslouchání rádia na internetu sledování televize na internetu přehrávání/stahování hudby přehrávání/stahování filmů, videa používání peer to peer sítí k výměně filmů, hudby nebo videa stahování/on-line hraní počítačových her nebo video her umístění Vámi vytvořeného obsahu na webové stránky (text, foto, video atd.) žádné z uvedeného 	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Dál ot. C2901
Použití internetu k jednání s úřady - pro soukromé účely				
C0211 = 1	C2901	<p>Použil/a jste v posledních 3 měsících internet pro soukromé účely k následujícím aktivitám ? (více možných odpovědí)</p> <ul style="list-style-type: none"> vyhledávání informací na webových stránkách úřadů komunikace s úřady prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem) stáhnutí formuláře z webových stránek úřadů vyplnění formuláře přímo na webových stránkách úřadů - on line nepoužil/a internet k žádnému z uvedených aktivit 	1 2 3 4 5	Dál ot. C2911 (pokud neuvede všechny kódy 1-4)
C0211 = 1,2 Pláme se pouze na možnosti, neuvedené v ot. C2901	C2911	<p>Použil/a jste v posledních 12 měsících internet pro soukromé účely k následujícím aktivitám ? (více možných odpovědí)</p> <ul style="list-style-type: none"> vyhledávání informací na webových stránkách úřadů komunikace s úřady prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem) stáhnutí formuláře z webových stránek úřadů vyplnění formuláře přímo na webových stránkách úřadů - on line nepoužil/a internet k žádnému z uvedených aktivit 	1 2 3 4 5	Dál ot. C2921
C0211=1,2,3	C2921	<p>Využil/a jste někdy služeb Czech Pointů pro získání ověřeného výpisu?</p> <ul style="list-style-type: none"> Ne, nevím o existenci Czech Pointů Ne, o existenci Czech Pointů vím, ale neměl jsem potřebu využít jejich služby Ano, jednou Ano, opakovaně 	1 2 3 4	Dál ot. D0201

Filtr	Číslo otázky	Otázka a odpovědi	Kódy odp.	Návaznost otázek
MODUL D: ELEKTRONICKÉ OBCHODOVÁNÍ (NÁKUP PŘES INTERNET)				
Nákup přes internet (pro soukromé účely)				
C0201=1	D0201	Koupil/a nebo objednal/a jste někdy nějaké zboží či služby přes internet pro soukromé účely?	Ano 1 Ne 2	Ano - ot. D0202, Ne - ot. D1501
D0201=1	D0202	Kdy to bylo naposledy ? v posledních 3 měsících před více než 3 měsíci až 1 rokem před více než 1 rokem	1 2 3	Ano 1,2 = D0401 Ano 3 = D1501
Druh zboží nakoupeného přes internet (pro soukromé účely, referenční období: posledních 12 měsíců)				
D0202=1,2	D0401	Jaké zboží jste nakoupil/a pro soukromé účely přes internet v posledních 12 měsících? (více možných odpovědí)	Filmy, hudba 1 Knihy/noviny/časopisy/učebnice (též elektronické) 2 Počítačové hry, hry na herní konzoli 3 Počítačový software 4 Počítače a počítačový hardware 5 Mobilní telefony a jejich příslušenství 6 Fotoaparáty, videokamery, jejich příslušenství 7 Elektronika (TV, DVD, video, audio, MP3, kancelářská technika, atd.) 8 Bílá technika a elektrospotřebiče pro domácnost (lednice, pračky, myčky, atd.) 9 Jiné vybavení bytu/domácnosti (nábytek, čisticí prostředky, nádobí, atd.) 10 Kosmetika, přístroje pro péči o tělo, zdravotnické potřeby (kromě léků) 11 Hračky, stolní hry 12 Oblečení, obuv, módní doplňky 13 Sportovní potřeby 14 Potraviny a potravinové doplňky, nápoje, jídlo 15 Léky 16 Jiné (zahradnické potřeby, erotické zboží, auto-moto, šperky, hodinky, atd.) 17 Žádné z uvedeného 18	Dál ot. D0501
D0202 = 1,2	D0501	Jaké služby jste nakoupil/a pro soukromé účely přes internet v posledních 12 měsících? (více možných odpovědí)	Vstupenky (kulturní akce, sportovní akce, atd.) 1 Letenky 2 Ubytování (hotel atd.) 3 Jiné služby v oblasti cestování (jízděnky, dovolené, zájezdy, půjčení auta, další cestovní záležitosti) 4 Fotoslužby 5 Finanční služby (pojištění, nákup akcií atd.) 6 Nákup přístupu na omezené webové stránky či služby (např. Rapidshare - stahování, archivy odborných textů, erotika, databáze atd.) 7 Telekomunikační služby (např. poplatky za TV, internet, pevnou linku či mobilní telefon, nabíjení předplacené telefonní karty atd.) 8 Jiné (např. služby v oblasti fitness a wellness) 9 Žádné z uvedeného 10	Dál ot. D0601
D0401= 1,2,3,4 nebo D0501=1,2,4	D0601	Bylo Vám (případně teprve bude) něco z toho co jste si objednal/a přes internet doručeno on-line? (více možných odpovědí)	Filmy 1 Hudba 2 (elektronické) knihy, časopisy, učebnice 3 Počítačový software 4 Hry (počítačové, na herní konzoli) 5 Vstupenky, letenky či jízdenky 6 Jiné 7 Žádné z uvedeného 8	Dál - D0801
D0202 = 1,2	D0801	U jakého prodejce (země původu) jste nakoupil/a přes internet v posledních 12 měsících? (více možných odpovědí)	Prodejce z ČR 1 Prodejce z jiné země EU 2 Prodejce mimo EU 3 Neznám zemi prodejce 4	Dál ot. D0901
D0202 = 1,2	D0901	Kolikrát jste v průběhu posledních 3 měsíců pro soukromé účely objednal/a či nakoupil/a zboží nebo služby po internetu?	1 - 5 objednávek / nákupů 1 6 - 10 objednávek / nákupů 2 Více než 10 objednávek / nákupů 3	Dál ot. D1001
D0202 = 1,2	D1001	Jakým způsobem jste platil/a za zboží či služby objednané pro soukromé účely prostřednictvím internetu během posledních 12 měsíců? (více možných odpovědí)	Bankovní (platební) kartou přes internet (zadáním údajů o platební kartě) 1 Prostřednictvím elektronické peněženky (PAYPAL, PAYSEC atd.) 2 Elektronickým bankovním převodem přes internetové bankovníctví 3 Platbou nevyužívající internet (hotově, dobírkou atd.) 4 Jiným způsobem 5	Dál ot. D1101

Filtr	Číslo otázky	Otázka a odpovědi	Kódy odp.	Návaznost otázek
D0202 = 1,2	D1101	Setkal/a jste se v posledních <u>12 měsících</u> s nějakým problémem při nakupování/objednávání zboží či služeb prostřednictvím internetu? Ano Ne	1 2	Ano - ot. D1201 Ne - ot. D1301
D1101=1	D1201	S jakými problémy jste se během posledních <u>12 měsíců</u> při nakupování/objednávání zboží či služeb prostřednictvím internetu setkal/a? (více možných odpovědí) Technické problémy webové stránky/serveru v průběhu objednávání či placení Potíže při hledání informací týkajících se záručních podmínek a dalších právních aspektů Nedodržení smlouveného termínu dodávky S vyšší výslednou cenou než jaká byla původně uvedena (např. dražší dopravné, neočekávané transakční poplatky apod.) Dodáno bylo poškozené nebo úplně jiné zboží, případně nekvalitně provedená služba Podvodné jednání (např. nedoručení zaplaceného zboží /služby, zneužití důvěrných informací o platební kartě atd) Reklamacie či žádost o nápravu škody byla obtížná či neuspokojivě vyřízena Jiné problémy	1 2 3 4 5 6 7 8	Dál ot. D1301
D0202 = 1,2	D1301	Jak důležité jsou pro vás následující důvody pro objednávání zboží či služeb přes internet pro soukromé účely? (více možných odpovědí) Větší výběr zboží či služeb Nižší ceny Snadnost používání daných webových stránek Pohodlí (nevyžaduje mnoho času, lze nakupovat kdykoli, možnost zahraničních nákupů) Možnost zakoupit zboží/službu nedostupné ve vaší oblasti či regionu Certifikáty kvality webových služeb vydávané nezávislými subjekty nebo přítomnost uznávaných známek kvality Názory, hodnocení a zpětná vazba od ostatních uživatelů přítomná na webové stránce Jistota o právních aspektech a zárukách		Dál ot. D1401 Velmi důležité Do určité míry důležité Zcela nedůležité <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
D0202 = 1,2	D1401	Čtete obchodní podmínky prodejce při nakupování zboží či služeb pro soukromé účely přes internet? Ano - vždy Ano - někdy Ne - nikdy	1 2 3	Dál ot. D1601
D0201=2 nebo D0202=3	D1501	Z jakých důvodů jste v posledních 12 měsících nekoupil/a / neobjednal/a přes internet žádné zboží či služby pro soukromé účely? (více možných odpovědí) Nepotřeboval(a) jsem Raději nakupuji osobně, abych viděl(a) zboží, věrnost kamenným obchodům, síla zvyku atd Relevantní informace o zboží či službách je na webu obtížné najít Nevím jak nakupovat/objednávat přes internet Doručení zboží, objednaného přes internet, je problematické (např. zabere to dlouho dobu, je to logisticky náročné) Obavy o bezpečnost platby po internetu (např. posílání důvěrných údajů o platební kartě přes internet) Obavy o narušení soukromí (např. posílání osobních údajů přes internet) Obavy z nedůvěryhodnosti (problémy při obdržení či vrácení zboží, obavy z nestandardních postupů při reklamaci či stížnostech) Nemám platební kartu umožňující platit po internetu Rychlost internetového připojení je příliš nízká Jiné důvody	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Dál ot. D1601
C0201=1	D1601	Sázel/a jste (např. sportovní sázky) nebo hrál/a hry o peníze (např. ruleta, lotto) přes internet během posledních <u>12 měsíců</u> ? Ano Ne	1 2	Dál ot. F0201
Modul F - pro domácnosti (za domácnost odpovídá jeden člen domácnosti)				
A0001=1	F0201	Otázka pro domácnosti: Uveďte prosím, jaký je čistý měsíční příjem Vaší domácnosti? (alespoň odhad) 11000 a méně 11001 až 15000 15001 až 19000 19001 až 23000 23001 až 28000 28001 až 33000 33001 až 40000 40001 a více	1 2 3 4 5 6 7 8	konec dotazníku

Příloha . 2

Vážená paní, vážený pane,
dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku, který bude sloužit ke zpracování bakalářské práce na téma
"komunikace seniorů s novými technologiemi". Výsledky dotazníku budou výhradně použity jako podklad pro tuto práci
Velice Vám děkuji za spolupráci.

Jaroslav Bednářik student University Tomáše Bati ve Zlíně - IMS-Brno

1) Pohlaví	Muž	Žena				
2) Věk	do 55	do 60	do 65	do 70	do 75	vyšší
3) Bydliště - počet obyvatel	do 3000	do 10 000	do 50 000	do 100000	nad 100000	
4) Ukončené vzdělání	základní	vyučení	střední s maturitou	vysokoškolské		
5) Druh vzdělání	technické	netechnické				
6) Mobilní telefon	mám	nemám	chtěl bych			
7) SMS	využívám	nevyužívám				
8) Další funkce	využívám	nevyužívám				
9) Problémy s ovládáním	mám	nemám	občas			
10) Mám v telefonu tísňová čísla 150,112, 155,158	mám	nemám	nevím			
11) Použil (a) jsem tísňovou linku	ano	ne	nevím			
12) Počítač	mám	nemám	chtěl bych			
13) Práci s počítačem jsem se naučil(a)	sám	rodina	v práci	školení	přátelé	
14) Používám Skype, Facebook, ICQ	ano	ne	neznám			
15) Problémy s ovládáním	mám	nemám	částečně			
16) Internet	vlastním	nevlastním	mám přístup	uvažuji		
17) Používám na	e-mail	zprávy	internet obchod	jiné		
18) Problémy s ovládáním	mám	nemám	částečně			
19) Elektronické bankovníctví	používám	nepoužívám				
20) Platební kartu	mám	nemám	uvažuji			
21) Automatickou pračku	vlastním	nevlastním				
22) Problémy s ovládáním	mám	nemám	občas			
23) Jste schopen(a) sám naladit TV přijímač	ano	ne	s obtížemi			
24) Při nákupu nového spotřebiče rozumím prospektu	ano	ne	s obtížemi			
25) Návod jsem schopen(a) přečíst (vel. písmen)	ano	ne	s obtížemi			

Další problémy s technikou:

správnou odpověď zakřížkujte

Tab. 08.03 Počítač a internet v českých domácnostech
(podíl z počtu domácností příslušné skupiny v %)

	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Domácnosti s vlastním osobním počítačem	1,8	2,5	3,5	4,4	5,1	5,2	6,7	8,0	11,0	13,1	14,7	17,9	21,1	24,2	28,4	32,8	34,1	40,4	45,3	
<i>podle postavení osoby v čele domácnosti</i>																				
zaměstnanců celkem		3,2	4,6	5,8	6,7	6,9	9,0	10,9	14,5	18,0	21,0	25,2	29,6	33,8	38,9	44,5	46,0	54,0	59,7	
důchodců bez ekonomicky aktivních členů		0,0	0,0	0,3	0,5	0,4	0,6	0,8	0,8	0,8	1,0	1,5	1,9	2,2	2,4	3,4	5,0	9,8	13,8	
<i>podle počtu nezaopatřených dětí</i>																				
domácnosti bez dětí		0,8	1,0	1,2	1,6	2,2	2,1	3,0	4,6	5,2	5,7	7,0	8,5	9,9	12,0	14,5	18,6	23,8	28,4	
domácnosti s dětmi celkem		4,3	6,4	8,2	9,7	9,1	12,9	14,7	18,9	23,5	27,0	32,6	38,0	43,0	50,5	57,1	60,1	69,6	75,5	
<i>v tom s počtem dětí</i>																				
1		3,0	5,0	7,5	7,8	7,8	11,9	13,6	15,9	18,2	22,1	27,3	33,2	37,2	44,3	51,5	54,8	66,1	73,1	
2		4,9	7,6	8,2	10,6	10,8	14,1	15,2	21,7	27,9	30,9	36,9	42,1	48,3	54,9	61,3	64,9	73,2	77,5	
3 a více		5,7	5,9	10,6	12,0	6,1	11,6	16,5	18,1	24,2	29,2	34,7	39,6	44,5	55,9	61,4	60,3	67,1	77,6	
<i>podle věku osoby v čele domácnosti</i>																				
do 29 let		2,6	2,4	4,5	4,5	8,1	5,3	5,5	9,0	8,6	11,8	12,4	15,2	22,5	29,2	35,3	43,1	48,6	56,9	
30 - 39 let		4,0	6,3	8,8	8,8	7,3	10,1	11,5	14,7	17,4	19,7	26,8	31,6	34,2	41,6	48,6	50,7	57,5	63,7	
40 - 49 let		4,4	5,9	5,5	5,5	8,1	12,6	16,2	21,8	27,1	31,9	35,6	41,1	47,5	53,4	58,8	57,7	67,7	72,8	
50 - 59 let		1,1	2,0	3,1	3,1	4,2	6,8	7,8	11,7	14,2	12,9	16,8	19,8	22,4	26,3	31,2	34,7	41,7	46,2	
60 - 69 let		0,4	0,3	0,6	0,6	1,0	1,3	1,6	1,5	1,3	2,6	3,2	3,9	5,6	8,0	10,3	12,3	22,7	29,7	
70 a více let		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,5	1,1	0,9	2,1	2,0	2,6	3,0	4,5	6,2	6,9	
Počet osobních počítačů na 100 domácností	1,8	2,5	3,5	4,4	5,2	5,3	7,2	8,5	11,5	13,6	17,5	21,4	25,2	28,4	34,2	39,7	41,9	48,6	55,6	
Domácnosti s připojením k internetu													5,8	7,9	11,0	12,4	16,9	22,3	29,9	
<i>podle postavení osoby v čele domácnosti</i>																				
zaměstnanců celkem													6,6	9,3	13,4	15,8	21,5	29,5	40,2	
důchodců bez ekonomicky aktivních členů													2,2	2,7	2,9	2,4	4,3	4,1	7,4	
<i>podle počtu nezaopatřených dětí</i>																				
domácnosti bez dětí													2,9	4,0	5,1	5,6	9,1	12,1	16,6	
domácnosti s dětmi celkem													9,7	13,1	19,1	21,5	30,0	40,3	53,4	
<i>v tom s počtem dětí</i>																				
1													8,4	11,6	17,3	17,5	23,3	36,8	49,6	
2													10,5	13,9	19,8	24,0	34,8	42,2	55,3	
3 a více													11,3	16,2	23,2	27,1	38,2	48,9	64,6	
<i>podle věku osoby v čele domácnosti</i>																				
do 29 let													7,1	9,3	11,3	11,4	17,8	23,8	33,1	
30 - 39 let													7,3	9,2	15,3	16,6	23,5	30,8	42,4	
40 - 49 let													9,5	13,7	19,7	22,7	30,8	41,5	51,9	
50 - 59 let													4,8	7,8	9,8	12,3	16,5	22,8	30,6	
60 - 69 let													2,7	2,9	5,0	5,2	6,4	12,3	17,5	
70 a více let													2,5	3,0	2,2	2,3	4,5	2,0	3,5	

Zdroj: Český statistický úřad, Český statistický úřad, Český statistický úřad