

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Komunikace seniorů s novými technologiemi

Bakalářské práce

Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Alena Plšková

Vypracoval:
Hana Olivová

Brno 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma *Komunikace seniorů s novými technologiemi* zpracovala samostatně a použila 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

.....

Podpis

Poděkování

Ráda bych zde poděkovala vedoucí práce PhDr. Aleně Plškové, za vzstřícný přístup a čas, který mi mi při konzultacích ochotně věnovala a v neposlední řadě i za četné rady a podnětné připomínky.

OBSAH

Úvod	3
1. Stárnutí	5
1.1 Stárnutí populace	5
1.2 Stárnutí z psychologického hlediska	7
1.3 Politika aktivního stárnutí	11
2. Vzdělávání seniorů a specifické požadavky na vzdělávání	14
2.1 Význam vzdělávání seniorů	14
2.2 Možnosti vzdělávání seniorů v ČR.....	15
2.3 Zásady vzdělávání	19
2.4 Překážky ve vzdělávání seniorů.....	20
3. Senioři a nové technologie	21
3.1 Senioři a počítač	22
3.2 Senioři a internet.....	24
3.3 Senioři a mobilní telefon	27
3.4 Senioři a platební karty	29
3.5 Senioři a elektronické bankovníctví	30
3.6 Závěr teoretické části	32
4. Empirická část	33
4.1 Použité metody, stanovení hypotéz a výběr respondentů.....	33
4.2 Metoda sběru dat	34
4.3 Analýza dat	34

5. Interpretace výsledků.....	35
5.1 Jaké technologie senioři používají	35
5.2 Služby elektronického bankovníctví	36
Závěr.....	39
Resumé.....	41
Anotace.....	42
Seznam použité literatury.....	43
Seznam příloh	45

Úvod

„Život je dlouhý dost, když víš, jak ho prožít.“ Seneca

O stárnutí a stáří se v současnosti mluví, jako o sociálním problému, a to nejen u nás, ale i jinde ve světě. Naše společnost nemůže řešit jen problémy, které nám přinese nárůst seniorů, ale je také potřeba se zabývat otázkami, jak nejlépe využít seniorskou populaci pro společnost a jak ji nejlépe integrovat. Je nutné začít brát na vědomí, že bude neustále přibývat lidí, kteří budou chtít zůstat aktivní i v seniorském věku. Pod vlivem stereotypů většina z nás nepředpokládá, že by senioři mohli být ještě pro společnost užiteční a aktivní. Domnívám se, že je to velká škoda. Vědomí toho, že jsou senioři pro společnost stále důležitou součástí, by jistě ulehčilo řadě z nich odchod do důchodu a vyrovnání se s vyšším věkem.

Stáří nemůžeme považovat za nemoc, nelze mu předcházet, ale můžeme se na něho včas připravit, tak, aby adaptace proběhla co nejlépe. Je důležité začít přijímat stáří jako fakt a hledat v něm především kladné věci. Musíme se zajímat o to, jak v důchodovém věku co nejlépe zužitkovat svůj čas, jak si zpříjemnit a hlavně co nejlépe prožít život v „důchodu“. Dle mého názoru je vhodné ještě před tím, než odejdeme do důchodu, se zamyslet nad tím, jak budu chtít prožít seniorská léta. Tak jak si děláme plány a připravujeme se například na své studium a povolání, stejně tak je dobré si naplánovat i své možné cíle a aktivity v důchodovém věku. Odchod do důchodu může senior pociťovat jako prohru z důvodu toho, že nezvládl dokončit všechny úkoly, ale pokud bude mít připraveny různorodé činnosti a plány i do budoucna, může tento odchod považovat spíše za nový začátek než konec a spokojeně tak prožít zbývající část života. Někteří senioři si představují spokojené stáří, když ho budou moci prožít aktivně, ale řada z nich po celoživotní fyzické práci se těší na pohodu a klid třeba u dobré knížky nebo televize.

V dnešní moderní době se komunikační a informační technologie mění a vyvíjí každým okamžikem. Dnešní mládež, která prožila a prožívá své dětství u počítače a s mobilním telefonem u ucha, nemá problém se ztotožnit s tímto moderním vývojem. Dnešní senioři jsou na tom o něco hůře, bohužel většina z nich neměla možnost a prostředky se lépe seznámit s novými technologiemi, a proto je tato komunikace pro seniory obtížná. Téma „Komunikace s novými technologiemi“ jsem si vybrala proto, že ve své práci bankovní úřednice přicházím denně do kontaktu se seniory, kteří se novým technologiím brání. Většina našich seniorů stále používá zastaralý způsob ukládání svých financí a mnoho z nich stále

dostává důchod poštou. Pokud už využívají běžný účet u banky, málokdy používají platební kartu. Banky upřednostňují klienty ovládající svůj účet přes elektronické bankovníctví, a to především výraznější slevou na poplatcích. Ale i přes výhody, které by jim přineslo využívání služeb elektronického bankovníctví, se senioři víceméně tomuto způsobu ovládání účtu vyhýbají. V empirické části své práce jsem proto zkoumala důvody proč se senioři, klienti Poštovní spořitelny v Brně, brání novým technologiím. Cílem průzkumu bylo také porozumět této skupině klientů a následně najít možnosti, jak těmto lidem poradit či pomoci při komunikaci s novými technologiemi, lépe řečeno najít společnou řeč.

1. Stárnutí

„Stáří je ono období života, kdy se stále více věcí stává naposledy a stále méně poprvé.“ (Hayflick, 1997, s. 171)

1.1 Stárnutí populace

Demografické stárnutí společnosti postihuje nyní ve větší či menší míře všechny země. V současnosti je v popředí celosvětových problémů. Stárnutí populace vede ke změnám demografické struktury obyvatelstva a má dopady sociální i ekonomické. Demografie je nauka o obyvatelstvu, o jeho počtu, struktuře, rozmístění, reprodukci a růstu, studuje zákonitosti vývoje populace. Podle dlouhodobých prognóz bude podíl starších osob v populaci stále narůstat. O starých lidech a jejich zvyšujícím se počtu se začíná mluvit i u nás jako o sociálním problému, především v souvislosti s důchodovým systémem a s růstem nákladů na sociální zabezpečení a zdravotní péči.

Pojem stárnutí je třeba rozlišovat na úrovni jednotlivce a populace. U jednotlivce znamená stárnutí biologický proces, tedy proces od narození do smrti. Stárnutí lidského organismu je permanentní a omládnutí není možné, naopak stárnutí v demografickém smyslu se týká celé populace a oproti jednotlivci může stárnoucí populace omládnout zvýšením podílu mladých věkových skupin.

Podle nejnovější projekce obyvatelstva České republiky do roku 2050, vypracované Českým statistickým úřadem, bude počet osob starších 65 let intenzivně přibývat, počet dětí naopak ubývat. Podle střední varianty projekce dojde do roku 2050 k více než zdvojnásobení počtu obyvatel ve věku nad 65 let, přičemž u nejstarších osob, tj. nad 85 let, dojde dokonce k zpětinásobení jejich dosavadního počtu. U počtu dětí ve věku 0-14 let dojde k poklesu o více než jednu čtvrtinu (www.demografie.info).

Tab. 1: Budoucí vývoj složení obyv. podle hlavních věk. skupin, ČR, 2002-2050

	0-14	15-64	65+
2002	1 589 766	7 195 541	1 417 962
2005	1 487 148	7 302 144	1 446 681
2010	1 400 028	7 286 202	1 596 812
2015	1 426 352	7 011 496	1 864 146
2020	1 408 644	6 786 952	2 088 333
2025	1 346 384	6 669 506	2 201 310
2030	1 274 155	6 520 205	2 308 073
2035	1 219 739	6 337 422	2 399 918
2040	1 197 000	5 964 564	2 633 554
2045	1 190 477	5 569 751	2 862 020
2050	1 173 004	5 309 251	2 956 079

Zdroj: www.demografie.info

Tab. 2: Budoucí vývoj složení obyv. podle hlavních věk. skupin, ČR, 2002-2050 (v %)

	0-14	15-64	65+
2002	15,6	70,5	13,9
2005	14,5	71,3	14,1
2010	13,6	70,9	15,5
2015	13,8	68,1	18,1
2020	13,7	66,0	20,3
2025	13,2	65,3	21,5
2030	12,6	64,5	22,8
2035	12,2	63,6	24,1
2040	12,2	60,9	26,9
2045	12,4	57,9	29,7
2050	12,4	56,3	31,3

Zdroj: www.demografie.info

O narození nebo stěhování obyvatel často chybí informace, ale o úmrtích existují přesné informace, které nám slouží pro kvalitativní předpoklady a prognózy. Aby bylo možné nastínit perspektivu dlouhověkosti v budoucnosti, musíme nahlédnout do historie průměrné délky života. Podle odborníků, pokud budeme chtít něco promítat do budoucnosti, musíme se zároveň obrátit i do minulosti: pro období např. 40 let vyžaduje analýzu minimálně 40 uplynulých let.

V průběhu dějin lidstva se střední délka života dost dlouho pohybovala mezi 20-40 lety. Lidé často umírali na dnes již léčitelné choroby a infekce, ale mnohdy k úmrtí výrazně přispěla i chudoba. Teprve zhruba kolem druhé poloviny 20. století díky očkováním a antibiotikům, bylo možné s těmito chorobami bojovat. Narůstající průměrná délka života,

je zřejmá proto, že jsou lepší podmínky na přežití. Demografické analýzy ukazují, že se lidé starší 80 let nachází v mnohem lepší fyzické kondici a proto žijí mnohem déle.

Z pohledu masového měřítka se lidé v minulosti nedoživali vyššího věku, tedy věku nad 65 let a tudíž naše společnost nemá zkušenosti se stárnoucím obyvatelstvem. Stárnoucí řemeslník pracoval dokud mohl, tedy až do své smrti. Nejvíce používaným ukazatelem demografického stáří je podíl seniorů na celkovém počtu obyvatelstva. Mezi další ukazatele patří také tzv. střední délka života, což je očekávaná doba dožití. „Je konstruována z úmrtnostních tabulek a udává kolik let života s největší pravděpodobností zbývá v dané populaci jedinci určitého věku a pohlaví, pokud se úmrtnostní poměry významně nezmění“ (Mühlpachr, 2009, s. 32). Je to údaj o tom, jakého věku se pravděpodobně dožije právě narozené dítě. V roce 2008 byla střední délka života 80,1 let (ženy) a 74,0 let (muži).

1.2 Stárnutí z psychologického hlediska

Stáří samo o sobě není chorobným stavem, avšak v průběhu stárnutí dochází k sumaci nepříznivých vlivů, a proto přibývá nemocných lidí (Vágnerová, 2000, s. 448). Stárnutí je primárně procesem biologickým, ale současně podmiňuje i procesy psychické. Jde v něm o různé strukturální změny v organismu, které oslabují jeho odolnost a podmiňují postupné oslabování výkonnosti jedince ve sféře fyzické i psychické. O stáří se zpravidla začíná mluvit tehdy, když úbytek fyzických a psychických sil znemožňuje jedinci podávat plné výkony v procesech tělesné a duševní práce (Kuric, 2000, s. 156).

Stárnutí biologické a psychické

Biologické stáří je snahou postihnout konkrétní míru involučních změn, obvykle spojených s chorobami, které se ve vyšší míře projevují u starších lidí. Jde zejména o úbytek fyzické zdatnosti, změny regulačních a adaptačních mechanismů. Rozdíl mezi naším biologickým a kalendářním stářím může být až deset let. Kalendářní věk je nám daný, zatímco za ten biologický si můžeme mnohdy i my sami, a to svým způsobem života. Stále se snažíme různými prostředky ovlivnit naše stárnutí, případně zmírnit jeho vnější projevy. Mnozí senioři o sebe velice pečlivě dbají, jiní zase upadají v nezájem o svůj vlastní vzhled. Podle Vágnerové může jít o závažnější signál úpadku osobnosti, ke ztrátě zájmu o osobní hygienu a zevnějšek často dochází u osamělých lidí. Proces stárnutí mění tedy nejenom různé funkce, ale i vzhled staršího člověka. V důsledku těchto změn i okolí vnímá takového jedince

jako „starce“ a také se tak k němu chová. Míra proměny není u všech lidí stejná, člověk může nápadněji ztloustnout nebo naopak vyhubnout, zhrbit se apod. (Vágnerová, 2007, s. 314-315).

Počátek stárnutí je nesnadné určit, neboť není dán kalendářním věkem, ale především stavem opotřebovanosti lidského organismu. U každého jedince je proto tento začátek individuální. Mühlpachr sociální periodizaci lidského věku rozčleňuje do 3 – 4 velkých období, tzv. věků:

- První věk – tzv. předproduktivní – dětství a mládí
- Druhý věk – tzv. produktivní – období dospělosti
- Třetí věk – postproduktivní – období stáří
- Čtvrtý věk – někdy označován jako fáze závislosti

Stáří jako takové není homogenní záležitostí, a to ani věkovou. Díky prodlužování lidského života, nazýváme starými lidmi v podstatě generačně odlišné jedince. Z tohoto důvodu byla všeobecně uznaná hranice stáří posunována z 60 na 65 let a stáří jako časový úsek se ještě dále začal členit. Mühlpachr také uvádí nejběžnější rozčlenění:

- 65 - 74 let – mladí senioři (adaptace na penzionování, volný čas, seberealizace)
 - 75 - 84 let – staří senioři (změna funkční zdatnosti, atypický průběh chorob)
 - 85 a více – velmi staří senioři (problémová soběstačnost a zabezpečení)
- (Mühlpachr, 2009, s. 19-21).

Stáří je spojováno s postupným úbytkem psychických, fyzických a sociálních kompetencí, které jsou provázeny řadou proměn v oblasti sociálního prostředí, proměny osobnosti a proměny v sociální pozici. Při měření IQ testů dosahují senioři horších výsledků. Také časově limitované výkony zvládá šedesátiletý jedinec hůře než ve svých třiceti letech, ale na druhé straně je nyní schopen řešit i komplikovanější problémy, které by dříve nezvládl. Změny nastávají i v afektivním prožívání. Dochází ke snižování intenzity emocí a díky tomu člověk dokáže uvažovat a řešit problémy klidněji a racionálněji. Ve stáří nedochází k oslabení vztahů, spíše je méně častý kontakt např. v důsledku toho, že jsou imobilní. Setkávání s lidmi se příliš nemění, senioři se spíše soustředí na rodinné vztahy a blízké přátele. Na stáří ovšem nemůžeme pohlížet jen z psychologického hlediska, ale také v souvislostech sociálních, ekonomických i politických.

„Ve stáří dochází k proměně většiny kognitivních funkcí, i když jejich zhoršení nebývá rovnoměrné. Typickým signálem stárnutí je zpomalení psychických funkcí, snižování kvality percepce, zhoršování pozornosti a paměti. V průběhu stárnutí dochází i k nerovnoměrnému úbytku rozumových schopností, největší pokles je zřejmý v oblasti fluidní inteligence, zatímco naučené funkce přetrvávají déle. Změny kognitivních funkcí nejsou jenom biologicky podmíněné, ale mohou je ovlivnit i psychosociální faktory“ (Vágnerová, 2007, s. 333).

Prožívání stáří

Stáří často popíráme a vidíme se ve starším věku mladší než ve skutečnosti jsme. Nevnímáme ani stárnutí svých blízkých pokud nedošlo k dramatickým změnám. Názorná ukázka vnímání svého stáří: „Seděla jsem v čekárně svého nového zubaře a prohlížela si to tam. Zahlédla jsem i diplom, který uváděl celé jméno svého majitele. Najednou jsem si vzpomněla: vysoký, hezký, tmavovlasý kluk stejného jména se mnou chodil na gympl, už je to nějakých 40 let. Že by to byl ten chlapík, na kterého jsem tehdy měla tajný záľusk? Když jsem ho však uviděla, rychle jsem podobné myšlenky zapudila. Tento téměř plešatý, prosedivělý muž s vrásčitým obličejem byl příliš starý, než aby mohl být tehdy mým spolužákem. Nebo – že by přece? Poté, co mi prohlédl zuby, jsem se ho zeptala, jestli nechodil na gymnázium Klementa Gottwalda. „Ano. Ano, chodil jsem tam. Byl jsem jedním z nejlepších, zapýřil se. „A kdy jste maturoval?“ zeptala jsem se. Odpověděl: „V šedesátém šestém. Proč se ptáte?“ „Tak to jste byl v mé třídě!“ prohlásila jsem nadšeně. Pozorně si mě začal prohlížet. A pak se ten hnusný, starý, vrásčitý chlap zeptal: „A jaký předmět jste učila?“ (Tošnerová, 2009, s. 15).

Na kladné hodnocení životní spokojenosti má také velký vliv materiální zabezpečení a především také zdravotní stav seniora. Dalším významným aspektem je to, jak se člověk vyrovnává s tím, že stárne a nedokáže zvládat vše tak dobře jak dřív. Lidé, kteří opustí produktivní období svého života a odcházejí do důchodu, potřebují náhradní realizaci a program. Někteří senioři si dokáží naplno užívat získaný čas. Věnují se koníčkům, na které dříve neměli čas. Ti druzí však pociťují osamělost a nenaplnění smyslu života. U této skupiny hrozí postupné upadání do depresí a stále se prohlubující izolace od společnosti. Ke spokojenosti ve stáří velkou měrou přispívá aktivní přístup k životu. A proto, když se člověk věnuje různým zájmovým činnostem, ať už se jedná o vzdělávání, ruční práce, práce na zahrádce či se věnuje vnoučatům, tak je jistě více spokojen a lépe se vyrovnává se

stárnutím. Lidé se v seniorském věku cítí více osamělí, dá se říct, že k tomuto přispívají jakékoliv okolnosti vzbuzující pocit nejistoty. Osamělost je většinou projevem životního postoje jedince. Vágnerová uvádí, že v současné společnosti je zažitý ageismus, to znamená postoj, který vyjadřuje přesvědčení o nízké hodnotě a nekompetentnosti stáří, který se vyznačuje podceňováním, odmítáním až odporem ke starým lidem (Vágnerová, 2007, s. 308-309). A proto se lidé často života ve stáří obávají. Bojí se toho, že budou na obtíž a společnost je bude odmítat. Mezi rysy stáří patří také špatné snášení změn, je to zřejmě tím, že starší lidé mají rádi pořádek v čase i prostoru a proto se setkáváme s odmítavým postojem k výrazným životním změnám jako například stěhování, což může být spojené s tím, že ne vždy jsou tyto změny k lepšímu.

Důležité je začít si plánovat období svého stáří ještě dříve než nastane, naplánovat co vlastně ještě chci dokázat, naplánovat si svůj volný čas. Vídeňský psychiatr Viktor Frankl, považoval za nejvýznamnější životní úkol, nalezení smyslu života. Svůj život máme každý ve svých rukou. Neptejme se života, co nám dá, ale ptejme se sami sebe, co já sám dám svému životu, jak naplním jeho smysl (Frankl, 2006, s. 63-86). Naplnit smysl života jistě lze i v seniorském věku a nejenom v produktivním, jak se většina z nás mylně domnívá.

Připomeňme si také, že i mnoho slavných umělců vytvořilo svá největší díla až v pozdním věku. Například Tizian namaloval obraz „Námořní bitva u Levanta“ v 97 letech, Pablo Picasso maloval až do svých 92 let nebo třeba J.W. Goethe dokončil „Fausta“ v 83 letech a aktivní byl až do 94 let. Tato skutečnost nám ukazuje, že zájem o dění a činnosti prodlužuje aktivní věk. Mezi námi je určitě spousta starších lidí, kteří prožívají život smysluplně a tvořivě, jen o nich nemáme přesné údaje.

Adaptace na stáří

Příprava nebo adaptace na stáří není zcela jistě žádná novinka. Filozofové se již ve středověku zabývali přípravou na stáří – radili, jak si udržet dobré mezilidské vztahy, jak tříbit mysl a dožít se vysokého věku, ale na druhé straně se také pohlíželo na stáří negativně a objevoval se zde strach ze stárnutí a stáří. Nad stářím se zamýšleli i Francis Bacon a Jan Amos Komenský. Francis Bacon doporučoval střídmost jako prevenci předčasného opotřebování organismu v díle Hlavní požadavky pro zdravý a dlouhý život. Jan Amos Komenský napsal eticko-filozofický spis Metuzalem, tj. O daru dlouhověkosti a Školu stáří jako součást Vševýchovy. V osvícenství se kvůli rozvoji lékařství autoři věnují především

poznatkům s medicínským charakterem. V současnosti se stárnutím a stářím zabývá řada oborů a vědních disciplín. Mezi nejzákladnější patří biologie, lékařství, psychologie, demografie, sociologie, antropologie, pedagogika, pečovatelsví a specializované obory jako je gerontologie, geriatrie, gerontopedagogika, gerontopsychiatrie.

Starší lidé mají překvapivě dobrou schopnost úspěšně si uspořádat život ve stále se zmenšujícím prostoru a za neustále se zhoršujících tělesných předpokladů. Staří lidé jsou mistři v tom, jak se vyrovnávat se životem. Podle Grusse se staří lidé vyrovnávají se stárnutím tak, že se neustále přizpůsobují a srovnávají svůj život a životní situace s těmi, kterým se vede ještě hůře (Gruss, 2009, s. 13-14).

Vágnerová uvádí, že člověk potřebuje především hodnotit svůj život pozitivně, jako ukončené dílo, aby také mohl přijmout i jeho konec. Člověk by měl svůj život akceptovat takový jaký byl bez lítosti nad tím, co ještě nestihl udělat a dokázat, to znamená i přijetí vlastní nedokonalosti, smíření se, se svými nedostatky a se vším co se dosud nepodařilo, protože stejně již není prostor to nějak změnit. „Nezvládnutí vývojového úkolu stáří se projevuje nespokojeností s vlastním životem a zoufalstvím nad ztrátou možnosti prožít jej znovu, lepším způsobem“ (Vágnerová, 2007, s. 300). V tomto období je také dobré najít smysl zbývajících života. Vágnerová poukazuje na to, že je vhodné se zaměřit na to co je skutečně důležité, naučit se těšit z toho, co zůstalo zachováno a akceptovat to, co nelze změnit. Ve stáří na nás jistě čeká řada poměrně nepříznivých a emočně náročných situací a záleží především na naší schopnosti se adaptovat a vyrovnat se s novou situací.

Zvládnutí procesu stárnutí přímo souvisí s přípravou na stáří a zahrnuje zdravý životní styl, celoživotní vzdělávání, udržování sociálních vztahů a pozitivních vazeb na okolí a komunitu, posilování vlastní zodpovědnosti za svůj život, aktivita, celkově pozitivní přístup k životu, včetně smíření se s vlastní smrtí. Většinou platí, že jak člověk žil v mládí, tak bude žít i ve stáří, to znamená, že kdo byl aktivní s pozitivním přístupem k životu, zůstává takovým i ve stáří.

1.3 Politika aktivního stárnutí

V České republice se senioři často setkávají s řadou problémů, které jim brání vést aktivní život. Těmito problémy může být zdravotní stav nebo také neadekvátní veřejná politika. Tyto problémy by měla pomoci vyřešit výzva pro formulaci Politiky aktivního stárnutí. Na rozdíl od naší společnosti je stárnutí jinde v Evropě více vnímáno spíše jako

výzva a příležitost. Seniorské zde berou jako cenný zdroj zkušeností, který může přispět k životu celé společnosti.

Proto také jedním z cílů politiky aktivního stárnutí v ČR, je ukázat, že i senioři jsou dobře uplatnitelnou skupinou populace. Je tendence, aby lidé získávali nové poznatky a dovednosti v průběhu celé své kariéry.

V České Republice nyní existuje Národní program přípravy na stárnutí populace jako společenský program na období let 2008 – 2012. Vláda ho přijala dne 9. ledna 2008 usnesením č. 8. Jedná se o strategický dokument, který má především stanovit cíle a opatření, která je třeba přijmout v konkrétních oblastech v kontextu demografického stárnutí a sociálních změn. Cílem je zajistit, aby dílčí politiky adekvátně reagovaly na tyto změny a na potřeby a problémy starších lidí. Důležité je se zaměřit především na prioritní témata: aktivní stárnutí, prostředí a komunita vstřícná ke stáří, zlepšení zdraví a zdravotní péče ve stáří, podpora rodiny a pečovatелů, podpora participace na životě společnosti a ochrana lidských práv. Národní program se obrací na celou společnost – mladou, střední i starší generaci. Mladá generace ještě stále není připravena na stáří a plně nechápe přínos seniorské populace pro společnost.

Příprava na stárnutí by měla reagovat na dvě základní výzvy a to: integrovat starší osoby do ekonomického a sociálního rozvoje a vytvořit věkově inkluzivní společnost. Proto je důležité přizpůsobit politiku zaměstnanosti, důchodovou politiku a také další služby probíhajícím sociálním a demografickým změnám. Do popředí se dostává zájem uznání starších občanů, jako právoplatných členů společnosti.

V březnu 2006 vláda České republiky v návaznosti na první zprávu o plnění Národního programu přípravy na stárnutí na období let 2003 až 2007 zřídila Radu vlády pro seniory a stárnutí populace jako svůj poradní a iniciativní orgán.

Hlavními úkoly Rady vlády pro seniory a stárnutí populace z pohledu Ministerstva práce a sociálních věcí jsou podpora podnikání všech osob, podpora tvorby strategií zaměstnavatelů vůči starším zaměstnancům a zvýšení jejich zaměstnanosti, podpora rodiny, zlepšování funkčního zdraví seniorů, zabránění diskriminaci na základě věku, ochrana seniorů v rizikových situacích (ochrana proti zneužívání a násilí), zvyšování povědomí lidí o stárnutí a stáří (vytvoření vhodných informačních a komunikačních nástrojů k tomuto účelu) a rozvoj spolupráce mezi státní správou, regionální a místní samosprávou, neziskovými organizacemi

a sociálními partnery. Důležitou výzvou je tedy poukázat na přínos a roli starších lidí v ekonomice, rodině a celé společnosti (www.mpsv.cz).

Podle odborníků je tedy nutné se na stáří připravovat již od mládí. Zda úspěšně přijmeme nastupující novou etapu našeho života závisí také na naší osobnosti. Domnívám se, že ti kteří jsou schopni vytěžit ze svého produktivního života maximum, jistě zvládnou úspěšně přijmout i přicházející seniorská léta oproti těm, kteří se jen těžce přizpůsobovali jakýmkoliv změnám i ve svém dosavadním životě. Pocit, že ve stáří nastane zlom, který nás oddělí od aktivního života, je značně stresující a brání nám vyrovnat se s faktem, že stárneme. Na nás tedy záleží jak se dokážeme s tímto faktem vyrovnat a jak si sami ovlivníme svoje seniorská léta. Někteří z nás je budou chtít prožít aktivně a jiní ne, ale nelze nikomu vnucovat, aby se připravoval nebo adaptoval na stáří, toto rozhodnutí spočívá na nás samotných.

2. Vzdělávání seniorů a specifické požadavky na vzdělávání

Trh je neustále zaplavován novinkami a je dnes složité aktuální vývoj sledovat. Schopnost přizpůsobení se s věkem zpomaluje a snižuje. Aby senioři nerezignovali, je třeba vytvářet příležitosti, aby své zkušenosti mohli sdílet. Dnes města a obce podporují projekty pro seniory, které umožní různé druhy vzdělávání a také jejich začlenění. Na lektory kurzů jsou, ale kladeny speciální nároky, které souvisejí s požadavky a schopnostmi žáků. Zkušený lektor přizpůsobí tempo výuky posluchačům aniž by zkrátil předepsaný obsah školení. Posílí čas věnovaný praktickému nácviku, častěji opakuje základní pojmy a zařazuje ukázky. Studenti mu pak dávají odměnu za jeho snahu v podobě své aktivity, vynikající docházky a svého zájmu, který projevují např. plněním domácích úkolů. Pro práci se studenty seniory je potřeba přehodnotit volené nástroje výuky.

2.1 Význam vzdělávání seniorů

Již Komenský si byl vědom významu vzdělávání ve stáří. Jeho škola stáří učila staré a starší lidi jak nejlépe využít výsledků své práce a také jak správně prožít zbytek života. Řada studií potvrzuje, že vzdělávací aktivity seniorů napomáhají ke zvýšení sebedůvěry, k pocitu životního uspokojení apod. I přesto bylo vzdělávání seniorů dlouhou dobu přehlíženo. Důležitá je motivace ke studiu a to po celou dobu života, nejen v dětství a mládí, ale také v dospělosti a i v seniorském věku. Vzdělávání seniorů se věnuje gerontopedagogika, což je specializovaná pedagogická disciplína vycházející z interdisciplinárních aspektů gerontologie a navazující na poznatky gerontopsychologie. „Gerontopedagogika jako nedílná součást gerontologie se vymezila jako subdisciplína teprve v nedávné době (konec 20. století), a tudíž historické počátky této subdisciplíny jsou identické s počátky gerontologie. Gerontologie je však přírodní věda, věda, která se zabývá problematikou stárnutí a stáří a pro komplexní péči o staré občany“ (Mühlpachr, 2009, s. 7).

Gerontopedagogika znamená v užším slova smyslu výchova a vzdělávání seniorů ve stáří a ke stáří. V širším slova smyslu mluvíme jako o teoreticko empirické disciplíně zaměřené na pomoc, péči a podporu seniorů. Funkce, význam nebo-li smysl vzdělávání se vzájemně prolínají. Ačkoliv v současné době má většina vzdělávacích aktivit seniorů zájmový charakter, vlivem měnící se společenské situace bude mít stále větší význam i další profesní (kvalifikační, rekvalifikační) vzdělávání. Protože dochází ke stárnutí populace a postupnému

úbytku ekonomicky aktivních osob, bude pro společnost důležité zapojovat do pracovní sféry i seniory. V tomto případě se bude jednat především o osoby v důchodovém věku, avšak ekonomicky stále činné, a ti budou více či méně nuceni si obnovovat svoje odborné znalosti a dovednosti.

Vzdělávání seniorů má tedy význam nejen pro seniora samotného, ale také pro celou společnost. Pro seniora je vzdělávání důležité především proto, že neztrácí kontakt se svým okolím, ale také aktivně zapojuje myšlení a celkově se udržuje ve větší psychické kondici. Řada důchodců si ke svému důchodu ještě přivydělává, což je další důvod pro získávání dalšího vzdělávání. A v současné době i zákonodárci pamatovali na pracující důchodce a od 1. ledna 2010 dochází k právní úpravě v oblasti důchodového pojištění. Podle nové právní úpravy poživatelé starobních důchodů budou moci mít nově sjednán pracovní-právní vztah i na dobu neurčitou. Na výdělečně činné poživatele starobního důchodu se nyní vztahují obecná pravidla o sjednávání pracovního poměru na dobu určitou.

2.2 Možnosti vzdělávání seniorů v ČR

Pod pojmem celoživotního vzdělávání si můžeme představit proces průběžného, trvalého nabývání znalostí dovedností či zkušeností a postojů. Umožňuje člověku kdykoliv během svého života si doplňovat „mezery“ ve svém vzdělání, dává nám prostor na neustálý rozvoj osobnosti.

V současnosti vzniká řada zařízení a služeb, které jsou orientované přímo na seniory. Patří sem mimo jiné centra volného času, univerzity a akademie třetího věku, různé kluby seniorů apod. Cílem této kapitoly je podat alespoň některé možnosti vzdělávání seniorů a stručně je charakterizovat. Řada těchto institucí nabízí a realizuje kromě jiného vzdělávání, také výuku práce na PC, práci s internetem a dalšími moderními technologiemi.

Univerzita třetího věku (U3V)

Univerzity třetího věku jsou zřizovány při vysokých školách a poskytují seniorům vzdělání na vysokoškolské úrovni. Senioři mohou studovat nejrůznější obory dle možností školy. Přihlásit se může kterýkoliv občan, po dovršení určitého věku. Podmínky si stanovuje příslušná škola. Některé vyžadují středoškolské vzdělání u jiných stačí jen chuť se učit a plnit zadané úkoly. Studium zpravidla probíhá ve dvou až tříletých cyklech. Účastníci se mohou, ale také nemusí podrobovat zkouškám či vypracovávat písemná cvičení. Tento způsob studia

patří mezi nejnáročnější způsoby vzdělávání seniorů. Absolventi obdrží při ukončení diplom, potvrzující studium na U3V, kterým se však nemohou prokazovat při ucházení o zaměstnání.

Akademie třetího věku (A3V)

Akademie třetího věku představuje středně náročnou formu vzdělávání pro seniory. Jsou určeny především pro seniory žijící v oblastech, kde nejsou sídla vysokých škol. Většinou jsou vedeny pod záštitou organizací jako např. Červený kříž. Obsah kurzů se přizpůsobuje individuálním potřebám seniorů v dané oblasti. Může jít o krátkodobé studijní programy nebo také různé exkurze, pohybové, turistické programy apod. Akademie se orientují například na občansko-sociální vzdělávání, literaturu, umění, historii, ekologii a další. Při tomto studiu se neskládají žádné zkoušky a potvrzení o absolvování se vydává většinou jen na základě prezence.

Kluby stáří (Kluby třetího věku)

Kluby aktivního stáří nebo kluby stáří jsou sdružení starších občanů, které mají za cíl společné trávení volného času. Pořádají kulturní a poznávací akce, zájezdy, společenské akce, ale i jednorázové vzdělávací akce dle aktuálního zájmu občanů. Kluby jsou většinou financovány z darů dobrovolníků, na činnost také často přispívá i městský úřad či obec.

Univerzita volného času

Univerzita volného času je netradiční formou zájmového celoživotního vzdělávání pro širokou veřejnost. Je určena zejména pro ty, kteří chtějí dobrovolně rozvíjet svou osobnost, jsou otevřeni novým informacím, moderním, třeba i odlišným názorům. Smyslem Univerzity volného času je přiblížit celoživotní učení co nejširšímu počtu zájemců. Neplatí zde žádná omezení. Připravený studijní program je určen všem věkovým kategoriím předchozí vzdělávání není podmínkou. Cílem studia na Univerzitě volného času je zájem o obor, načerpání nových vědomostí a dovedností či prostě jen chuť vrátit se po letech „do školních lavic.“

Rozhlasová akademie třetího věku

8. listopadu 1991 v 8:00 hodin byl poprvé v "éteru" slyšet hodinový pořad pro seniorskou generaci pod názvem Stříbrná mozaika. Součástí tohoto pořadu byla i Rozhlasová

akademie třetího věku, která se od září 1997 vysílá jako samostatný pořad (http://www.rozhlas.cz/praha/porady/_zprava/107412).

Rozhlasová akademie vysílala řadu cyklů zaměřených například na sociální komunikaci, psychologii, etnologii, meteorologii, geografii, botaniku, historii, literaturu a mnohé další. Posluchači - studenti - vypracovávají písemné práce z každého cyklu, které lektoři vyhodnocují, úspěšní absolventi pak dostanou diplom. Akademie pořádá také další aktivity jako je například natáčení ve studiu, nedělní setkávání lektorů a posluchačů a také zájezdy ke dni seniorů, rehabilitační pobyty v Sedmihorkách. Tyto aktivity jsou zaměřené na bohatší prožívání života v seniorském věku.

Jak jsem uvedla na začátku kapitoly, toto je jen základní výčet možností vzdělávání seniorů. Vzdělávání také poskytuje řada nestátních neziskových institucí či organizací. Pro příklad uvádím několik dalších institucí, které se více či méně podílí a spolupracují na vzdělávání seniorů.

Nadace Senio

Nadace je zřízena za účelem dosažení obecně prospěšných cílů se zvláštním zaměřením k podpoře zachování kvality života seniorů a jejich aktivní účasti na životě občanské společnosti. Na stránkách nadace najdou senioři spoustu rad a mohou se i aktivně sami zapojit do tvorby stránek. Je zde také možnost se zúčastnit rozhlasové akademie celoživotního vzdělávání (www.senio.cz).

Občanské sdružení Život 90

„Jsme tu proto, abychom prohlubovali kvalitu života celé společnosti tím, že přispějeme svou humanitární činností k řešení specifických problémů seniorů, umožnili jim aktivně a smysluplně žít v jejich vlastním domově tak dlouho, jak je to jen možné, abychom provázeli seniory podzimem života tak, aby i jejich stáří plynulo důstojně“ (www.zivot90.cz).

Občanské sdružení bylo založeno 24.10.1990 manželi Blankou a Janem Lormanovými. Cílem sdružení je vytvářet podmínky pro výměnu, shromažďování a rozšiřování zkušeností, znalostí a dovedností týkajících se seniorů. Zmírňovat nepříznivé dopady ekonomické, sociální, zdravotní, psychické a další, které plynou zejména z ekonomicko-organizačního opatření, tzv. odchodu do důchodu, a působit všemi prostředky

na výchovu lidí k plnému životu ve stáří. Formy činnosti jsou zejména: sociální a zdravotně-sociální služby a programy, charita, služby materiální povahy, zdravotní péče, konzultační a poradenská činnost, kulturní programy, společenská a klubová činnost, rekreační, rehabilitační a terapeutické projekty, sociální integrace, činnost ve všech oblastech umění, pořádání výstav a galerií, publikační a propagační činnost, kampaně, semináře, kurzy apod. (www.zivot90.cz).

Nadační fond Elpida

Pomáháme seniorům stát se samozřejmou, sebevědomou a respektovanou součástí společnosti. Obecně prospěšnou společnost Elpida plus založil v srpnu 2007 **nadační fond Elpida**. Elpida plus realizuje dlouholeté projekty nadačního fondu, kterými jsou: Linka seniorů, Seniorcentrum Limuzská, Školička internetu pro seniory a časopis Vital plus.

Linka seniorů - 800 200 007 – bezplatná telefonní linka důvěry, informační linka a linka krizové intervence pro seniory a osoby o seniory pečující s celostátní působností. Poskytuje psychologickou intervenci, informace z oblasti medicíny, práva, psychologie a systému sociální podpory. S čím se na linku mohu obrátit? Na linku můžou senioři volat v podstatě s čímkoliv. Na lince nejčastěji řeší problémy týkající se ztráty partnera či jiné blízké osoby, starosti spojené se zdravím, problematika přechodu do důchodu, otázky smyslu života.

Seniorcentrum Limuzská – zde mají senioři možnost se setkávat. Fungují zde také různé poradny: sociálně-zdravotní poradna, sociálně-právní poradna a další.

Školička internetu pro seniory – fond také pořádá řadu počítačových kurzů: začínáme s počítačem a internetem, pokročilé vyhledávání na internetu, práce s počítačem pro pokročilé. Mezi další zajímavé kurzy, které školička pořádá patří: kurz digitální fotografie, google, instalace programů apod. Některé kurzy jsou opravdu velmi zajímavé a to nejen pro seniory, např. kurz „Jak udělat CD z vinylové desky“. Jedná se o kurz zaměřený na převod zvukových záznamů z vinylových gramofonových desek do formátu zpracovatelných na počítači a následné vypálení na CD nebo DVD. V kurzu se také dovíte jak připojit gramofon k počítači.

Vital plus – nadační fond také vydává čtvrtletně časopis, zabývající se postavením seniorů ve společnosti. Jsou zde různé rozhovory, reportáže, fejetony, vzdělávání. Časopis je vydáván buď v tištěné formě nebo ho najdete přímo na stránkách fondu v elektronické podobě (www.elpida.cz).

2.3 Zásady vzdělávání

Edukační aktivity seniorů jsou nejvíce zaměřeny na prevenci hrozících deficitů, případně na jejich odvrácení či kompenzaci. Hlavním cílem je udržení tělesných a intelektuálních sil a též udržení kvalitního a důstojného života. V seniorském věku je potřeba delší doby k osvojení si nových poznatků, tenhle fakt, ale nesnižuje schopnost se učit. „Zásadní vliv na úroveň duševní svěžesti má především intelektuální aktivita jedince. Mozek se chová podobně jako sval. Pokud je pravidelně trénován, podává vyšší výkon, jinak jeho výkonnost upadá. Pravidelná duševní činnost, kreativní přemýšlení a učení se novým věcem má na schopnost učit se podstatně větší vliv než biologický věk“ (Šerák, 2009, s. 190). Mezi důležité faktory ovlivňující proces edukace seniorů patří mimo jiné vyučovací prostředí, možnost nerušeného soustředění. Pro seniory je také podstatná dostupnost a to z důvodu toho, že většina již má třeba i nějaké fyzické handicap.

Starší osoby mívají upevněny stereotypy, které neradi mění, mnozí se vzpírají získávání nových vědomostí, vzpomínají na „staré dobré časy“ a brání se zapojení do dnešního moderního života. Proces učení ve stáří je trochu odlišný od jiných etap života. Senioři si učivo obtížněji osvojují pokud nemá logickou strukturu a pokud se nedá využít v praktickém životě. Krátkodobá paměť přestává fungovat a dlouhodobá paměť ukládá výběrově. Odborné dovednosti, které získávají během života, často nelze v běžném životě uplatnit a senioři mají pocit zbytečnosti. Mezi důležité zásady vzdělávání ve starším věku patří:

- K pochopení potřebuje starší člověk svoje tempo a svůj vlastní přístup
- Při výuce a vzdělávání je nutné objevit jejich schopnosti a dovednosti a o ty se opírat
- Informace je třeba rozdělit na více částí
- Je potřebné se vyjadřovat pomalu a srozumitelně a zeptat se zda výkladu rozuměli
- Senior potřebuje přehledné a názorné informace
- Co nejčastěji zapojovat účastníka do vzdělávacího cyklu

- Nedávat příliš mnoho úkolů najednou
- Vhodné je zařadit modelové příklady, které pomůžou porozumět učivu
- Senior také potřebuje ocenění za svou práci, a tím se vzbuzuje motivace k dalšímu učení (Klevetová, 2008, s. 54-55)

2.4 Překážky ve vzdělávání seniorů

Zásady vzdělávání, které jsem uvedla v předchozí kapitole, vytvářejí určitý návod, kterým by se měl edukační proces řídit. Domnívám se, že ne vždy je možné uplatnit tyto zásady u všech seniorů. Při vzdělávání jistě narazíme na řadu faktorů, které mohou celý edukační proces ovlivnit nebo dokonce zastavit.

Jak uvádí Raibušic v rámci výzkumu „Vzdělávání dospělých v předseniorském a v seniorské věku“, mezi základní překážky ve vzdělávání patří psychická bariéra: vzdělávání již nemá smysl, výuku ve svém věku již nezvládnou. Naši senioři jsou málo sebevědomí a odchod do důchodu přispívá k jejich pasivitě. Respondenti uvedli jako důvod proč se více nepodílejí na neformálním vzdělávání, jejich pocit, že vzdělávání již pro ně nemá smysl. Dalším důvodem byl nedostatek finančních prostředků a také obava z nezvládnutí kurzu. Pozitivním zjištěním bylo, že respondenti uvedli, že bariérou není nedostatek vzdělávacích možností (Rabušic, 2006, s. 94-95).

Odborníci poukazují ve svých výzkumech na to, že si člověk jen málokdy ve stáří vytváří nové zájmy, ale spíše dochází k rozvíjení stávajících nebo se obměňuje něco, co člověk dlouho nedělal, ale co ho již dříve zaujalo. A proto, se domnívám, že lidé, kteří již v mládí měli touhu a chuť se vzdělávat a rozvíjet budou jistě i v seniorském věku více aktivnější v tomto směru. Dle mého názoru je již pamatováno i na seniory, kteří si mohou vybrat z různých typů vzdělávání a kurzů, důležitým momentem rozhodnutí je ovšem motiv. Pro mladého člověka je motivem pravděpodobně jeho budoucí profese, pro seniora to může být jeho druhý životní program, a to ať už strávený aktivně nebo prostě jen spokojeně.

3. Senioři a nové technologie

Nové technologie a zejména pak počítače a internet se stále více dostávají do popředí zájmu celé společnosti. Práce s nimi se stává téměř nutností pro všechny bez rozdílu věku. I seniorům může seznámení s novými technologiemi pomoci v mnoha směrech. Práce s počítačem a internetem umožní seniorům se zapojit do současné společnosti a tím částečně zmírní pocit zbytečnosti nebo frustrace z rychle se rozvíjejícího světa.

Informace se stávají nezbytným zdrojem pro život, je to nejrychlejší způsob získávání dat a nejinak je to i v případě seniorů. Při využívání nových technologií zejména pak internetu se dostáváme k poznatkům mnohem rychleji než přes jiné zdroje.

Existuje řada faktorů, které nám ovlivňuje vztah seniorů k novým technologiím. Čím starší člověk, tím je menší znalost ovládání počítače a internetu. Je to především proto, že počítač a internet se u nás objevil daleko později než se mnozí z nich narodili a studovali. Dalším faktorem ovlivňující znalost práce s novými technologiemi je pravděpodobně dosažené vzdělání, čím vyšší vzdělání, tím větší je znalost ovládání počítače případně internetu. Což vyplývá i z šetření Českého statistického úřadu viz. graf č. 2. Velmi významným je také faktor ekonomický. Senioři většinou nemají dostatek finančních prostředků k nákupu počítače a jiných technických vymožeností.

V dnešní rychle se měnící moderní době je znalost a dovednost a přístup k informačním a komunikačním technologiím (ICT) značnou výhodou jedinců při uplatnění se ve společnosti. Stoupající význam nových ICT a jejich rostoucí vliv na ekonomiku a společnost tak dává potřebu tyto údaje také zpracovávat statisticky a analyzovat a také potřebné informace poskytnout vládním orgánům, podnikatelským subjektům i široké veřejnosti.

V souvislosti s tímto vývojovým trendem sleduje Český statistický úřad od roku 2003 prostřednictvím „šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech“ rozvoj a využívání ICT v domácnostech a mezi jednotlivci. Od roku 2006 pak probíhá šetření o ICT v domácnostech dle Nařízení Evropské komise a Evropského parlamentu k statistikám informační společnosti: “REGULATION No 808/2004“ a tím umožňuje přinášet srovnatelné údaje s jednotlivými zeměmi EU (www.czso.cz).

Výsledky šetření ČSÚ uvádím formou grafů v jednotlivých kapitolách: Senioři a počítač, Senioři a internet, Senioři a mobilní telefon.

3.1 Senioři a počítač

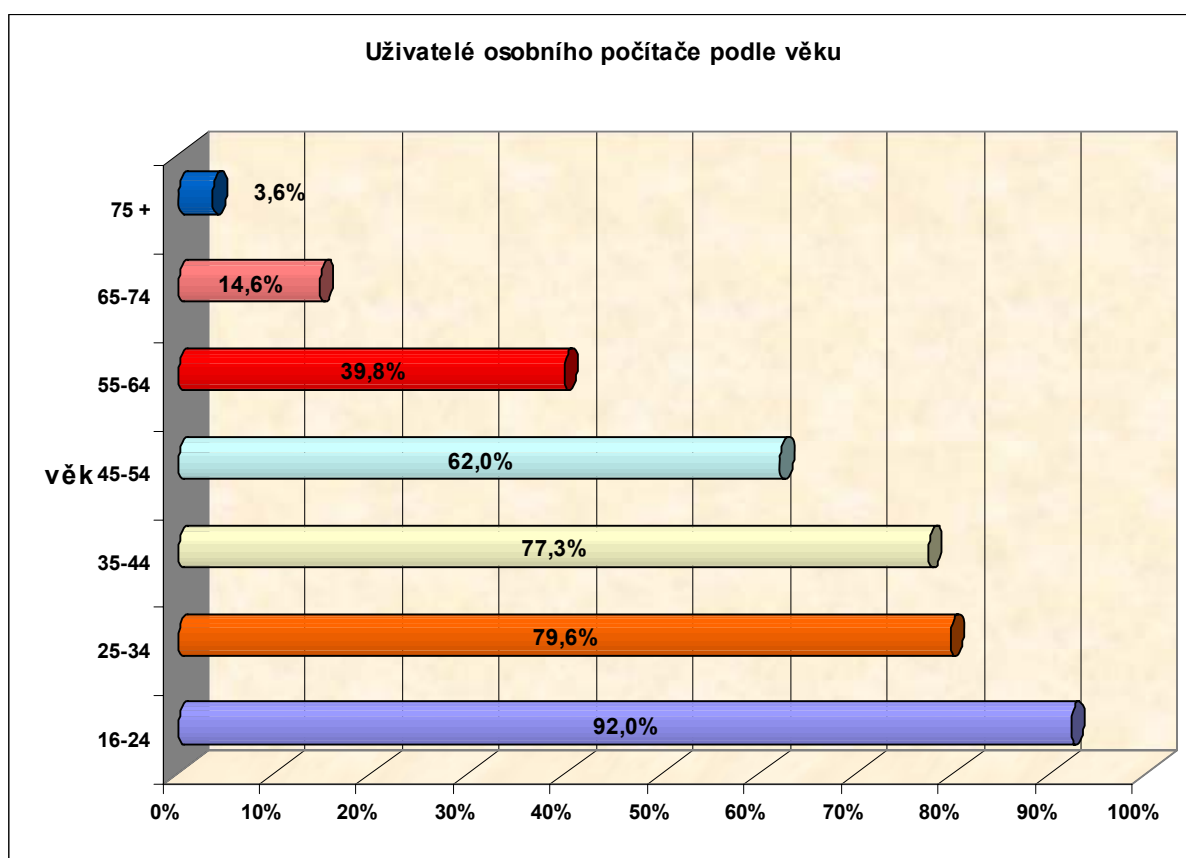
Internet nabízí seniorům potencionálně celou škálu využití. Nižší počítačová gramotnost stávajících generací seniorů a taky dosud spíše omezený přístup k internetu však jeho využívání do značné míry limitují. Dá se, ale říct, že nová mladší generace seniorů již bude počítače ovládat mnohem lépe a ty budou sehrávat v životě seniorů větší roli.

Microsoft uvedl již v roce 2008 na český trh Počítač 50+. Projekt Počítač 50+ vznikl na základě průzkumu, který iniciovaly společnosti Microsoft a Comfor v srpnu 2007. „Průzkum prokázal, že i starší generace věří, že počítač je v dnešní době již nepostradatelnou součástí našeho života a velkým přínosem v přístupu k aktuálním informacím a kontaktu s rodinou a přáteli. Na přípravě Počítače 50+ se podílelo také občanské sdružení Život 90, které se dlouhodobě snaží pomoci seniorům v cestě k aktivnímu životu. „Díky našim zkušenostem z počítačových kurzů, které Život 90 pro seniory pořádá, a průzkumu společnosti Microsoft, se podařilo upravit počítač přesně podle potřeb a přání starších lidí. Již podle prvních reakcí našich klientů můžeme potvrdit, že Počítač 50+ je pro seniory skutečným přínosem,“ hodnotí projekt ředitel občanského sdružení Život 90 pan Jan Lorman (www.zivot90.cz). Jedná se o první počítač, který splňuje potřeby jak počítačových začátečníků, tak i starších lidí. Počítač 50+ nabízí jednoduchý přístup ke zprávám, počasí, jízdním řádům, e-mailu. Dále obsahuje jednoduché aplikace pro komunikaci s rodinou a přáteli a nechybí mu ani možnost přehrávání a nahrávání CD i DVD. Počítač 50+ je dodáván s velkým dvacetipalcovým LCD displejem, díky kterému jsou všechny ikony a dokumenty velice dobře čitelné a vždy po ruce a s dostatečně velkou klávesnicí. Srdcem počítače je dvoujádrový, energeticky úsporný procesor Intel. Mezi základní softwarové vybavení patří Windows Vista Home Premium, antivirový software a základní sada kancelářských aplikací pro začátečníky Microsoft Works, která umožňuje čtení a úpravy celé řady dokumentů.

Počítač 50+ je nabízen ve dvou verzích. Levnější verze slouží především pro přístup k internetu a elektronické poště. Druhá dražší sestava obsahuje i plné vybavení pro práci s multimédií. K počítači lze také zakoupit instalaci a zaškolení v místě bydliště (<http://www.casopisgenerace.cz/pocitac50plus.aspx>).

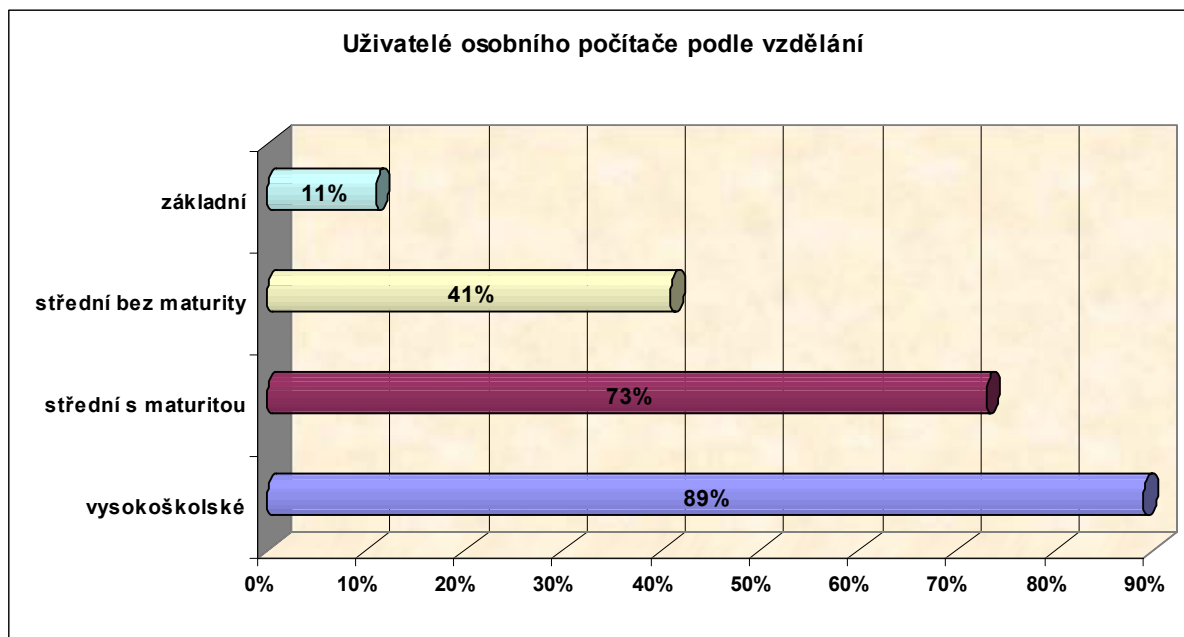
V následujících dvou grafech (graf č. 1, graf č. 2) uvádím počet uživatelů počítače podle věku a podle vzdělání. Jak vyplývá z následujících údajů podle Českého statistického úřadu, počet uživatelů seniorů je v rozmezí 65 -74 let jen 14,6% a uživatelé straší 75 let činí 3,6%. Statistika z roku 2006 uvádí, že uživatelů nad 65 let byly 4%, z čehož vyplývá, že počet seniorů pracujících s počítačem od této doby vzrostl.

Graf č. 1



(Zdroj: ČSÚ)

Graf č. 2



(Zdroj: ČSÚ)

3.2 Senioři a internet

Prvopočátky internetu spadají do poloviny šedesátých let. Tehdy se americká armáda snažila najít způsob, jak zajistit, aby armádní počítače rozmístěné po celém území USA mohly spolu bez problému komunikovat, a to i v případě, že část této sítě bude vyřazena z provozu.

V roce 1992 byly v ČR první úspěšné pokusy ČVUT o propojení Prahy a Lince. Ve stejném roce Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR schvaluje projekt předložený akademickou obcí na připojení vysokých škol k internetu. První připojenou školou bylo ČVUT. Až v roce 1994 přichází první poskytovatel komerčního připojení – firma Conet, s.r.o., později přejmenovaná na Internet CZ.

Internet se tedy zrodil ve výzkumných ústavech a na vysokých školách, které ho přednostně dlouhou dobu využívaly. Jakmile přednosti internetu objevili manažeři firem jako ohromnou příležitost v konkurenčním boji, vývoj internetu dosáhl nebývalé úrovně. Další vývoj výpočetní a komunikační techniky přiblížil internet i občanovi s jeho běžnými potřebami a zájmy. Internet dává seniorům bezpečnou a pohodlnou možnost, jak zůstat v kontaktu se světem, udržovat si přehled a podílet se na společenském dění. Stále ovšem

existuje mnoho mýtů, které se podílejí na odmítavém postoji seniorů k internetu. Tak například tvrzení: „internet je jen pro mladé“ – tento názor můžeme od seniorů často slyšet. Je to pravděpodobně proto, že mají mylnou představu o náročnosti práce s internetem, malá informovanost o možných přínosech pro seniory nebo se také může jednat o obrannou reakci, obava z něčeho nového. Každý se může naučit pracovat s internetem, záleží pouze na zájmu a vhodném učiteli. Mezi další mýty patří tvrzení: „internet je složitý a proto se o to nebudu ani pokoušet“, příčinu tohoto tvrzení, by jsme asi měli hledat především v nevhodné komunikaci. Jak už bylo řečeno v předešlých kapitolách, je důležité při vzdělávání seniorů s nimi komunikovat v řeči jaké rozumí. Například výklad dělat srozumitelně a nemluvit ve zkratkách a v odborných termínech, abychom seniora už v počátku neodradili.

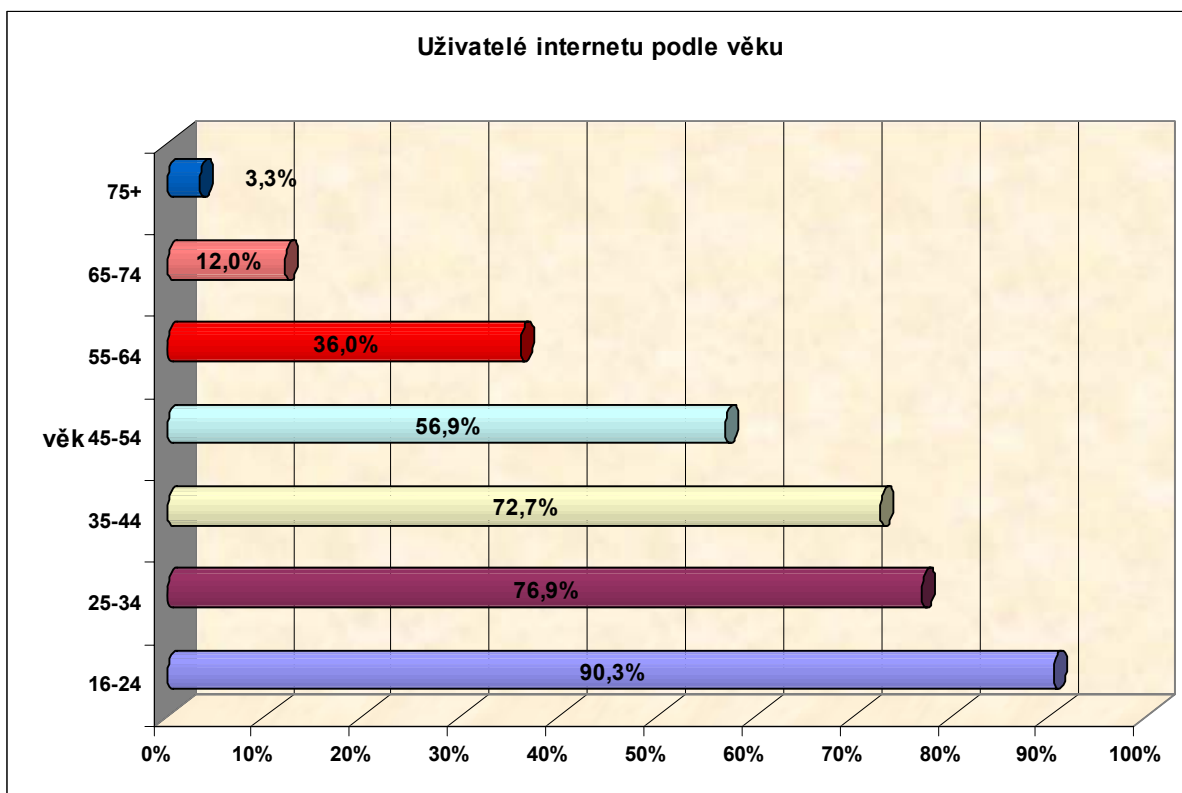
V současné době již existuje řada institucí, která se zabývá nejen výukou práce s počítačem, ale i výukou práce s internetem. Internet nabízí seniorům mnoho příležitostí k aktivní činnosti:

- **Internet je nástroj moderní komunikace.** Nejznámější součástí internetových služeb je elektronická pošta. Na českém internetu je několik desítek serverů, které nabízejí zřízení adresy elektronické pošty zdarma.
- **Denní tisk.** Na internetu si můžete přečíst několik titulů denního tisku v českém a v mnoha světových jazycích.
- **Informace o důchodech** Na internetu se lze dozvědět vše potřebné o důchodech bez velkého doprošování a ve většině případů i se zárukou. Můžete si prověřit výpočet důchodu, dozvědět se včas o úpravách podmínek a výplat, i o svých povinnostech.
- **Vyhlášky, nařízení, zákony.** Život ve společnosti se neobejde bez určitých pravidel a občan je musí znát, aby se jimi mohl řídit. Internet je snadno dosažitelným zdrojem informací z oblasti občanskoprávní, pracovněprávní, trestněprávní. Na internetu je řada materiálů, které pomáhají občanovi řešit těžké životní situace.
- **Internetové obchody, seznamy, adresáře a nabídky firem.** I pro mladého člověka může být běhání po obchodech utrpením, tím spíše pro seniory. Internet nabízí bohaté informace pro kupujícího, katalogy produktů a služeb, ceníky, cenová srovnání a celou řadu přímých služeb. On-line obchody umožňují výběr a bezprostřední objednání zboží přímo z internetových stránek s tím, že zboží je poté dodáno na dobírku nebo může být vyzvednuto v nejbližším kamenném obchodě dané obchodní sítě.

- **Internetové bankovníctví.** Přes internet můžete ovládat svůj bankovní účet, dávat příkazy k zaplacení zboží, sledovat vývoj na účtu, zřizovat termínované vklady a uskutečňovat řadu dalších finančních operací. Již žádné fronty u přepážky svého peněžního ústavu
- **Internetová knihkupectví. Elektronické knihy.** Nabídky knih najdete na českém internetu na mnoha místech. Kromě klasických papírových knih jsou Vám nabízeny první exempláře knih elektronických.
- **Zájmová činnost, kluby.** Na internetu je velké množství www stránek věnovaných nejrůznější zájmové činnosti. Lze se zapojit do internetových klubů, nadále sledovat dění a komunikovat s lidmi stejných zájmů. Své informace na internetu najdou sběratelé, myslivci, houbaři i rybáři. Do této skupiny internetových radovánek patří i bohatá nabídka nejrůznějších her, kdy soupeře najdete přímo na síti.

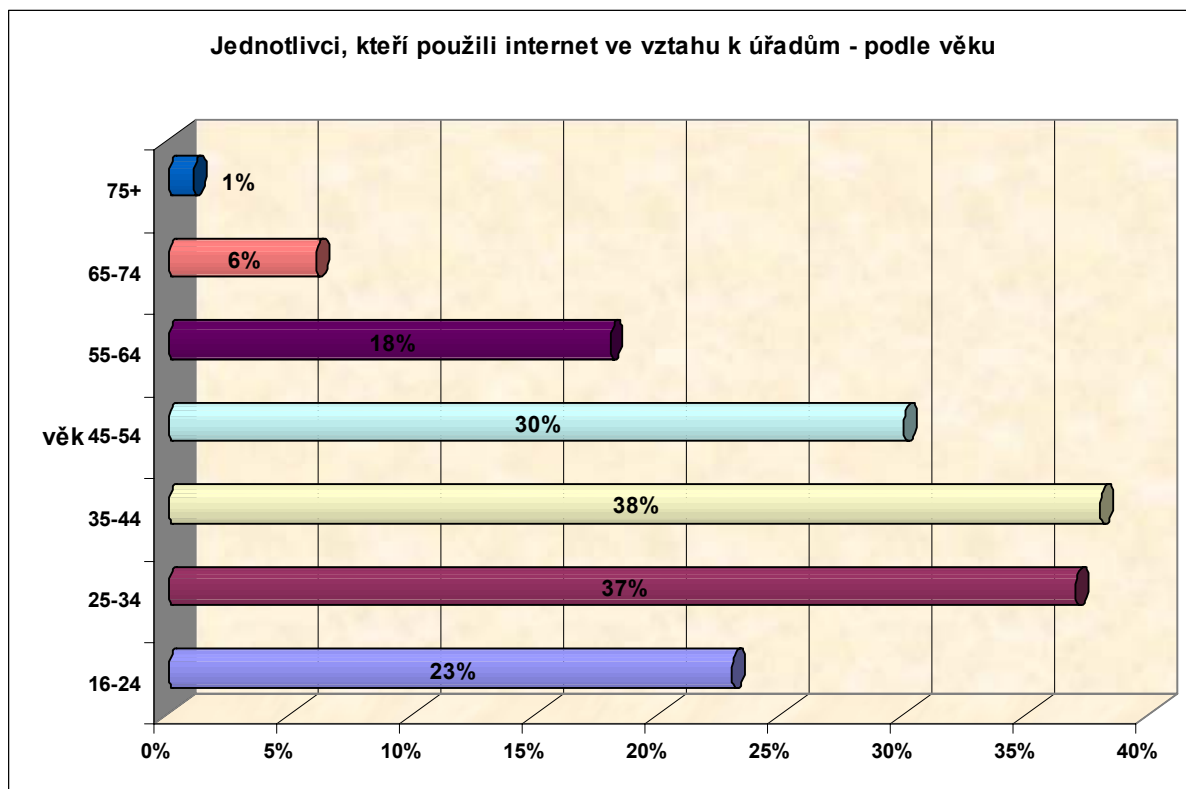
V grafu č. 3 jsou zobrazeni uživatelé internetu podle věku, dle výsledků ČSÚ. V dalším grafu č. 4. je vidět, kolik procent lidí použilo internet ve vztahu k úřadům.

Graf č. 3



(Zdroj: ČSÚ)

Graf č. 4



(Zdroj: ČSÚ)

3.3 Senioři a mobilní telefon

Mnozí ze seniorů neumí ani napsat SMS zprávu. Ale položme si otázku proč to neumí. Přiznejme si otevřeně, že spousta z nás nemá trpělivost třeba i několikrát vysvětlit danou věc. Mnozí na to nemají čas a podobně. Ale není to přece jen trochu škoda? Nejsou tak senioři připraveni o spoustu zábavy?

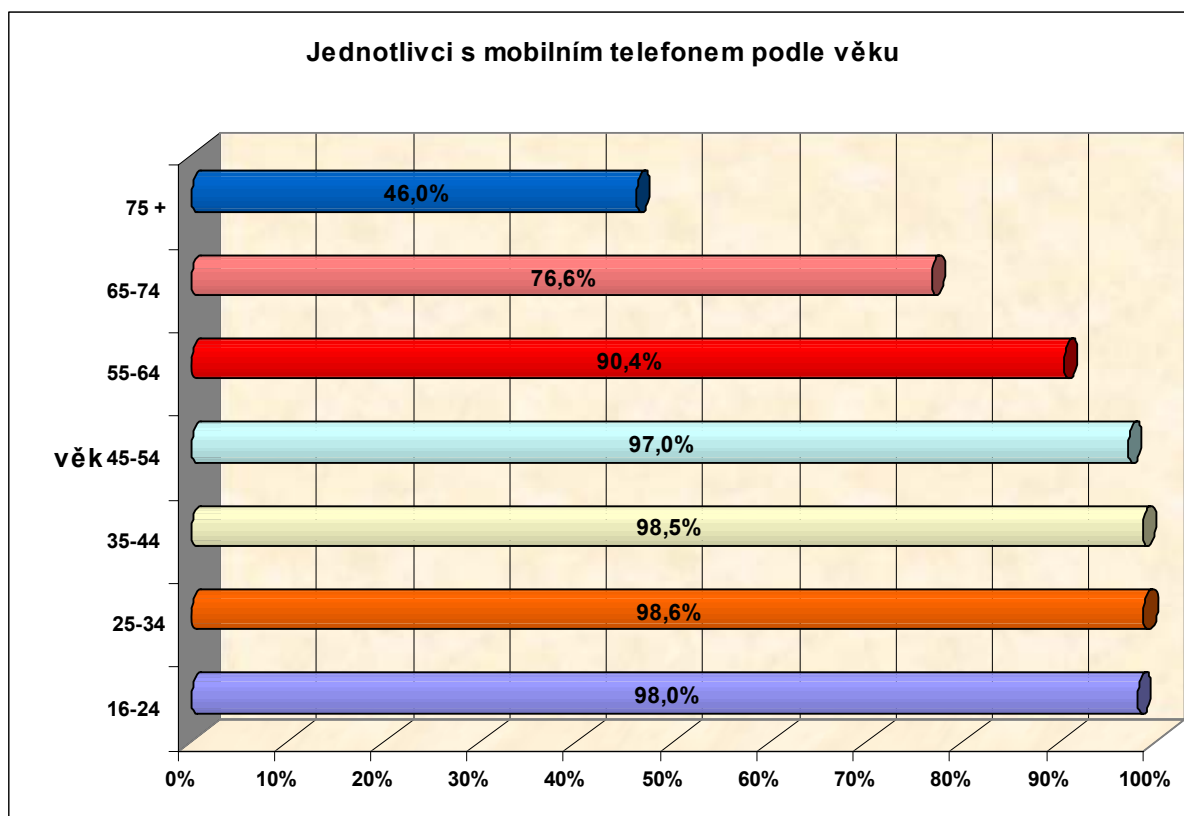
Nový telefon se od našeho původního opravdu liší. Každý z nás si zajisté řekne, jak velký pokrok technika zase udělala. Dnešní doba si vyžaduje miniaturní mobilní telefony. Čím je telefon menší a tenčí, tím jsou mladí lidé spokojenější. Jenže mladí lidé mají dobrý zrak a i ruce jsou pružné a šikovnější. Také nejnovější funkce typu bluetooth, internet v mobilu apod. se mladým jistě zamlouvají, ale co senioři? Takové přístroje bohužel pro starší generaci většinou nejsou.

Mobilní operátoři si konečně uvědomili, že i senioři jsou také zákazníci a mají problémy se současnou technikou a jejími miniaturními přístroji. Mobilní telefony pro starší

generaci jsou velice jednoduché přístroje. Tyto přístroje mají jen základní funkce, jako je volání a posílání SMS zpráv. I menu telefonu je uzpůsobeno starší generaci, obsahuje jen minimum nastavení, tak aby nikdo nezabloudil. Telefon pro seniory má větší rozměry i hmotnost, takže se nedá jen tak někde založit. Má také velké tlačítka na klávesnici, která umožní snadnější ovládání telefonu. Mezi další přednosti bych zařadila to, že displej je zpravidla podsvícen jednou výraznou barvou, takže se zvýší čitelnost textu. A také písmo je daleko větší než u běžného telefonu. Některé telefony jsou také vybaveny SOS tlačítkem. Jedná se o červené tlačítko, které je zpravidla umístěno na zadní straně telefonu. Je určeno pro rychlé vytočení pomoci, umožňuje jedním stiskem vytočit až pět různých předdefinovaných kontaktů. Také cena je přijatelná na rozdíl od miniaturních telefonů.

Dle údajů ČSÚ mělo v roce 2009 mobilní telefon 9 z 10 lidí. Ve věku 16-55 let téměř všichni. Mezi ženami a muži mladšími 44 let je používání mobilního telefonu srovnatelné, zatímco ve věku nad 65 let mají muži značnou převahu: 71% mužů a 58% žen. Analýza výsledků je zobrazena v grafu č. 5.

Graf č. 5



(Zdroj: ČSÚ)

3.4 Senioři a platební karty

Z historie se dozvídáme, že první platební karta byla vydána už v roce 1914 společností Western Union Telegraph Company. Nebyla to ovšem platební karta, kterou známe z dnešní doby. Tato karta byla vyrobena z plechu a umožňovala telefonovat a posílat telegramy bez okamžitého zaplacení. Zákazník obdržel ke konci měsíce soupis (fakturu), kterou následně zaplatil šekem nebo příkazem z banky.

Až v roce 1950 vzniká první univerzálně použitelná platební karta „Diners Club“. Používat ji mohli zákazníci tohoto klubu. Mohli s ní platit v restauracích a později též v hotelech a obchodech. Tu pravou „bankovní“ platební kartu vydala v roce 1951 The Franklin National bank v New York. Distribuce karet byla nákladná a proto se jejich vydávání brzy zastavilo. První plastová kartu vydala v roce 1958 Bank of America, která poté zpřístupnila svůj projekt v roce 1966 i ostatním bankám a tak se dostaly karty i do Evropy.

Do České republiky se dostaly platební karty až o mnoho později. První platební karta u nás byla vydána v roce 1988 Živnostenskou bankou k tuzexovému účtu. A od poloviny roku 1989 vydávala Česká státní spořitelna platební karty ke spořicírovým účtům na výběry peněz z bankomatů (www.finance.cz).

Platební karta umožňuje svým držitelům jednoduše a bezpečně platit za zboží a služby v obchodech, v restauracích, v hotelích a dokonce i na internetu. Navíc umožňuje také vybírat hotovost z bankomatů, na bankovních přepážkách nebo vybraných směnárnách a jiných finančních institucích. Z hlediska funkčnosti lze rozlišit dvě základní verze platebních karet: karty debetní a karty kreditní. Debetní kartou lze čerpat finanční prostředky do výše zůstatku na běžném účtu. Tím se debetní karty liší od kreditních, ze kterých se finanční prostředky čerpají výhradně na úvěr.

Skupina seniorů představuje specifickou oblast bankovní klientely. Je známo, že české peníze, na které jsou senioři zpravidla plně odkázáni, neumožňují vytvářet rozsáhlé úspory. I přes tento fakt musí tito lidé hradit účty za elektřinu, plyn, vodu. Bankovní účet může být jedním z nástrojů, jak se s těmito povinnostmi vypořádat. Obecně platí, že speciální produkt, určený pouze starším osobám, nabízí především banky zaměřené tradičně na drobnou privátní klientelu.

Platební karty jsou u nás jen krátkou dobu, ale ve srovnání s jinými moderními technologiemi, je senioři využívají dle mého názoru daleko častěji. Někteří senioři (nejen senioři), ale neznají základní pravidla používání platebních karet. Ze své praxe vím, že k nejčastějším zneužitím platební karty dochází za použití PIN. To znamená, že majitel karty měl PIN uložený spolu s kartou. Nejčastěji si klient napíše PIN přímo na platební kartu nebo do diáře. Sami senioři uvádějí důvody proč si nepořídí platební kartu, například: „bojím se, že mě u bankomatu přepadnou, když uvidí, že si vybírám peníze“, „nepamatuji si PIN“, „bojím, se, že něco spletu, proto raději chodím na přepážku“. Uvádím několik základních pravidel pro používání platebních karet:

- platební karta se nepůjčuje a to ani rodinným příslušníkům,
- nikdy PIN neschovávejte společně s kartou,
- do mobilního telefonu si PIN neukládejte, nepište si ho na papírky apod. Nejlepší je paměť,
- při nakládání s kartou v obchodech buďte opatrní,
- k bankomatu přistupujte jednotlivě,
- při výběru peněz se nenechte nikým rušit,
- při ztrátě karty ji ihned zablokujte,

3.5 Senioři a elektronické bankovníctví

Pojem přímé, nebo-li elektronické bankovníctví či e-banking se obecně vžil pro označení elektronické formy komunikace mezi bankami a jejich klienty. Při provádění bankovních operací tak klient nepřichází do osobního kontaktu s pracovníky banky, ale může s bankou komunikovat přímo např. ze svého domu, bytu nebo kanceláře prostřednictvím technických prostředků, které jsou veřejně dostupné. Slovo „přímo“ znamená „bez návštěvy banky“ a bez prostřednictví bankovního úředníka. Klient se tak stává bankéřem, který pečuje o své finance. Díky tomu získává volnost, neboť přestává být závislý na místní pobočce banky. Většina služeb, které klient může provést na pobočce, je k dispozici i elektronickou cestou. Omezená pracovní doba peněžních ústavů patří také k hlavním důvodům, které rozhodují o tom, že stále více lidí začíná pociťovat potřebu provádět platební styk podstatně efektivněji a úsporněji, než aby kvůli každému příkazu navštěvovali svoji banku. Leckdy musí klienti trávit dlouhé minuty čekání na pobočkách než budou obslouženi, toto čekání je nepříjemné pro každého a především pro starší občany. V tomto bych viděla výhodu i pro seniory, vše zvládnou v pohodlí ze svého počítače či telefonu. Někteří senioři navštěvují

pobočku i v případě, že elektronických služeb využívají, důvod je prostý: chtějí přijít do kontaktu s lidmi a popovídat si.

Díky bouřlivému rozvoji informačních a komunikačních technologií v posledních několika letech se i elektronické bankovníctví rozvíjí velmi rychle, protože banky jsou nuceny na tyto změny reagovat. Klient tak má k dispozici širokou paletu produktů. Klient může ovládat svůj účet prostřednictvím:

- **Telefonu.** Po telefonu snadno vyřídíte příkazy k úhradě, zjistíte zůstatek na účtu, poslední provedené transakce i neprovedené platby. V rámci služby máte možnost přepojení na bankéře, kterému můžete zadat stejné operace jako v bance a nebo využít automatický telefonní systém (IVR)
- **Mobilního telefonu.** Svůj účet můžete ovládat rychle, pohodlně a levně pomocí svého mobilního telefonu. K dispozici máte jednoduché, přehledné menu a optimální nabídku bankovních operací (platební příkazy, zůstatky, historie atd.). Přes mobilní telefon se transakce provádí prostřednictvím SMS.
- **Počítače.** Služeb internetového bankovníctví můžete využít kdekoliv, kde máte přístup k počítači, který má připojení k internetu.

Obrovský rozmach moderních komunikačních technologií v posledních letech umožnil přesunout většinu služeb banky z poboček přímo ke klientům a nabídnout jim dříve netušené pohodlí. Senioři, kteří nejsou zdatní v ovládnání počítače či mobilního telefonu, mohou využít telefonního bankéře. Dle mého názoru je to služba, kterou zvládne opravdu každý. Při zřízení služby klient obdrží PIN, osobní číslo a heslo. Poté již může volat na určené telefonní číslo, kde ho automat vyzve k zadání těchto údajů. Po přepojení na telefonního bankéře již může provést jakoukoliv transakci: dotázat se na zůstatek, provést jednorázový nebo trvalý příkaz a spoustu dalších služeb.

Pomalou, ale jistě si začínají uvědomovat, i společnosti zabývající se výrobou moderních technologií, že senioři, jsou významnou spotřebitelskou skupinou, a že je tudíž třeba tyto technologie přiblížit i jim. Seniorům se tedy přizpůsobují jak mobilní telefony tak i počítače a v neposlední řadě také mnoho internetových stránek, především těch určených

starší generaci. Co se týče bankovních služeb je to mu dle mého názoru spíše naopak. Strategie některých bank více směřuje k tomu, aby se senioři přizpůsobili novým technologiím sami.

3.6 Závěr teoretické části

K problematice seniorů existuje mnoho témat, o kterých se dá dlouze diskutovat. O stáří existuje mnoho nepravdivých mýtů. Mnozí jim podléháme, aniž bychom si to uvědomovali. Představa, že s nastupujícím stářím automaticky ubývají intelektové schopnosti je zcela mylná. Závažnější úpadek rozumových schopností bývá podmíněn spíše chorobnými procesy, především demencí. I starší lidé mají zájem o partnerské vztahy, intimita se však projevuje jinak než dřív. V tomto věku je důležitá jistota blízkosti a vzájemná důvěra. Osobnost se nemění tak jako barva vlasů nebo struktura kůže. Senioři netrpí akutními nemocemi častěji než mladí. Nevzdávají se ani aktivit ve společnosti. O stáří dokážeme snadno mluvit, ale je téměř nepředstavitelné, když je vám dvacet, třicet, čtyřicet a pak jste najednou staří, ale doteď jste měli pocit, že se vás tohle téma vůbec netýká.

Lidé, kteří opustí produktivní období svého života a odcházejí do důchodu, potřebují náhradní realizaci a program. Někteří senioři si dokáží naplno užívat získaný čas. Věnují se koníčkům, na které dříve neměli čas. Ti druzí však pociťují osamělost a nenaplnění smyslu života. U této skupiny hrozí postupné upadání do depresí a stále se prohlubující izolace od společnosti. Je velmi důležité, aby se společnost zamýšlela nad problémy seniorů a dokázala se o ně postarat. Také by měla dokázat nabídnout možnosti pro využití dosavadních zkušeností a energie seniorů.

V současnosti již mají senioři daleko více možností jak se zdokonalovat v komunikaci s novými technologiemi, na Internetu je v současnosti spousta kurzů, které se snaží sdružovat seniory, kteří by se s počítačem chtěli seznámit. Proto podle mého názoru senioři nemusejí zůstat pozadu v těchto znalostech. Ovšem, jak už jsem jednou zmínila, je zde spousta jiných aspektů, které seniorovi velmi ztěžuje dosáhnout tohoto cíle. Malé důchody, ostych nebo strach s nových věcí. Měli bychom pamatovat na to, že jednou budeme stejní jako oni, že budeme potřebovat v lecčem tedy i v nových technologiích pomoci. Neměli bychom být proto lhotejní a snažit se co nejvíce předat starším generacím. Mladší generace může získat od seniorů zkušenosti a my naopak můžeme seniorům pomoci s novými věcmi. Vždyť například Internet přece není jenom prostředek zábavy a vědomostí pro mladistvé.

4. Empirická část

4.1 Použité metody, stanovení hypotéz a výběr respondentů

Použité metody

V průzkumu jsem použila metodu polostrukturovaného rozhvoru. Rozhovor je explorativní výzkumná metoda, která vychází z řečové komunikace bez opory písemného projevu respondenta. V polostrukturovaném rozhvoru je předem připravený seznam otázek. „Způsob, forma odpovědi na tyto otázky zůstává nadále víceméně volná. Respondent si sám může vybrat styl odpovědi“ (Ferjenčík, 2000. s. 175-176). Tato metoda umožňuje zachytit nejen fakta, ale také hlouběji proniknout do postojů zkoumaných osob.

Stanovené hypotézy

H1: Senioři nezvládají komunikaci s novými technologiemi.

H2: Senioři mají obavy ze služeb elektronického bankovníctví.

H3: Senioři se obávají používání platební karet.

Výběr respondentů

Průzkumný vzorek byl vybrán z náhodných klientů Poštovní spořitelny v Brně, kteří mají různé zkušenosti s novými technologiemi. Oslovila jsem 30 respondentů, ale jen 6 z nich souhlasilo s rozhvorem. Respondenty jsem požádala o rozhovor při jejich návštěvě banky. Důvody odmítnutí rozhvorem byly především nedostatek času, nechuť sdělovat důvěrnější informace. Svoji roli sehrál také fakt, že někteří klienti relativně dlouho čekali na obsloužení a poté již nechtěli věnovat svůj další čas rozhvorem se mnou.

Věkové rozmezí oslovených respondentů bylo od 53 let do 70 let, ve složení 3 ženy a 3 muži. Pro zachování anonymity jsem v textu použila pouze křestní jména respondentů a v závorce pak uvádím věk respondentů. Účastníky průzkumu byli: Blanka (54), Karel (53), Josef (70), Alena (65), Jana 1 (67), Petr (68), Jana 2 (75). Paní Jana 2 (75) nebyla součástí průzkumu, ale její přístup k novým technologiím je obdivuhodný a proto její rozhovor uvádím na konci kapitoly „Interpretace výsledků“. Průzkum byl zaměřen především na utvoření náhledu na to, jak jsou na tom naši senioři, co se týče nových technologií, s cílem zjistit jejich postoj a názor. Protože v průzkumu byly otázky pokládány pouze šesti respondentům, není možné použít výsledky pro kvantitativní (statistickou) analýzu, ale umožní nám, alespoň

částečně proniknout do zkoumané problematiky. Pro nedostatečnou statistickou relevantnost se tedy jedná spíše o průzkumnou sondu. Reakce těch, kteří se zúčastnili rozhovoru byla pozitivní, ochotně odpovídali na všechny položené otázky a byli vstřícní.

4.2 Metoda sběru dat

Nejdříve jsem se respondentů zeptala, zda jsou ochotni se rozhovoru zúčastnit a vysvětlila jsem jim, že cílem rozhovoru je zjistit, jaký vztah mají k novým technologiím. Rozhovory probíhaly v rozmezí 20-30 minut, výpovědi respondentů jsem zaznamenávala písemně z důvodu nevhodnosti použití diktafonu nebo kamery v prostorách banky. Dotazovaní postupně odpovídali na hlavní otázky týkající se používání mobilního telefonu, počítače, internetu, platební karty a využívání služeb elektronického bankovníctví. Tyto hlavní otázky byly doplňovány prohlubujícími otevřenými otázkami, ve kterých měli respondenti sami vyjádřit svůj vztah k moderním technologiím a uvést důvody, proč tyto technologie nevyužívají. A také sdělovali klady a zápory moderních technologií dle subjektivních pocitů a postojů. Odpovědi respondentů byly podrobeny otevřenému kódování a analýze.

4.3 Analýza dat

Výsledky byly získány analýzou individuálního rozhovoru. K analýze výsledků průzkumu jsem využila otevřeného kódování. Kódování představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby. Cílem otevřeného kódování je vytvoření kategorií, které nám umožňují si uvědomit významy a vztahy mezi jednotlivými jevy. Otevřené kódování je postup, kterým můžeme přistoupit k analýze materiálu, aniž bychom měli dopředu přesně stanovenou, co v materiálu hledáme. Velmi stručně řečeno jde při otevřeném kódování o to, že studovaný materiál procházíme a jednotlivé úseky, věty či odstavce označujeme krátkými výstižnými popisy, tzv. kódy. Při otevřeném kódování není seznam těchto kódů dopředu určený, jejich názvy se drží co nejbližší datům. Dalším krokem je potom hledání vztahů mezi kategoriemi jevů, které tyto kódy označují (Hendl, 2009. s. 156).

5. Interpretace výsledků

Jednotlivé kapitoly popisují výsledky průzkumného šetření a skládají se z mých komentářů, interpretací a citací respondentů, které jednak vytváří, ale i doplňují samotný text a ilustrují tak popisovanou skutečnost.

Na základě provedeného průzkumu jsem došla k následujícím poznatkům: H1: Senioři nezvládají komunikaci s novými technologiemi. Tato hypotéza se nepotvrdila, protože respondenti všichni používají bez problémů alespoň mobilní telefon. Dalším faktem proti této hypotéze je, že polovina respondentů ovládá práci s počítačem a také internetem.

H2: Senioři mají obavy ze služeb elektronického bankovníctví. Ani tato hypotéza se nepotvrdila, neboť jen dva respondenti nevyužívají žádné služby elektronického bankovníctví. Ostatní využívají jednu i více forem elektronického bankovníctví.

H3: Senioři se obávají používání platební karet. Třetí hypotézu nemůžeme rovněž považovat za potvrzenou, ale ani za zcela vyvrácenou. Většina respondentů kartu vlastní, ale ne vždy ji plně využívají. Respondenti uvedli, že kartu používají asi jen jedenkrát měsíčně k výběru důchodu a to převážně na poště nebo pobočce banky. K platbám v obchodech a výběrům z bankomatů využívají platební kartu jen zřídka. Mezi uváděné důvody patří například strach z okradení při výběru z bankomatu. Pouze jedna respondentka sdělila, že plně využívá všech možností platební karty.

5.1 Jaké technologie senioři používají

Z mého průzkumu vyplývá, že pokud se díváme na nové technologie celkově, tak dotazovaní senioři, se komunikace neobávají. Senioři využívají z nových technologií ty, které jim připadají jako důležité a potřebné. Všichni dotazovaní používají alespoň nějakou novou technologii. Všichni respondenti používají mobilní telefon a to především proto, aby si byli schopni přivolat pomoc, případně, aby jim děti či vnoučata mohli kdykoliv zavolat. Počítač a internet využívají tři respondenti, zbylí tři uvedli, že pro ně není internet ani počítač důležitý, dokáží si zajistit zábavu a informace jiným způsobem a to například četbou novin, knížek, návštěvou divadel a necítí se tímto méněcenní.

Platební kartu používají všichni kromě pana Karla (53), který uvedl, že ji nepoužívá, proto, že se o všechny finanční záležitosti stará manželka. Pan Josef (70) sice kartu vlastní, ale využívá ji jen zřídkka a to pro výběry na poštách, do bankomatů nechodí, obává se okradení.

Nepotvrdila se ani domněnka, že respondenti mají obavy ze služeb elektronického bankovníctví, ti kteří tyto služby využívají jsou až na malé detaily spokojeni. Jen dva respondenti uvedli, že nevyužívají žádné služby elektronického bankovníctví, z toho jen jeden respondent vyjádřil svoji nedůvěru k internetu a elektronickému bankovníctví.

5.2 Služby elektronického bankovníctví

Čtyři ze šesti respondentů využívají některou ze služeb elektronického bankovníctví. Jak už jsem uvedla, Karel (53) nepoužívá ani elektronické bankovníctví, protože se o finance stará jeho manželka a tudíž nemá potřebu se tyto technologie učit. Alena (65) uvedla, že je velmi konzervativní a příkazy zadává papírovými doklady na poště, novým technologiím a zvláště internetu nedůvěřuje, bojí se zneužití.

Klady a zápory

Mezi klady nových technologií dotazování senioři zařadili finanční stránku při komunikaci přes „Skype“ nebo „ICQ“, můžou telefonovat s rodinou zdarma dlouhé minuty a to ať už v rámci republiky tak i do zahraničí. Též při využívání elektronické pošty hraje nezanedbatelnou roli fakt, že vzhledem k zhoršování motoriky a těžšího způsobu pamatování si, mají možnost vše rozmyslet a případně přepsat. Dle sdělení respondentů udržuje elektronická komunikace vztahy v rodině a má schopnost spojovat generace. V dnešní době už jen stěží vnoučata budou psát dopis, ale na internetu tráví mnoho času a není problém odpovědět babičce na její e-mail. Jedna respondentka také uvedla, že kdyby nebylo komunikace přes „Skype“, viděla by svá vnoučata snad jen na Vánoce.

Při využívání služeb elektronického bankovníctví respondenti uvedli jako výhodu dostupnost a rychlost, tedy, že nemusí kvůli každému příkazu na pobočku a když náhodou zapomenou příkaz poslat během dne, v klidu to zvládnou i večer.

Mezi zápory dotazování zařadili především velké finanční zatížení při pořizování počítače. Většina uvedla, že sami by si počítač nepořídili, ale zaplatili ho děti nebo vnoučata, kteří se také snažili jim práci s počítačem předvést a usnadnit.

Co zlepšit

Z průzkumu vyplývá, že by senioři upřednostnili, kdyby si mohli přímo v bance vyzkoušet některou z nabídek služeb elektronického bankovníctví a pod dohledem zkušeného pracovníka provést běžné transakce a tím by se přestali těchto transakcí bát. Jako starší generace, která ještě není zdaleka schopná přirozeně fungovat ve společnosti informačních technologií, je pro ně nutné si všechno zapisovat, vidět názorně, učit se teorii a mít více způsobů jak si zapamatovat daný postup nebo informaci.

Jak to vidí senioři

V této kapitole uvádím zajímavé postřehy od respondentů, které jsem získala během našich rozhovorů.

Blanka (54): „Já jsem začala s počítačem až v důchodě. Víte, i když mám střední školu, celej život jsem pracovala rukama a neměli jsme možnost si počítač pořídit, pořád byly důležitější věci. Na začátku mi pomohly děti, kdyby nám ho nekoupily, tak by sme si ho asi nepořídili. Teď jsem ráda, že ho mám. Používám i internetové bankovníctví a docela to zvládám. Na internetu jsem dokonce založila i stránky spolužáci ze základky i ze střední. S čím si nevím rady, tak mi děti pomůžou.“

Karel (53): „Přes ten internet žádný příkazy nedělám, to nepotřebuju, vona to udělá všechno manželka. Na počítači já dělám, já si tam pouštím simulátor letu. To je takovej program, aby ste se naučili létat s modelem letadla.“

Josef (70): „Používám jen mobil, často chodím na zahrádku, tak proto jsem si ten mobil konečně pořídit, no a taky děti mi vyčítali, že se mi nemůžou dovolat. Do bankomatu nechodím, protože na to špatně vidím, tak mám obavy, že tam něco zkazím.“

Alena (65): „Nemyslím si, že by ty moderní věci byly špatné, ale já jsem ještě stará škola, raději si zajdu do banky osobně. Nepřipadá mi, že bych o něco přicházela, když nemám internet nebo počítač. Já nejraději čtu nebo si zajdu s kamarádkama na kafičko.“

Jana 1 (67): „Fandím všem moderním věcem, já jsem bývalá učitelka, takže je pro mě možná jednodušší se naučit novým věcem a taky, mám dceru v Kanadě a pravidelně tam jezdím, takže třeba bez platební karty bych se neobešla. Také teď chodím na univerzitu třetího věku a je to opravdu skvělé, myslím, že by to měli vyzkoušet všichni v našem věku. Já jsem si

tam našla nové přátele a na každou přednášku se těším. Je taky důležité, že mi zdraví ještě slouží, nedokážu si představit, že bych musela sedět doma a nemohla téměř nic dělat.“

Petr (68): „Nechci se učit nic nového, nepřipadá mi to důležité, já jsem rád, že si můžu sednout k televizi. A taky je to všechno tak drahý, sotva vyjdu z důchodu a ještě abych si kupoval počítač, a na co by mi byl?“

Do této kapitoly jsme také zařadila příběh paní Jany 2 (75), která sice nebyla součástí průzkumu, ale její komunikace s novými technologiemi je opravdu obdivuhodná. S paní Janou ročník 1935, jsem se setkala bohužel při smutné události, při pohřbu naší společné příbuzné, ale i přesto byl pro mne tento rozhovor velmi přínosný. Paní Jana má dva syny, ale rodiny jsou od sebe hodně vzdálené, takže setkávání rodin není tak časté, jak by si paní Jana sama přála. Synové se tedy domluvili a mamince pořídili počítač i s kamerou, nainstalovali vše potřebné a naučili paní Janu s tímto zázrakem pracovat. A nyní je paní Jana v kontaktu s oběma rodinami svých synů, povídá si nejen s nimi, ale i s vnoučky. Při komunikaci používá „Skype“, který umožňuje volat zdarma. Také dostává nové fotky vnoučat přes internet. Paní Jana je velmi spokojená a sama přiznává, že ji vlastně okolnosti donutily se naučit i novým věcem a pravděpodobně, když by byly rodiny blízko sebe, nepotřebovala by ani počítač ani internet.

Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo ověření, zda se senioři, klienti Poštovní spořitelny v Brně obávají komunikace s novými technologiemi. Dalším cílem bylo ověřit, zda senioři mají obavy z používání služeb elektronického bankovníctví a platební karty. Vycházela jsem ze své vlastní zkušenosti, že se senioři novým technologiím brání a proto jsem chtěla toto tvrzení potvrdit či vyvrátit.

Výsledky průzkumu vznikly na základě rozhovorů se šesti respondenty. Nedostatek bych spatřovala v malém množství dotázaných respondentů, což znemožňuje smysluplnou statistickou analýzu výsledků. Domnívám se, že také prostředí banky negativně ovlivnilo průzkumné šetření. Respondenti po delší době čekání již nebyli příliš vstřícní se rozhovoru zúčastnit.

Na základě analýzy dat získaných pomocí polostrukturovaného rozhovoru, jsem došla k závěru, že se nepotvrdila ani jedna z hypotéz stanovených na počátku empirické části (kap. 4). Pokud se budeme dívat na nové technologie celkově (všechny uvedené dohromady), tak komunikaci s nimi dotazovaní senioři zvládají. Z průzkumu vyplývá, že všichni používají alespoň mobilní telefon. Z uvedených odpovědí dotázaných seniorů je zřejmé, že se uvedených moderních technologií přímo nebojí, ale využívají jen ty z nich, které považují za potřebné ke svému životu. Důvodem k nepoužívání některých technologií pak zpravidla bývá, že nemají potřebu je využívat, např. proto že finanční operace a podobné za ně zařídí někdo z rodiny, případně mohou hrát roli některé handicap jako je zhoršení zraku, jenž je při obsluze počítače nebo bankomatu důležitý.

Zjištěné údaje by dle mého názoru měly pomoci alespoň částečně nastínit, jak se dnešní seniorská populace přizpůsobuje novým technologiím. Výsledky průzkumu bych ráda v budoucnu využila při komunikaci se seniory v rámci svého pracovního zařazení.

Na závěr bych poznamenala, že jsem si vědoma toho, že můj průzkum nedosahuje reprezentativních výsledků, ale usuzuji, že se mi podařilo alespoň částečně nahlédnout do názorů a postojů seniorů k této problematice. V tomto směru zde shledávám prostor pro další průzkum, který by se mohl více zaměřit na to, jak efektivně pomoci seniorům při práci s elektronickým bankovníctvím. Rovněž si dovoluji poznamenat, že mě tato práce obohatila

v mnoha směrech, např. jsem si uvědomila, že si nemůžu již předem o seniorech myslet, že nebudou zvládat práci s počítačem, internetem či mobilním telefonem.

Resumé

Tématem bakalářské práce je „Komunikace seniorů s novými technologiemi“. V teoretické části se pojednává o stáří a stárnutí, což jsou bezpochyby fenomény, které zaujímaly významné místo ve společnosti již v dobách dávno minulých. V průběhu 20. století však nabrala otázka stárnutí nové dimenze, neboť začala nově zasahovat z individuální úrovně na celospolečenskou.

Důležitou kapitolou je také vzdělávání seniorů a jeho specifické požadavky, kde uvádím stručný přehled možností vzdělávání. V současnosti existuje řada institucí, které nabízejí možnost dalšího vzdělávání pro seniory, a to například Univerzity třetího věku, jazykové či počítačové kurzy a mnohé další. Senioři tímto vzděláváním získávají vhodnou formou nové poznatky, vědomosti a zkušenosti, které mohou využít pro svůj osobní rozvoj. Významnou roli hraje také možnost sociálního kontaktu s podobně smýšlejícími a věkově blízkými lidmi, navazování nových přátelství, překonání pocitu osamělosti, izolovanosti či nepotřebnosti, vědomé zpomalování procesu stárnutí, udržování psychické svěžesti, vhodné a kvalitní naplnění volného času.

Empirická část se již konkrétně zabývá průzkumem, jehož cílem bylo zjistit, zda se senioři, klienti Poštovní spořitelny v Brně, obávají komunikace s novými technologiemi. Jako hlavní průzkumný nástroj jsem použila metodu strukturovaného rozhovoru. O rozhovor jsem požádala náhodné klienty Poštovní spořitelny v Brně.

Anotace

Bakalářská práce "Komunikace seniorů s novými technologiemi" v teoretické části podává informace o demografickém stavu a předpokládaném vývoji populace v České republice. Rovněž je sestaven přehled zabývající se problémy stáří z psychologického hlediska. V souvislosti se vzděláváním seniorů jsou zde zdůrazněny především aktuální možnosti této specifické oblasti vzdělávání v České republice a také zde uvádím určité didaktické zásady a pravidla pro vzdělávání seniorů. V empirické části jsou formulovány otázky pro průzkum mající za úkol zjistit, zda se senioři obávají komunikace s novými technologiemi. Hlavní průzkumnou technikou se staly rozhovory vedené s respondenty, jejichž výpovědi a názory jsou pak důležitou součástí této práce.

Klíčová slova

Stáří, senioři, politika aktivního stárnutí, celoživotní vzdělávání, vzdělávací možnosti pro seniory, počítač, internet, platební karta, elektronické bankovníctví.

Annotation

Theoretical part of (this) bachelor thesis "The communication of the seniors with the new technologies" provides the information about the demographic situation and the supposed progress of population in Czech Republic. Also the psychological overview focused on the issues of the old age is written out. In consequence with the senior education there are pointed out especially actual facilities of this specific educational area in Czech Republic, also the fundamentals and rules of senior education are mentioned. In the empirical part the questions for the research aimed to find out whether the seniors are afraid of the new technologies are contained. The interviews with the respondents become the main investigation technique, the statements and opinions of the respondents are important part of this thesis.

Keywords

Old age, seniors, politics of active ageing, lifelong learning, ducational possibilities for senior Citizen, computer, internet, credit card, electronic banking.

Seznam použité literatury

1. BENEŠ M., *Andragogika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, 136 s. ISBN 978-80-247-2580-2
2. ERIKSON, E.H., *Dětství a společnost*. Praha: Agro, 2002, 387 s. ISBN 80-7203-380-8
3. FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 256 s. ISBN 80-7178-367-6
4. FRANKL, V.E. *Lékařská péče o duši*. Brno: Cesta: Brno, 2006, 240 s. ISBN 80-85319-50-0
5. GRUSS P., *Perspektivy stárnutí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009, 224 s. ISBN 978-80-7376-605-6
6. HAYFLICK, L. *Jak a proč stárneme*. 1. vyd. Praha: Knižní klub, 1997, 426 s. ISBN 80-7176-536-8
7. HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. 1. vyd. Praha : Panorama, 1990, 407 s. ISBN 80-7038-158-2
8. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 2.vyd. Praha: Portál, 2009, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4
9. JUŘÍK, P., *Platební karty, velká encyklopedie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2006, 296 s. ISBN 80-247-1381-0
10. KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky pro seniory*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, 208 s. ISBN 978-80-247-2169-9
11. KRAUS, B., SÝKORA, P. *Sociální pedagogika I*. Brno: IMS, 2009
12. KOHOUTEK, R. *Vývojová psychologie*. 2. vyd. Brno: IMS, 2003, 84 s.
13. KUČERA, J., RADVAN, E., *Vybrané problémy metodologie vědy*. Brno: IMS, 2005, 86 s.
14. KURIC, J. *Ontogenetická psychologie*. Brno: CERM, 2000, 179 s. ISBN 80-214-1844-3.
15. LAPÁČEK, J. *Internet pro úplné začátečníky*. 2. aktualizované vyd. Brno : Computer Press, 2004, 198 s. ISBN 80-251-0108-8.
16. LAPÁČEK, J. *Počítač pro seniory*. Vyd. 1. Brno : Computer Press, 2003, 198 s. ISBN 80-7226-810-4.
17. MÜHLPACHR, P. *Gerontopedagogika*. Vyd.2.Brno: MU, 2009, 203 s. ISBN 978-80-210-5029-7

18. MÁČE, M. *Platební styk klasický a elektronický*. Praha: Grada Publishing, a.s, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5
19. RABUŠIC, Ladislav. *Vzdělávání dospělých v předseniorském a v seniorské věku*. In Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity. Brno: Masarykova univerzita, 2006, 99 s. ISBN 80-210-4143-9
20. ŘEHORŤ, A., *Metodologie I*. Brno: IMS, 2004, 76 s.
21. ŠERÁK M., *Zájmové vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2009, 208 s. ISBN 978-80-7367-551-6
22. TOŠNEROVÁ T., *Jak si vychutnat seniorská léta*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2009, 239 s. ISBN 978-80-251-2104-7
23. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie I*. Praha: Portál, 2000, 468 s. ISBN 80-7178-308-0
24. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007, 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5
25. Demografický informační portál [online].[cit.2009-10-15]
URL: <<http://www.demografie.info/>>
26. Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV). [online].[cit.2010-01-20]
URL: <<http://www.mpsv.cz/cs/2856>>
27. České noviny.cz. Zpravodajský deník ČTK. [online].[cit.2010-01-21].
URL: <<http://www.ceskenoviny.cz/paragrafy/zpravy/novinky-v-zamestnavani-duchodcu-od-1-ledna-2010/411920>>
28. Český rozhlas. [online].[cit.2010-01-25]
URL: <http://www.rozhlas.cz/praha/porady/_zprava/107412>
29. Časopis generace. [online].[cit.2010-01-25]
URL: <<http://www.casopisgenerace.cz/pocitac50plus.aspx>>
30. Český statistický úřad (ČSÚ). [online].[cit.2010-01-25]
URL: <<http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/publ/9701-09-2009>>
31. Finance.cz. [online].[cit.2010-02-15]. URL: < <http://www.finance.cz/> >

Seznam příloh

Příloha č. 1: Struktura rozhovoru

Příloha č. 1: Struktura rozhovoru

1) Označte Vaši věkovou kategorii:

do 60 60 až 75 nad 75

2) Označte, které z uvedených technologií používáte:

- mobilní telefon
- internet
- počítač
- platební kartu

uveďte, kterou z výše uvedených technologií nepoužíváte a zdůvodněte proč

3) Využíváte nějakou službu elektronického bankovníctví?

- internetové bankovníctví (internetbanking)
 - telefonní bankovníctví (phonebanking)
 - bankovní aplikace mobilního telefonu (GSM banking)
- nevyužívám žádnou z těchto služeb (zdůvodněte proč)

4) Uveďte klady a zápory moderních technologií dle Vašeho názoru

5) Uveďte co by jste chtěli zlepšit, aby bylo používání moderních technologií pro vás jednodušší