

Potřeby seniorů v práci s internetem – výsledky kvalitativního šetření

Title: Information Needs of Seniors in the Work with the Internet

Iva Zadražilová

Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví

Abstrakt: Článek představuje metodologii a výsledky kvalitativního výzkumu, který byl uskutečněn na jaře roku 2017 a který se zaměřil na sledování potřeb cílové skupiny českých seniorů v práci s internetem. Tento výzkum je součástí chystané disertační práce, vychází ze standardů mediální a informační gramotnosti a snaží se nalézt odpovědi na otázky: Jak jsou uspokojovány zájmy seniorů o informace na internetu? Jak postupují při práci s internetem? Co je zajímavé? Jak hodnotí vyhledaný obsah? Kde pociťují bariéry a nejsou si jistí? Rozhovory proběhly s devíti informanty a hlavní kategorie, vzešlé z tohoto výzkumu, budou použity pro kvantitativní výzkum. V příspěvku je vysvětlena nejen metodologie výzkumu, ale i popis výsledných kategorií.

Abstract: The article presents the methodology and the results of the qualitative research which was realised during the spring 2017 and which was focused on the Czech senior's information needs within their Internet use. This research was based on media literacy and literacy standards. The purpose of the qualitative research was to recognize and describe what topics is the target group interested in, what their motivation to use the Internet is and how and why they are searching for information. Nine people over the age of 65 possessing basic computer skills participated. To select the research sample, the non-probability method of purposive sampling, combined with self-selection sampling was chosen. The main categories emerging from this research will be used for quantitative research.

Klíčová slova: Informační gramotnost, senioři, digitální propast, internet, informační a komunikační technologie.

Keywords: Information literacy, senior citizens, digital divide, internet, information and communication technologies.

1. Úvod

V posledních dekáдах došlo k proměně naší společnosti ve společnost informační, dle některých autorů¹ až ke společnosti síťové. Síťovou společnost je možné vnímat jako pokračování informační společnosti, ovšem se změněnou strukturou a formou komunikace. Pokud si museli dříve lidé vystačit s médii založenými na fyzické podstatě, dnes mají k dispozici internet, který lze označit jako nepřerušovaný zdroj informací pro všechny, kteří disponují přístupem k němu. Současně se mění i demografická struktura společnosti a naše společnost stárne. Je jisté, že osob, které spadají do skupiny seniorů, bude stále přibývat.² S dokonalejší zdravotní péčí, zdravým životním stylem a sociálním zabezpečením se lidé dožívají vyššího věku než dříve. Dle dosavadních zjištění Českého statistického úřadu se dá předpokládat, že lidé budou ve stáří lépe finančně zajištěni a jejich životní přístup bude aktivnější a nebude pro ně problémem být online a vlastnit moderní technologie.³ S tím, jak internet proniká mezi seniory, by se měl měnit i obsah a služby dostupné na internetu, protože chování jednotlivců na internetu se liší v závislosti na jejich věku.⁴

Schopnost této sociální skupiny participovat a ovlivňovat dění ve společnosti může být bez znalosti využití technologií a práce s informacemi dramaticky snížena. Je možné vycházet z předpokladu, že čím větší podíl populace bude běžně komunikovat pomocí moderních technologií, tím větší nevýhodou bude nepoužívání těchto technologií představovat pro ty s nedostatečnými uživatelskými dovednostmi.⁵ Tuto situaci můžeme nazvat paradoxem informační gramotnosti.⁶ Poznatky z již proběhlých výzkumů⁷ s touto cílovou skupinou v zahraničí ovšem ukazují, že problémem může být využívání těchto technologií. Ne ve

¹CASTELLS, Manuel. *The rise of the network society*. 2nd ed. Malden: Blackwell, 2000. Information age, v. 1. ISBN 978-0-631-22140-1 a DIJK, Jan van. *The network society*. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2012. ISBN 978-1-4462-4895-9.

² Populační prognóza ČR do roku 2050. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/populacni-prognoza-cr-do-r2050-n-g9kah2fe2x>

³ Senioři. Český statistický úřad [online]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori>

⁴ MANA, Martin. Internetová populace. *Statistika a my: Český statistický úřad* [online]. 2012, č. 3, s. 30-33. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/10180/20555413/1804120330_33.pdf/a4062bae-cbfe-44e3-8300-9c1a37baa72f?version=1.0

⁵ DIJK, Jan A. G. M. van. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2005. ISBN 1-4129-0402-1

⁶ LUPAČ, Petr. *Za hranice digitální propasti: nerovnost v informační společnosti*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2015. ISBN 978-80-7419-231-9.

⁷ CHOI J. H., MOON, J.Y., KANG, J., KIM, S., LEE, I. *Seek or Provide: Comparative Effects of Online Information Sharing on Seniors' Quality of Life*. Communications of the Association for Information Systems. 34, 2014. ISSN 513-531.

smyslu základních počítačových dovedností, ale spíše v orientaci v široké nabídce, nalezení potřebných informací, internetové bezpečnosti, vyhodnocení získaných údajů, ovládnutí základních online nástrojů a běžných online úkonů jako je například internet banking, nakupování přes internet, online vzdělávání, orientace ve zdravotnických informacích, e-government apod. Nedostatečné dovednosti v těchto oblastech jsou označovány jako sekundární digitální propast, která postupně nahradila primární digitální propast. Ta byla charakterizována rozdíly mezi těmi, kteří mají přístup k technologiím a mezi těmi, kteří přístup nemají. Sekundární digitální propast se tedy vytváří mezi skupinami lidí, kteří přístup k technologiím mají a vlastní je, nicméně jejich dovednosti využití jsou diametrálně odlišné.⁸ Digitální propast tak znemožňuje jedinci či skupině přístup k informacím a možnostem, které jsou běžně dostupné pro populaci na opačné straně propasti. V této souvislosti začíná nabývat na významu zkoumání využívání internetu vybranou skupinou a implementace těchto poznatků zejména do struktury celoživotního vzdělávání.

2. Definice pojmu senior

Pro jakoukoli práci o seniorech je zásadním bodem přesné věkové vymezení této cílové skupiny. Stanovení věkové hranice je důležité zejména z důvodu prováděných výzkumů, kdy musí být předem určeny charakteristiky respondentů.

Nalézt jednu všeobecně platnou definici pojmu senior není v našem prostředí jednoduché. Můžeme vycházet z definice, že „*senior je člověk v završující životní fázi se specifickým postavením ve společnosti*“,⁹ nicméně žádný věk zde zmíněn není. Ohledně určení hranice stáří totiž nepanuje všeobecná shoda. Pojem senior není právní ani statistickou kategorií, ale kategorií spíše sociologickou. Stejně tak statistická definice seniora podle věku není u nás a ani ve světě jednotná. Jinými slovy, chronologický věk není jednotným kritériem pro zahrnutí osoby do kategorie senior společným pro všechny statistické výstupy.¹⁰

Pojem senior se užívá také v návaznosti na národní důchodové systémy k označení osob, které jsou ve věku stanovené věkové hranice odchodu do starobního důchodu a starší. Z reprezentativních výzkumů předseniorské a seniorské populace přitom vyplývá, že lidé se s tímto určením stáří mnohdy neztotožňují a podle jejich názoru se starým člověk stává kolem

⁸ DIJK, Jan A. G. M. van. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2005. ISBN 1-4129-0402-1

⁹ SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012. Sociologie. ISBN 978-80-247-3850-5.

¹⁰ ČSÚ. *ČSÚ statistiky nezkresluje*. Dostupné z URL: https://www.czso.cz/csu/czso/csu_statistiky_nezkresluje20121001.

67 roků.¹¹ Pokud bychom vzali v potaz různé definice stáří a pojmu senior, můžeme se dobrat k podobným číslům. Podle kritérií OSN se obyvatelstvo dělí na tři hlavní věková skupiny a ta nejstarší je definována jako 65 a více let.¹² Stejně číslo nalezneme u agentury Eurostat a Světové zdravotnické organizace (WHO).¹³ Česká legislativa pojem senior nezná a pracuje s pojmem důchodový věk, který se ovšem neustále zvyšuje a není možné ho jednoznačně ukotvit. Český statistický úřad používá věkovou hranici 65 let.¹⁴ Někteří autoři dělí druhou polovinu života na několik období a vývojová psychologie pracuje s pojmy raného stáří (60/65-74 let) a období pravého stáří (nad 75 let).¹⁵ V současné době se pro druhou polovinu života často používá i rozlišení dle kategorií střední (zralý) věk 45-59 let, vyšší věk (rané stáří) 60-74 let, stařecký věk (sénium, vlastní stáří) 75-89 let a dlouhověkost od 90 let.¹⁶

Z hlediska těchto definic a s přihlédnutím k nejčastěji používané věkové hranici bude tedy v rámci této práce senior definován jako osoba od dovršených 65 let.

2.1 Senioři a digitální propast

Rozhodnutí zaměřit empirický výzkum na seniory bylo dáno mým osobním zájmem a taktéž zaměřením disertační práce, v rámci které byl tento výzkum realizován, na problematiku informační gramotnosti ve vztahu k digitální propasti. Snahou bylo prozkoumat tento jev u konkrétní cílové skupiny a jako ideální se jevila cílová skupina seniorů, kteří mohou být digitálním vyloučením ohroženi. A to i přes to, že tato uživatelská skupina během posledních let vykazuje nejvyšší nárůst v počtu osob, které začaly internet používat. Konkrétně se jedná o desetinásobný nárůst od roku 2006, kdy byl počet uživatelů internetu v této věkové skupině kolem 3 % a v roce 2016 zde najdeme už cca 33 % uživatelů.¹⁷ Lidé tohoto věku tedy dnes internet používají a mají své cíle a potřeby, které odráží jejich osobní motivaci, stupeň dovedností a úroveň informační gramotnosti. Nárůst uživatelů z této skupiny lze předpovídat

¹¹ VOHRALÍKOVÁ, L.; RABUŠIC, L. *Čeští senioři včera, dnes a zítra*. 2004. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 80-239-4218-2.

¹² Tamtéž, str. 6.

¹³ WHO statistics. Dostupné z URL: http://www.who.int/gho/publications/world_health_statistics/en/

¹⁴ ČSÚ. *ČSÚ statistiky nezkresluje*. Dostupné z URL:

https://www.czso.cz/csu/czso/csu_statistiky_nezkresluje20121001.

¹⁵ HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8.

¹⁶ HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.

¹⁷ ZADRAŽILOVÁ, Tereza. Senioři hledají na internetu praktické informace. *Statistika&My*. ČSÚ, 4/2017.

Dostupné z URL: <http://www.statistikaamy.cz/2017/04/seniori-hledaji-na-internetu-practicke-informace/>

i do budoucna, zejména proto, že do seniorského věku se dnes blíží lidé, kteří jsou zvyklí automaticky využívat informační a komunikační technologie ve svém zaměstnání.

Problematika přístupu seniorů k moderním informačním a komunikačním technologiím je řešena mnoha autory a studii. Není cílem tohoto článku je zde všechny komplexně představovat, nicméně některá důležitá zjištění by neměla být opomenuta a byla brána v potaz při navrhování výzkumu. Zásadním zdrojem je publikace *Sociologie a stáří seniorů*,¹⁸ jejíž autoři přehledně shrnují výsledky 18 empirických výzkumů, které osobně realizovali v rozmezí let 2007-2011 a které se z různých hledisek zaměřovaly na cílovou skupinu seniorů. Autoři se věnovali i problematice digitální propasti (digitální přehrad) a uvádí, že mýtus o tom, že senioři neumí ovládat počítač a pohybovat se na internetu, postupně mizí a počítačová (digitální) gramotnost a dostupnost internetu plynule narůstá.¹⁹ Tvrdí, že v generaci seniorů nad 60 let používá počítač 29 % osob a 25 % osob používá internet. Orientační počítačová gramotnost, která byla zjišťována sebehodnocením respondenta, dosahuje 43 % a autoři uvádí, že toto číslo stále poroste. Ohledně přínosu konkrétních aktivit autoři zjistili, že senioři oceňují zejména možnosti získávání informací přes internet a možnost vzdělávání, méně už potom mají zájem o sociální kontakty (kromě posílání emailů).²⁰ Autoři také respondenty zpovídali z hlediska frekvence využívání různých možností internetu a poukazují na fakt, že senioři již často do svého životního stylu zařazují činnosti a aktivity, které se objevily před několika lety, zejména nakupování přes internet a elektronické bankovníctví. Důležité zjištění je, že nejčastějšími bariérami, které brání seniorům internetu využívat, je počítačová ngramotnost, nedostatek znalostí a dovedností a neschopnost nalézt požadované informace.²¹ Až na dalších místech se objevují problémy s přístupem k počítači nebo připojením na internet. Toto zjištění potvrzuje předpoklad sekundární digitální propasti, tak jak byl zmíněn v úvodu článku. Rozhodně tedy nelze hovořit o tom, že starší generace je vyloučena kvůli primární digitální propasti. Důležitou činností v překonání sekundární digitální propasti se jeví osvěta a vzdělávání této cílové skupiny, což je i jedním z výchozích bodů celého výzkumu.

¹⁸ SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012. Sociologie. ISBN 978-80-247-3850-5.

¹⁹ Tamtéž str. 121.

²⁰ Tamtéž str. 122.

²¹ Tamtéž str. 123

3. Volba výzkumné strategie

Cílem kvalitativního výzkumu bylo získat detailní a kompletní informace o studovaném jevu, tedy o přístupu seniorů k využívání internetu a dalších technologií. Koncept digitálního vyloučení je oblast, která zastřešuje mnohá témata a jevy, nicméně pokud se spojí s konkrétní cílovou skupinou, je možné jej zkoumat do větší hloubky a nalézt schémata pro určitou cílovou skupinu typická. Úkolem kvalitativního výzkumu potom bylo získat co nejvíce informací a nalézt v získaných datech určité pravidelnosti, na základě kterých je možné určit nové hypotézy nebo teorie. Tyto hypotézy a teorie budou následně ověřeny až v další části výzkumu, která bude provedena pomocí kvantitativních metod, pravděpodobně dotazníkem. Charakteristika dat získaných z kvalitativního výzkumu není v žádném případě reprezentativní a závěry tedy nelze aplikovat na celkovou populaci seniorů. Kvalitativní výzkum byl proveden proto, aby mi získaná data pomohla orientovat se v tématu a upřesnit představu o tom, jakým způsobem a proč využívají senioři internet, jaké mají informační potřeby, jak je uspokojují a jaké vlivy působí na jejich dovednost vyhledávat informace.

3.2 Definice tématu výzkumu a výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka byla tedy na základě studia problematiky a dostupných zdrojů stanovena následovně: Jak jsou uspokojovány zájmy seniorů o informace na internetu? Vzhledem k zaměření na zkušenosti informantů ve vztahu ke každodennímu užívání internetu a práce s informacemi se jako přínosné ukázalo zacílení na informační chování seniorů a jejich informační a mediální gramotnost. Zajímalo mne, jakým způsobem senioři své potřeby uspokojují a jak internet běžně používají. Aby bylo dosaženo co možná největší jednotnosti v představě, co všechno jako uspokojování zájmů můžeme chápat, byla vybrána dvě specifická témata, která byla rozebrána v rozhovorech s informanty. Jednalo se o oblasti, ve kterých jsou zájmy seniorů uspokojovány a oblasti, ve kterých považují senioři své potřeby za neuspokojené a cítí tam bariéry. Tato témata se promítla do dílčích výzkumných otázek: V jakých oblastech cítí senioři, že jsou jejich zájmy uspokojovány? Jak senioři postupují při uspokojení zájmů? V jakých oblastech cítí senioři, že jejich zájmy uspokojeny nejsou? Kde pociťují bariéry pro uspokojení svých zájmů?

Tyto otázky byly následně rozpracovány do podrobnějších podotázek, které zazněly v samotných rozhovorech. Abych zjistila, jak senioři v práci s informacemi postupují,

vycházela jsem při přípravě struktury rozhovoru ze standardu MIL UNESCO.²² Tento standard se používá k popisu úrovní individuálních kompetencí a navrhuje 12 hlavních kompetencí. Tyto kompetence byly reflektovány v jednotlivých otázkách, pro příklad uvádím tři základní roviny standardu:

MIL component 1:	Recognizing the demand for, being able to search for, being able to access and retrieve information and media content.
MIL component 2:	Understanding, assessment and evaluation of information and media.
MIL component 3:	Creation, utilization, and monitoring of information and media content.

Další otázky se týkaly již samotné frekvence využití technologie, bariér, pomoci a také mne zajímalo, ve kterých oblastech senioři cítí, že by se chtěli dozvědět více informací, zlepšit své dovednosti a vzdělávat se.

3.3 Metody výběru informantů

Pro výběr výzkumného vzorku byla zvolena nepravděpodobnostní metoda záměrného výběru, kombinovaného se samovýběrem. Vzhledem k tomu, že cílem výzkumu nebylo dodržet reprezentativitu tak, jak je například chápána u kvantitativního výzkumu, bylo možné volit nepravděpodobnostní výběr, který bývá obecně v kvalitativním výzkumu hojně využíván. Podstatné pro tento typ výběru je, že metoda výběru výzkumného souboru není většinou pevně dána předem a mění se v průběhu výzkumu.²³ Účelový výběr je založený pouze na úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno a o tom, co je možné pozorovat. Jeho závěry takřka nikdy nelze příliš zobecnit. Výzkumník ale musí jasně, přesně a otevřeně definovat populaci, kterou jeho vzorek opravdu reprezentuje.

Informanti tedy byli vybíráni tak, aby splňovali kritéria, která jsem si na začátku výzkumu stanovila. Část informantů jsem oslovila na základě předchozího kontaktu s nimi. Tyto potenciální účastníky jsem zběžně znala a oslovila je osobně. Jednalo se o posluchače

²² Global Media and Information Literacy Assessment Framework: Country Readiness and Competencies, dostupné z: <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002246/224655c.pdf>

²³ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

Univerzity třetího věku (3 osoby) nebo seminářů, které pro seniory pořádám (2 osoby). Zbytek informantů se rekrutoval z mého okolí (rodiče nebo prarodiče mých známých, kolegové apod.) V jednom případě se ukázalo, že se jedná o informanta, který měl již zkušenost s předchozím kvalitativním výzkumem, i když v jiné oblasti.

3.4 Charakteristika vzorku

Původní předpokládaný počet dotazovaných se pohyboval mezi sedmi až deseti informanty. Konečný počet nebyl předem stanoven a odvíjel se od saturace vzorku. Samotné rozhovory probíhaly v období březen-duben 2017. Všichni informanti, které jsem měla vytipované, s rozhovorem souhlasili a konečný počet se ustálil na devíti osobách. Měla jsem v záloze i další informanty, kteří se chtěli stát součástí výzkumu, ale po naplnění vzorku již nebylo potřeba rozhovory s nimi provádět. Šest informantů jsem oslovila na základě e-mailového kontaktu, tři informanty telefonicky. Dva informanti jsou partneři a žijí ve společné domácnosti. Se všemi informanty byl proveden osobní polostrukturovaný rozhovor.

Informanti byli vybráni na základě níže uvedených kritérií:

- Informant spadá do věkové kategorie 65+. Tato věková kategorie byla stanovena s ohledem na věkovou definici pojmu senior, tak jak ji chápu po účely této práce (viz kapitola 2). Horní věková hranice nebyla stanovena.
- Informant má zkušenost s ovládním moderních informačních a komunikačních technologií a běžně tyto technologie používá (informant je základně počítačově gramotný). Ověření této podmínky proběhlo v rámci oslovení informanta, kdy jsem mu před domluvou schůzky položila otázky k sebehodnocení: Umíte zapnout PC? Zvládnete spustit internet? Víte, jak otevřít prohlížeč? Jste schopen zadat jednoduchý vyhledávací dotaz?
- Informant má přístup na internet (nejen doma, i z knihovny).

Výzkumu se účastnilo 7 žen a 2 muži. Shodou okolností, aniž bych toto kritérium předem zohledňovala, mělo šest informantů vysokoškolské vzdělání, jedna informantka dokonce docenturu. Mezi nejmladší a nejstarší informantkou je 25 let věkového rozdílu, jedná se tedy o celou jednu generaci. Pro názornost uvádím tabulku s popisem informantů. Všechna jména byla změněna a pro potřeby této práce jsou používány následující aliasy, které jsou osobnější než pouhé kódy a budou využity pro detailní popis provedeného výzkumu v rámci disertace.

Muž/žena	Věk	Vzdělání	Pozice před důchodem
Paní Rezedová	80	Vysokoškolské	Vedoucí edičního oddělení Moravského zemského muzea
Pan Myšák	87	Vysokoškolské	Vedoucí oddělení vědy na Státním zdravotním úřadě
Paní Kalinová	80	Vysokoškolské	Referentka správy majetku
Paní Levandulová	70	Vysokoškolské	Vysokoškolská učitelka
Paní Havránková	92	Vysokoškolské	Vědecká pracovnice ve Fyziologickém ústavu AV
Paní Malinová	67	Vysokoškolské	Učitelka na střední škole
Pan Ježek	68	Vyučen	Vrátný
Paní Ježková	68	Středoškolské	Referentka v podniku zahraničního obchodu
Paní Holoubková	71	Středoškolské	Skladová účetní

4. Metody získávání dat

S ohledem na povahu zkoumaného jevu jsem zvolila jako výzkumnou metodu polostrukturované rozhovory. Pomocí rozhovoru je možné proniknout více do hloubky, získat velké množství dat a zároveň poskytnout informantům prostor a čas pro přesné vyjádření a sdělení vlastních příběhů. Vzhledem k určitým omezením mobility této cílové skupiny byl rozhovor uskutečněn naráz, v průběhu jednoho setkání. Čas rozhovorů se pohyboval od 25 do 39 minut. Dva rozhovory proběhly v prostředí kavárny, kterou zvolili sami informanti. Dva rozhovory proběhly v bytech informantů v domově pro seniory. Tři rozhovory proběhly ve vlastních bytech nebo domech informantů. Jeden rozhovor proběhl v kanceláři informanta a jeden rozhovor proběhl pomocí Skype, přičemž se informant nacházel u sebe doma. Jednalo se tedy o vždy o prostředí, ve kterém se senioři pohybují a mají k němu kladný vztah. Potvrdil se tedy předpoklad, že v atmosféře známého a bezpečného prostředí budou informanti spíše ochotni odpovídat důkladně a otevřeně na kladené otázky.²⁴ V průběhu procesu sběru dat jsem některé otázky mírně modifikovala a to i na základě toho, jak jsem pracovala s již získanými daty, což ilustruje příklad otázky, zdali si umí senioři představit svůj život bez internetu, která v původním scénáři nebyla zahrnuta.

²⁴ KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada, 2017. Sestra. ISBN 978-80-271-0102-3

Otázky a podotázky byly tedy předem stanoveny, v průběhu rozhovoru však, v souladu s metodou polostrukturovaných rozhovorů, byly informantům kladeny doplňující otázky, které vycházely z dynamiky rozhovoru a z informací, které informanti sdělili. Tyto otázky vedly k hlubšímu porozumění zkoumaného fenoménu a k upřesnění informací získaných od informantů. Otázky byly postaveny tak, aby dotazovaný co možná nejpřesněji rekonstruoval a popsal své zkušenosti ve vztahu k používání internetu a informačních a komunikačních technologií. Vzhledem ke specifickým cílové skupiny seniorů jsem informanty povzbuzovala v tom, aby mi vyprávěli svůj příběh nebo popisovali konkrétní příklady a situace.

4.1 Etika výzkumného šetření

Otázky etiky mají nezastupitelnou roli na poli kvalitativního výzkumu a je nutné dodržovat etické principy. Informanti poskytli informovaný souhlas s tím, že jsou seznámeni s průběhem výzkumu a souhlasí s ním. Tento souhlas byl poskytnut ústně a nahrán na diktafon, společně s celým rozhovorem a taktéž podepsán v písemné podobě. Informanti byli plně seznámeni s účelem výzkumu a nebyly jim zatajeny žádné informace včetně toho, jak bude se získanými daty dále nakládáno. Vzhledem k tomu, že identita informantů mi byla známá, anonymita byla zajištěna tak, aby pravá identita účastníků výzkumu nebyla známá nikomu dalšímu. Z tohoto důvodu byla jejich příjmení nahrazena aliasy. I všechna další jména osob, které byly informanty v rozhovorech zmíněny, byla účelně změněna.

5. Specifika vedení rozhovoru se seniory

Jak uvádí někteří autoři ve svých doporučeních pro práci se seniory,²⁵ umění vést rozhovor se staršími lidmi spočívá nejen ve schopnosti pokládat srozumitelné otázky, ale také trpělivě a dlouho čekat na jejich odpověď. Je zapotřebí volit vhodnější formu komunikace a přístupu k této cílové skupině, seniory povzbuzovat ve vyprávění, verbálně i neverbálně. Není vhodné seniora přerušovat, skákat mu do řeči, dokončovat myšlenky za něj nebo mu dávat najevo, že něco neví. Výzkumník musí mít na paměti, že senioři mohou mít sklon k reminiscenci (vracení se ke vzpomínkám), odbíhání od položených otázek, nebo k popisování okolností, které s předmětem výzkumu nesouvisí. Na tuto situaci jsem narazila v několika případech, kdy mi informanti začali popisovat své zdravotní potíže, rodinné problémy, úmrtí blízkých osob nebo aktuální problémy, které se netýkaly tématu. Tyto údaje jsou samozřejmě

²⁵ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada, 2011. Sestra. ISBN 978-80-247-3148-3 a KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada, 2017. Sestra. ISBN 978-80-271-0102-3.

k dispozici na nahrávkách, ale do přepisu rozhovoru nebyly zahrnuty z důvodu jejich citlivosti nebo irelevance.

6. Metody zpracování získaných dat

Všechny rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon pomocí programu pro zaznamenání hlasu, který je součástí systému Android. Následně byly tyto nahrávky uloženy na můj soukromý Google Drive. Všechny nahrávky jsem následně osobně doslovně přepsala s tím, že po přepisu jsem se rozhodla některé části rozhovorů vyřadit (viz výše). Rozhovory jsem neupravovala stylisticky a ponechala jsem je v přirozeném jazyce, tak jak zazněly. Další fází práce s daty bylo otevřené kódování, což je metodologicky popsáný proces, skládající se z několika navazujících kroků. Nejprve dochází k označování jevů, které vychází z konceptualizace nebo shrnutí údajů a následně jejich rozebrání. Při otevřeném kódování je text jako celek rozčleněn na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově označenými fragmenty je možné dále pracovat.²⁶

7. Kategorie - přehled

Při otevřeném kódování bylo analyzováno šest stěžejních kategorií, jejichž popis a podrobná analýza významu byla provedena tzv. technikou vyložení karet. Při technice vyložení karet jsem pracovala se seznamem kategorizovaných kódů. Kategorie vzniklé díky otevřenému kódování byly uspořádány do struktury hlavních kategorií a subkategorií a na základě této struktury bylo možné vystavět teoretická východiska, která jsou replikací obsahu jednotlivých kategorií.²⁷ Kategorie včetně subkategorií jsou přehledně strukturovány v níže uvedené tabulce a hlavní kategorie jsou následně detailněji popsány.

²⁶ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

²⁷ ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6. Str. 66.

Osobnostní aspekty v práci s technologií	Vliv okolí	Internet všedního dne	Indikátory informační gramotnosti	Uspokojené/neuspokojené potřeby	Vzdělávání
bariéry a problémy v použití technologie	mezníky v práci s technologií	aktuální používání internetu	dovednost práce s internetem	ne/uvědomovaná potřeba	zájem o vzdělávání
míra důvěry ve virtuální prostředí	pomocníci a učitelé	každodenní užití	oblast bez dovedností	oblasti uspokojení zájmů	
motivace	vliv médií	využívané technologie	osvědčené postupy	postup uspokojení potřeby	
přístup k práci s internetem				potřeba komunikace	
personifikace internetu					
zkušenost a sebedůvěra v práci s ICT					

7.1 Osobnostní aspekty v práci s technologií

Rozhovory ukázaly, že osobnostní aspekty informantů jsou nedílnou součástí k přístupu k jakékoliv technologii. Existují bariéry a problémy, které doprovází práci s ICT a s internetem. Jejich původ bývá spojený s předchozí negativní zkušeností, z obav, že informant svou činností něco покаží, nebo z nejistoty. Osobnostní aspekty se projevovaly i v míře důvěry informantů pro fungování v online prostředí, ať už se jednalo o apriorní pocit nedůvěry v internet jako takový nebo naopak až nekritickou důvěru ve správnost nalezených informací. Otázka motivace informantů k tomu, aby začali internet používat, byla většinou spojená s nutností komunikace, ať už v rámci rodiny, nebo pracovně. Další motivací byla zmiňována zvědavost nebo vyplnění volného času. To, jaký měli informanti přístup k práci

s internetem, bylo dáno jejich časovými možnostmi, prostorem pro zkoušení něčeho nového a také faktem, zdali sami sebe označovali za aktivní nebo pasivní uživatele a zdali vnímali počítač jako blízkou osobu nebo kamaráda. Analýza ukázala, že roli hraje i sebedůvěra informantů, jejich znalosti a dovednosti a spoléhání se na svůj vlastní úsudek a na schopnost nalézt to, co potřebují.

7.2 Vliv okolí

Vliv okolí se ukázal jako velmi důležitou kategorií, protože podpora rodiny nebo přátel hraje pro seniory zásadní roli a tato kategorie byla velmi silně akcentována u všech informantů. Rodinní příslušníci (většinou mladší věkové kategorie) nebo přátelé zde vystupují nejen v roli učitelů, kteří zasvěcovali informanty do práce s technologiemi v začátcích, ale zejména v roli rádců, kteří okamžitě pomohou v případě řešení aktuální potřeby nebo technických problémů. Všichni informanti bez výjimky by se bez pomoci zvenčí neobešli.

7.3 Internet všedního dne

Tato kategorie (in vivo) se objevila ve spojení s otázkami, aby informanti popsali svůj aktuální způsob použití internetu. Byly zde identifikovány více méně shodné frekvence využití internetu, kdy ho informanti zapínají každý den. Internetem všedního dne se potom dá nazvat soubor činností, zahrnující sledování zpravodajství, vyhledávání konkrétních informací, používání internetového bankovníctví, hraní her, mailová komunikace, realizace nákupů, pracovní činnosti, orientace v mapách a jízdních řádech apod. V této kategorii byl také identifikován vlastněný nebo používaný software nebo hardware.

7.4 Indikátory informační gramotnosti

Informanti popisovali dovednosti, kterými disponují a zároveň oblasti bez požadovaných dovedností. Typickou oblastí, kde se informanti cítí většinou jistě, je přeposílání a předávání informací a dovednost vyhledat informaci, kterou potřebují. Je důležité podotknout, že se více méně spokojí s prvními výsledky, které získají a dál již nehledají.²⁸ Přesto byla patrná snaha si určitý typ informací ověřovat z více zdrojů. Oblast, která byla zmiňována jako velká neznámá, je obecně práce se složkami, soubory a s fotografiemi. Informanti se také často zmiňovali, že se vrací k osvědčeným postupům, které mají zaznamenané v písemné formě mimo počítač.

²⁸ Viz princip nejmenšího úsilí (least effort principle)

7.5 Uspokojené a neuspokojené potřeby

Jako nesmírně důležitou potřebou, vesměs uspokojenou, se ukázala potřeba komunikace, ať už prostřednictvím mailu, Skype nebo sociálních sítí. Informanti také popisovali, jakým způsobem postupují, pokud chtějí svou informační potřebu uspokojit a vyhledávají určitý typ informací. Většinou umí najít to, co potřebují a činí tak prostřednictvím vyhledávačů typu Seznam, kdy zadávají do vyhledávacího pole dotaz. Někteří jsou také schopni dotaz dále upřesňovat tak, aby získali co nejpřesnější informaci. Pokročilé vyhledávací techniky ale málokdo používá. Často postupují oblíbenou metodou pokus-omyl. Informanti také vysvětlovali, že nemají potřebu určité informace hledat nebo se určité činnosti naučit (typicky oblast online nákupů). Nebo by o určitou činnost zájem měli, ale neví, že existuje a nedostanou se k ní. Spíše než potřeby neuspokojené vyvstaly potřeby neuvědomělé, které informanti neuměli správně identifikovat.

7.6 Vzdělávání

Tato kategorie se ukázala jako nástroj pro řešení neuspokojených (neuvědomělých) potřeb. Někteří informanti negativně vnímají nepříliš rozsáhlou nabídku vzdělávacích akcí, která často neodpovídá jejich potřebám. Deklarují svůj zájem o vzdělávání například prostřednictvím knihoven, které jsou jim blízké geograficky i sociálně. Vyšlo najevo, že mnozí z nich již určitým typem vzdělávacích akcí prošli a že byli spokojeni. Většinou je ale nevyhledávají příliš aktivně a spíše čekají, co se objeví v jejich okolí nebo na doporučení ostatních.

8. Závěr

Cílem kvalitativního výzkumu bylo především najít odpověď na otázku „*Jak jsou uspokojovány zájmy seniorů o informace na internetu?*“ Ukázalo se, že zájmy seniorů o informace na internetu se nijak zásadně nevymykají běžným potřebám skupiny uživatelů v produktivním věku. K internetu a práci s informačními a komunikačními technologiemi přistupují na základě svých osobnostních aspektů a zkušeností, které si nesou z minulosti. Podstatnou roli u nich ovšem hraje přístup k důvěryhodnosti virtuálního prostředí a taktéž motivace, která byla důvodem začít internet používat. Vnímají také problémy a bariéry, které jim přirozeně vstupují do cesty, ale řeší je s poměrně velkou sebedůvěrou nebo za pomoci blízkých rodinných příslušníků či přátel. Vliv okolí je tedy dalším z faktorů, který utvářel a utváří jejich aktuální stupeň dovedností. Každodenní používání internetu je pro

ně samozřejmostí a pravidelným návykem, který zařadili do svých aktivit. Pokud se nezaměřují na vyhledávání konkrétních informací, je to právě internet všedního dne, který utváří rámec jejich zájmů a je možné ho uvést jako zásadní charakteristiku aktuálního používání internetu touto cílovou skupinou. Jejich práce s informacemi zahrnuje všechny indikátory informační gramotnosti, i když pochopitelně v různých úrovních. Umí identifikovat potřebu, vyhledat informaci různými způsoby a v různých zdrojích, posoudit ji, předat dál a využít. Spoléhají se přitom na své zaběhnuté a osvědčené postupy, které si osvojili. Otevřeně také přiznávají, které dovednosti neumí nebo nechtějí ovládat. Řadu svých potřeb si uvědomují a vědí, jakým způsobem je uspokojit, další potřeby identifikují jako neuspokojené kvůli nepoučenosti nebo neznalosti postupu. Výzkum ukázal také poměrně velkou oblast potřeb, které jsou neuvědomělé. Proto senioři vítají nové znalosti, které by jim pomohly uspokojit jejich zájmy o informace na internetu a stejně tak možnost účastnit se vzdělávání v této oblasti.

Z analýzy vyplynulo, že senioři nemají problém se adaptovat na nové technologie a využívat je tak, jak potřebují. Jak ukazuje i další literatura,²⁹ jakmile tyto technologie jednou přijmou do svých životů, budou je považovat za neocenitelné pomocníky a i přes bariéry, na které narazí, budou motivováni k jejich využívání. Výsledky výzkumu ovšem odpovídají i zjištěním dalších autorů³⁰ v tom, že starší lidé mohou být kvůli nedostatku středně pokročilé dovednosti v efektivním využití internetu omezeni a že oblast, ve které nedosahují žádných nebo nevelkých dovedností, může být rozsáhlejší, než je na první pohled patrné. Zde se tedy promítá sekundární digitální propast, tak jak ji chápe Jan van Dijk³¹ nebo Petr Lupač.³² Jak potvrzuje i další autoři,³³ zásadním nástrojem na zmírnění sekundární digitální propasti a posílení dovedností u této cílové skupiny je vzdělávání, jehož potřebu starší lidé sami vnímají a deklarují a zatím ho realizují zejména pomocí svého okolí. Vzdělávání, ať už prostřednictvím speciálních lekcí a programů pro seniory v knihovnách nebo jinou přístupnou formou, jim pomůže zůstat aktivní, zvládat každodenní situace a integrovat se do společnosti.

²⁹ NAGLE, Sibylle a Ludger SCHMIDT. *Computer acceptance of older adults*. 2012. DOI: 10.3233/WOR-2012-0633-3541

³⁰ SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012. Sociologie. ISBN 978-80-247-3850-5

³¹ DIJK, Jan A. G. M. van. *The deepening divide: inequality in the information society*. Thousand Oaks: Sage, c2005. ISBN 1-4129-0403-X.

³² LUPAČ, Petr. *Za hranice digitální propasti: nerovnost v informační společnosti*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2015. Studie. ISBN 978-80-7419-231-9.

³³ GONZÁLES-OÑATE, Cristina a Carlos Fanjul-Peyró a Francisco Cabezuelo-Lorenzo. *Use, consumption and Knowledge of New Technologies by Elderly People in France*. 2015, United Kingdom and Spain. *Comunicar*, vol. 23, č. 45, str. 19-28.

Jak již bylo uvedeno, tento výzkum je částí celého výzkumného procesu, který je realizován v rámci disertační práce a bude následován výzkumem kvantitativním. Kvantitativní výzkum bude proveden prostřednictvím dotazníku a hlavní výzkumná otázka, na kterou budu hledat odpověď, bude: V jakých tématech z oblasti digitální gramotnosti se chtějí senioři vzdělávat? Na základě výsledků obou výzkumů budou stanoveny potřeby seniorů v práci s internetem a navrženy tematické lekce, které budou sloužit jako podklad pro vzdělávání seniorů v knihovnách a dalších institucích.

Použitá literatura:

1. CASTELLS, Manuel. *The rise of the network society*. 2nd ed. Malden: Blackwell, 2000. Information age, v. 1. ISBN 978-0-631-22140-1
2. ČSÚ. *Populační prognóza ČR do roku 2050*. Dostupné z URL: <https://www.czso.cz/csu/czso/populacni-prognoza-cr-do-r2050-n-g9kah2fe2x>
3. ČSÚ. *Senioři*. Dostupné z URL: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori>
4. ČSÚ. *ČSÚ statistiky nezkrsluje*. Dostupné z URL: https://www.czso.cz/csu/czso/csu_statistiky_nezkrsluje20121001.
5. DIJK, Jan van. *The network society*. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2012. ISBN 978-1-4462-4895-9.
6. DIJK, Jan van. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2005. ISBN 1-4129-0402-1
7. *Global Media and Information Literacy Assessment Framework: Country Readiness and Competencies*. Dostupné z URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002246/224655c.pdf>
8. GONZÁLES-OÑATE, Cristina a Carlos Fanjul-Peyró a Francisco Cabezuelo-Lorenzo. Use, consumption and Knowledge of New Technologies by Elderly People in France. 2015, United Kingdom and Spain. *Comunicar*. vol. 23, č. 45, str. 19-28.
9. HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.
10. HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8.

11. CHOI J. H., MOON, J.Y., KANG, J., KIM, S., LEE, I. Seek or Provide: Comparative Effects of Online Information Sharing on Seniors' Quality of Life. *Communications of the Association for Information Systems*. 34, 2014. ISSN 513-531.
12. KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada, 2017. Sestra. ISBN 978-80-271-0102-3
13. LUPAČ, Petr. *Za hranice digitální propasti: nerovnost v informační společnosti*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2015. ISBN 978-80-7419-231-9.
14. MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada, 2011. Sestra. ISBN 978-80-247-3148-3
15. MANA, Martin. Internetová populace. *Statistika a my: Český statistický úřad* [online]. 2012, č. 3, s. 30-33. Dostupné z:
[http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/BB0040343D/\\$File/1804120330_33.pdf](http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/BB0040343D/$File/1804120330_33.pdf)
16. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
17. NAGLE, Sibylle a Ludger SCHMIDT. *Computer acceptance of older adults*. 2012. DOI: 10.3233/WOR-2012-0633-3541
18. SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012. Sociologie. ISBN 978-80-247-3850-5.
19. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6. Str. 66.
20. VOHRALÍKOVÁ, L.; RABUŠIC, L. *Čeští senioři včera, dnes a zítra*. 2004. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 80-239-4218-2.
21. *WHO statistics*. Dostupné z URL:
http://www.who.int/gho/publications/world_health_statistics/en/
22. ZADRAŽILOVÁ, Tereza. Senioři hledají na internetu praktické informace. *Statistika&My*. ČSÚ, 4/2017. Dostupné z URL:
<http://www.statistikaamy.cz/2017/04/seniori-hledaji-na-internetu-prakticke-informace/>