

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

KATEDRA VÝPOČETNÍ A DIDAKTICKÉ TECHNIKY

**SPECIFIKA TVORBY NÁVODŮ K INTERNETOVÝM
APLIKACÍM PRO SENIORY**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Adéla Neverklová

Informatika se zaměřením na vzdělávání

Vedoucí práce: PhDr. Lucie Rohlíková Ph.D.

Plzeň 2023

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně
s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni dne

.....
vlastnoruční podpis

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí této bakalářské práce PhDr. Lucii Rohlíkové Ph.D. za cenné rady, čas a vstřícnost při konzultacích. Ráda bych také poděkovala ředitelce Univerzity třetího věku Mgr. Magdaleně Edlové Dis. za spolupráci při získávání údajů pro praktickou část práce.

OBSAH

SEZNAM ZKRATEK	3
ÚVOD	4
1 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ	6
1.1 BIOLOGICKÉ STÁŘÍ	6
1.2 SOCIÁLNÍ STÁŘÍ	6
1.3 KALENDÁŘNÍ STÁŘÍ	6
1.3.1 Vývojové fáze života	6
1.4 STÁRNUTÍ	7
1.5 SENIOR JAKO POJEM	7
1.6 AGEISMUS	7
1.6.1 Formy ageismu	8
2 ZMĚNY V SENIORSKÉM VĚKU	9
2.1 BIOLOGICKÉ ZMĚNY	9
Kožní soustava	9
Pohybový aparát	9
2.2 PSYCHICKÉ ZMĚNY	9
2.2.1 Paměť	9
2.2.2 Sociální změny	10
3 EDUKACE SENIORŮ	11
3.1 FORMY VZDĚLÁVÁNÍ SENIORŮ	11
3.1.1 Lidové univerzity	11
3.1.2 Akademie třetího věku, Kluby aktivního stáří	11
3.1.3 Univerzity třetího věku	11
4 SENIOŘI A MODERNÍ TECHNOLOGIE	13
4.1 DIGITÁLNÍ TECHNOLOGIE	13
4.2 SENIOŘI A POUŽÍVÁNÍ DIGITÁLNÍCH TECHNOLOGIÍ	13
4.2.1 Senioři a používání mobilního telefonu	14
4.2.2 Senioři a používání stolního počítače a notebooku	14
4.3 SENIOŘI NA INTERNETU	15
4.3.1 Přehled činností, které senioři na internetu dělají nejvíce	15
4.4 PROBLÉMY SENIORŮ PŘI KOMUNIKACI S MODERNÍMI TECHNOLOGIEMI	16
4.4.1 Digitální propast	16
4.5 EDUKACE SENIORŮ VE SVĚTĚ MODERNÍCH TECHNOLOGIÍ	16
5 BEZPEČNOST NA INTERNETU	18
5.1 PROČ JE INTERNET NEBEZPEČNÝ?	18
5.1.1 Viry	18
5.1.2 Hesla a dvoufázové ověření	18
5.1.3 Phishing	19
5.1.4 Vishing	19
6 SENIOŘI A INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ	21
6.1 FINANČNÍ GRAMOTNOST	21
6.1.1 Peněžní gramotnost	21
6.1.2 Cenová gramotnost	21
6.1.3 Rozpočtová gramotnost	21
6.2 PŘÍSTUP SENIORŮ K PENĚZŮM	21
7 SPECIFIKA TVORBY NÁVODŮ PRO SENIORY	23

7.1	TEXTOVÉ NÁVODY	23
7.2	VIDEO NÁVODY	25
7.3	OBRÁZKOVÉ NÁVODY	26
7.4	WEBOVÁ PODPORA.....	27
8	VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	29
8.1	METODOLOGIE.....	29
8.2	CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ	29
8.3	VÝBĚR RESPONDENTŮ.....	30
8.3.1	Rozložení respondentů podle věku	30
8.3.2	Rozložení respondentů podle pohlaví	31
8.3.3	Rozložení respondentů podle dosaženého vzdělání	31
9	VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	32
9.1	INFORMACE O BANKÁCH A PŘÍSTUPU DO JEJICH SYSTÉMŮ	32
9.2	FINANČNÍ OPERACE, KTERÉ SENIOŘI POUŽÍVAJÍ V INTERNETOVÉM BANKOVNICTVÍ.....	33
9.3	POŽADAVKY SENIORŮ NA NÁVODY K INTERNETOVÉMU BANKOVNICTVÍ	34
9.4	PREFERENCE SENIORŮ VE VZHLEDU NÁVODŮ	36
10	TESTOVÁNÍ NÁVODŮ A ZPĚTNÁ VAZBA ZE STRANY SENIORŮ	38
10.1	KONKRÉTNÍ ZPĚTNÁ VAZBA	38
11	ROZBOR NÁVODŮ	40
11.1	SPECIFIKA TVORBY NÁVODŮ.....	40
11.2	PROVEDENÉ ZMĚNY NA ZÁKLADĚ TESTOVÁNÍ	41
11.2.1	Verze 1.0.....	42
11.2.2	Verze 2.0.....	42
11.2.3	Verze 3.0.....	42
12	DOPORUČENÍ PRO TVORBU NÁVODŮ	43
12.1	SEZNAM DOPORUČENÍ	43
	ZÁVĚR.....	I
	RESUMÉ	II
	ABSTRACT.....	III
	SEZNAM GRAFŮ A OBRÁZKŮ.....	IV
	SEZNAM LITERATURY	V
	SEZNAM LITERATURY ON-LINE	VII
	PŘÍLOHY	IX

SEZNAM ZKRATEK

WEB – World Wide Web, celosvětová pavučina, multimediální síť v internetu

URL – Universal Resource Locator, symbolická adresa objektů v síti internetu, která vyjadřuje jejich druh i umístění

CVC – Card Verification Code, bezpečnostní prvek společnosti Masercard

CVV – Card Verification Value, bezpečnostní prvek společnosti Visa

PIN – Personal Identification Number, osobní identifikační číslo

PC – Personal computer. Osobní počítač

UX – User experience, ovládání webu

UI – User interface, vzhled webu

U3V – Univerzita třetího věku

ÚVOD

V této bakalářské práci se zaměřuji na seniory nejprve obecně a následně jako na uživatele internetu. Naše 21. století je definováno rychlým technologickým pokrokem. Technologie se staly nedílnou součástí našich každodenních životů a nezbytnou součástí pro celkové fungování společnosti. Technologie mají samozřejmě velký vliv i na život seniorů v naší společnosti – na jejich způsoby komunikace, vzdělávání a získávání informací. V současné době mají senioři řadu možností usnadnit si díky technologiím svůj každodenní život, ale často potřebují větší podporu a pomoc. Svou prací chci přispět k efektivnímu využívání technologií touto cílovou skupinou.

Na úplném začátku práce vymezuji obecné pojmy jako jsou stáří, stárnutí a senior, abychom si mohli lépe představit, kdo do této věkové skupiny vlastně spadá a jakými změnami člověk v tomto věku prochází a jaké strasti a nástrahy moderních technologií ho mohou ve stáří potkat. Senioři jako uživatelé internetu jsou skupinou různorodou, s rozdílnými dovednostmi, vybavením i zkušenostmi. Liší se v technologiích, které využívají, nebo v aktivitách, kterým na internetu věnují nejvíce času. Pro mou práci se konkrétně věnuji seniorům, kteří jsou uživateli internetového nebo mobilního bankovníctví. Sama se v této oblasti pohybuji, a proto mi přijde škoda, že seniory není naplňován potenciál internetového bankovníctví. V bakalářské práci se v krátkosti věnuji principům finanční gramotnosti, jejím složkám a finanční gramotnosti seniorů a jejich celkovému pohledu na finance. S internetem celkově se pojí i bezpečnost na internetu, která je pro seniory klíčová. Proto zde popisuji možná rizika používání internetu a zároveň se snažím vždy připojit několik užitečných rad, jak se na internetu a v internetovém bankovníctví pohybovat beze strachu. Na těchto základech pak stavím zbylé kapitoly, které věnuji jednotlivým typům návodů – obrázkové, video, textové návody a návody dostupné na webu. Popisuji určitá specifika a také konkrétní rady, jak by návod mohl vypadat. Kromě obecných specifik se blíže zaměřuji na návody právě k již několikrát zmíněnému internetovému bankovníctví.

Cílem této práce je vytvořit návody k internetovému bankovníctví pro seniory, které budou srozumitelné, uživatelsky přívětivé a bezpečné. V závěru práce představím konkrétní návod pro seniory, a to návod pro bezpečné používání internetového bankovníctví. Návod je sestavený tak, aby byl co nejvíce nápomocný k aktivitám, které senioři chtějí používat nejvíce. Ke zjištění preferencí seniorů mi pomohlo dotazníkové šetření realizované na Univerzitě třetího věku v Plzni, kde jsem měla možnost oslovit účastníky a sesbírala všechna potřebná data pro zhotovení návodu. Proto se konkrétně zaměřuji na kombinaci dvou typů

návodů, a to textových a obrázkových návodů, které jsou, podle dotazníkového šetření pro seniory často nepřívětivější a nejjednodušší na používání. Na této ukázce názorně demonstruji, jak lze v praxi vytvářet srozumitelné, uživatelsky přívětivé a bezpečné návody k internetovým aplikacím pro seniory. Tyto příklady by měly poskytnout inspiraci pro tvůrce návodů a pomoci jim vytvářet kvalitní materiály pro seniory, kteří potřebují podporu při používání moderních technologií. Doufám, že tato práce poslouží k tomu, aby internet byl přívětivé místo pro všechny a aby senioři dokázali moderní technologie používat ve svůj prospěch v jejich každodenním životě a aktivitách.

1 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ

Mühlpachr (2004) uvádí, že stáří lze označit jako poslední fázi lidského vývoje, přirozeného životního cyklu. Je projevem a důsledkem geneticky podmíněných involučních procesů modifikovaných různými faktory, jako například životní styl, civilní choroby, životní podmínky. Stárnutí je celoživotní proces, při kterém dochází ke změně tělesných projevů.

1.1 BIOLOGICKÉ STÁŘÍ

Biologickým stářím označujeme vzniklé míry involučních změn. Podle Benešové (2014) lze za tyto změny považovat například atrofii, pokles funkční zdatnosti, změny regulačních a adaptačních mechanismů. Nelze však toto stáří přesně vymezit. Proces stárnutí je u každého jedince odlišný. Změny jsou u každého individuální a nemůžeme je tedy porovnávat. Pokud bychom chtěli tento pojem zjednodušeně popsat, mohli bychom biologický věk označit jako stáří fyzické kondice a orgánů lidského těla.

1.2 SOCIÁLNÍ STÁŘÍ

Oproti biologickému stáří, lze stáří sociální podle Mühlpachra (2004) chápat jako dosažení věku, ve kterém má člověk nárok na odchod do starobního důchodu. Je to období vymezené několika sociálními změnami. Například změnami rolí, životního stylu i ekonomického zajištění.

1.3 KALENDÁRNÍ STÁŘÍ

Narozdíl od stáří biologického, kde lze jen těžce porovnávat jedince na základě tělesných změn, kalendářní stáří je jasně vymezené určitým dosaženým věkem. Dříve tímto věkem byl věk 60 let. Jelikož se mění doba, zlepšují se životní podmínky, lékařství je na mnohem lepší úrovni, než kdy bývalo, hranice se posunula na věk 65 let. Každé stádium je rozděleno podle potřeb, nároků a rizik v určitém věku. Podle Příhody (1974) rozdělujeme jednotlivé vývojové fáze života následovně:

1.3.1 VÝVOJOVÉ FÁZE ŽIVOTA

- 15–29 postpubescence a mecitma
- 30–44 adultium
- 45–59 intervium, střední věk
- 60–74 senescence, počínající stáří
- 75–89 kmetsví, senium

- 90 a více – patriarchyum, dlouhověkost.

1.4 STÁRNUTÍ

Stárnutí je celoživotní proces, při kterém dochází ke změnám jak fyzickým, tak i psychickým. Lze obtížně určit, jaké změny přesně nastávají, neboť u každého jedince je to individuální. U každého jsou změny ovlivněny několika faktory – podmínkami života, interakcí s prostředím, zdravotním stavem, stresovými faktory, prací, kterou celý život vykonával. U všech jedinců ale dochází k degenerativním změnám tvaru a funkcí buněk. Tyto změny se však vyvíjejí individuálním tempem. U někoho mohou změny nastat rychle, kdežto u jiného velmi pomalu. (Benešová, 2014)

1.5 SENIOR JAKO POJEM

Vymezení osoby, která je senior, není tak jednoduché, jak se může na první pohled zdát. V české společnosti se často setkáváme s označením této osoby pomocí výrazů jako „důchodce“ nebo „senior“ nebo familiárnějším označením jako „babička“ a „dědeček“. Označit seniora je mnohem komplexnější a závisí na zmíněných faktorech, jako jsou věk, zdravotní stav, společenské postavení a další (Ondráková, Tauchmanová, Janiš, Pavlíková & Jehlička, 2012).

Říčan (2006) nepoužívá přímo pojem senior, ale zdůrazňuje, že pojmenování skupiny lidí ve stáří může mít vliv na to, jak jsou tito lidé vnímáni společností. Vysvětluje spíše pojem „senium“, což bychom přeložili jako stáří. Toto pojmenování je podle něho pro cílovou skupinu více pozitivní než pojem „geront“.

Oproti tomu Šerák (2009) uvádí, že dříve byl termín „senior“ běžně používán pro osoby starší 60 let. Tato hranice se však, jak již víme, posunula v průběhu let na věk starší 65 let.

1.6 AGEISMUS

Ageismus je obecně ve společnosti chápán jako diskriminace lidí na základě určitého dosaženého věku. Detailněji popisuje tento pojem Vidovicová (2005), podle ní je ageismus určitá ideologie, které je založena na přesvědčení o kvalitativní nerovnosti mezi jednotlivými fázemi lidského životního cyklu. Tato věková diskriminace se projevuje skrze proces systematické, symbolické i reálné stereotypizace a diskriminace osob v závislosti na jejich věku nebo zařazení do určité generační skupiny.

Applewhiteová (2016) chápe ageismus jako formu diskriminace, která se stala poslední společensky tolerovanou formou nespravedlnosti. Tento druh předsudku vychází

z kulturního předpokladu, že s věkem klesá hodnota jedince. Tento postoj ale poškozuje jednotlivce a má také velice negativní dopad na společnost jako na celek.

1.6.1 FORMY AGEISMU

Diskriminace na základě věku jedince se objevuje hned v několika životně významných oblastech. Tyto oblasti definují Vidovicová a Rabušič (2005) takto:

- občanství (problém participace, občanství druhé třídy),
- pracovních trh (nezaměstnanost osob ve vyšším věku),
- důchodový systém (rigidita systému),
- zdravotní péče (omezování výdajů, definice oprávnění, etika péče, špatné zacházení se seniory),
- sociální péče (etika v sociální práci),
- životní prostředí (prostorová segregace),
- média (prezentování seniorů, neviditelnost seniorů),
- jazyk, literatura, vtípy, jazykové obraty (hanlivé pojmenování),
- vzdělání (nerovný přístup v porovnání s ostatními věkovými skupinami),
- věda (selekce výzkumných témat).

2 ZMĚNY V SENIORSKÉM VĚKU

Jak už jsem zmiňovala, během stárnutí a stáří dochází k mnoha změnám. Jako každé období našeho života má i seniorský věk svá určitá specifika. Jelikož stáří je poslední etapou našeho života, změny v tomto období mohou působit spíše negativně a degradačně.

2.1 BIOLOGICKÉ ZMĚNY

Tělesné změny jsou jednou z hlavních změn ve stáří. Tyto změny jsou typické pro stárnoucí lidský organismus. Funkce orgánů se snižuje důsledkem opotřebení, zpomaluje se metabolismus a klesají biologické adaptační mechanismy (Gregor in: Jarošová, 2006).

Mlýnková (2011) uvádí, že změny se týkají většiny soustav, nejvýraznější změny jsou změny viditelné na kůži a pohybovém aparátu.

KOŽNÍ SOUSTAVA – kůže není tolik pružná, ztenčuje se. Vytvářejí se viditelné vrásky, šednou a vypadávají vlasy.

POHYBOVÝ APARÁT – dochází ke snížení růstu, řidnutí kostí, což má za následek vyšší riziko zlomenin a snížení celkového pohybu.

2.2 PSYCHICKÉ ZMĚNY

Změny psychické se projevují v oblastech vnímání, paměti, myšlení, soustředěnosti nebo přizpůsobení jiným životním podmínkám. Psychické změny mohou často vyvolávat u seniorů strach, úzkost a nejistotu z toho, co bude následovat. Senioři jsou velice emotivní a mohou náročné životní situace snášet velice těžce. Častokrát se důsledkem změn můžeme u seniorů setkat s duševním onemocněním (Benešová, 2014).

2.2.1 PAMĚŤ

Pokud bychom měli uvést jednu z nejtypičtějších změn ve stáří, určitě by to byla změna v paměti. Nejčastěji tato změna souvisí s krátkodobou pamětí. Senioři zapomínají věci, které se staly ten den. Například, co měli k obědu, nebo kam položili svou oblíbenou knihu. Kvalita paměti je také individuální a záleží na mnoha faktorech. Senioři, kteří navštěvují kurzy cvičení paměti, nebo se i v pozdním věku věnují studiu, mají s pamětí podstatně menší problém. Paměť ovlivňuje i slovní zásoba, nebo například vzdělání jedince. Přestože krátkodobá paměť je na horší úrovni, v pozdním věku se zlepšuje paměť dlouhodobá. (Benešová, 2004)

2.2.2 SOCIÁLNÍ ZMĚNY

V průběhu našeho života je v každém období několik důležitých milníků. Nástup do školy, první práce, manželství. V období stáří je hlavním milníkem odchod do starobního důchodu. S tímto milníkem je spojeno hned několik změn. Mění se finanční situace seniora, změna v režimu dne, osamělost. V této fázi se můžeme setkat s úmrtím blízkého člena rodiny, například manžela nebo manželky. Sociální změny jsou jedny z nejtěžších změn, které nám stáří připraví. V tomto období je nejdůležitější nepropadat úzkosti a najít si zájmy i v pozdním věku.

3 EDUKACE SENIORŮ

Jak bylo zmíněno v přechozí kapitole, během stáří dochází k určitým změnám. Ne všechny změny jsou k lepšímu, a proto existuje možnost, jak se některých změn částečně vyvarovat. Jedním z trendů dnešní doby je koncept aktivního stáří. Tento koncept je založen na tom, že i ve vyšším věku se senioři nemusí vzdávat žádné ze svých aktivit, kterým se věnoval dříve. Předejde se tak myšlenkám, že člověk ve stáří už nevidí smysluplnost svého života a zároveň se bude nadále zachovávat prostor pro jeho seberealizaci. Jako konkrétní příklad bychom si mohli představit stálé zapojení do pracovního procesu nebo celoživotní vzdělání.

3.1 FORMY VZDĚLÁVÁNÍ SENIORŮ

Podle Mühlpachra (2004) vzdělávání seniorů ve starším věku slouží například jako cesta ke kvalitnějšímu stáří, prevence, které stáří pozitivně ovlivňují nebo jako výplň volného času smysluplnou aktivitou. Každý senior je jedinec, který má odlišné potřeby a požadavky. Proto máme hned několik institucí, které se zabývají edukací seniorů.

3.1.1 LIDOVÉ UNIVERZITY

Koncept lidové univerzity spočívá v tom, že se zde setkávají jak senioři, tak mladí lidé. Cílem je propojit tyto dvě generace. Mladí profitují ze zkušeností starších a senioři mají možnost komunikace s mladou generací, která je učí pohybovat se v moderním světě techniky (Mühlpachr, 2004).

3.1.2 AKADEMIE TŘETÍHO VĚKU, KLUBY AKTIVNÍHO STÁŘÍ

Obě instituce se zabývají vzděláváním seniorů zejména v takových místech, kde se nenachází žádné vysoké školy. Tyto formy jsou většinou pod záštitou různých vzdělávacích organizací. Obsah vzdělávání je zde přizpůsobený potřebám místních občanů v pozdějším věku. Senioři zde rozvíjí své znalosti a zároveň zde přijdou do kontaktu se svými vrstevníky a uspokojují tak potřebu socializace. Zároveň zde v rámci akademie probíhají různé exkurze nebo semináře. Toto studium je ukončeno Potvrzením o ukončení kurzu, nejsou zde žádné závěrečné zkoušky (Benešová, 2014).

3.1.3 UNIVERZITY TŘETÍHO VĚKU

Univerzity třetího věku jsou nejvyšší formou vzdělávání seniorů. Univerzity jsou svým obsahem na stejné úrovni jako studium vysokoškolské. Od univerzit se U3V liší tím, že cílem těchto univerzit není příprava na budoucí povolání, ale spíše osobní rozvoj seniorů. V posledních několika letech se trend U3V stává čím dál více populárním a je zde více a více studentů. Cílem těchto univerzit je prohloubení poznání sebe sama a pomoc seniorům

pohybovat se ve světě, ve kterém se objevují stále nové věci, například moderní technologie. Univerzity třetího věku tak mohou přispět k dosažení lepšího stylu života seniorů, zkvalitnění procesu stárnutí a uspokojí potřebu socializace seniorů. I zde se získává Potvrzení o absolvování, nikoliv akademický titul, přestože je to univerzita (Mühlpachr, 2004).

4 SENIOŘI A MODERNÍ TECHNOLOGIE

4.1 DIGITÁLNÍ TECHNOLOGIE

Pojem digitální technologie je popisován několika různými definicemi. Pro lepší pochopení zde uvedu několik definic, které vystihují tento pojem. Obecně bychom tento termín popsali jako nástroje, které umí nějakým způsobem zpracovávat nebo ukládat data. Mohou to být ale i zařízení nebo sociální sítě.

Gajzlerová (2015, str.45) popisuje digitální technologie takto „*Vymezení pojmů multimediální technologie či digitální technologie, multimedia nebo informační a komunikační technologie (ICT, IKT) je značně nejednotné. Většinou se uvedené pojmy užívají jako synonyma podle aktuální situace a souvislostí, ve kterých jsou prezentovány. Můžeme narazit na nejrůznější definice uvedených termínů. Ve školním prostředí se často setkáme se souhrnným označením ICT, kam řadíme všechny dostupné technologie a zařízení.*“

Pokud bychom se podívali ještě na definici z andragogického slovníku od Průchy a Vetešky (2014), zde zjistíme, že jejich definice je oproti definici Lenky Gajzlerové poněkud přesnější. Popisují zde informační a komunikační technologie jako nástroje, postupy a technologie, které se používají pro práci s informacemi a pro komunikaci. Termín ICT je zkratka pro Information and Communication Technologies, který zahrnuje jak hardwarové prvky, tak i softwarové prvky, které umožňují sběr, přenos, chování distribuci a zpracování dat.

4.2 SENIOŘI A POUŽÍVÁNÍ DIGITÁLNÍCH TECHNOLOGIÍ

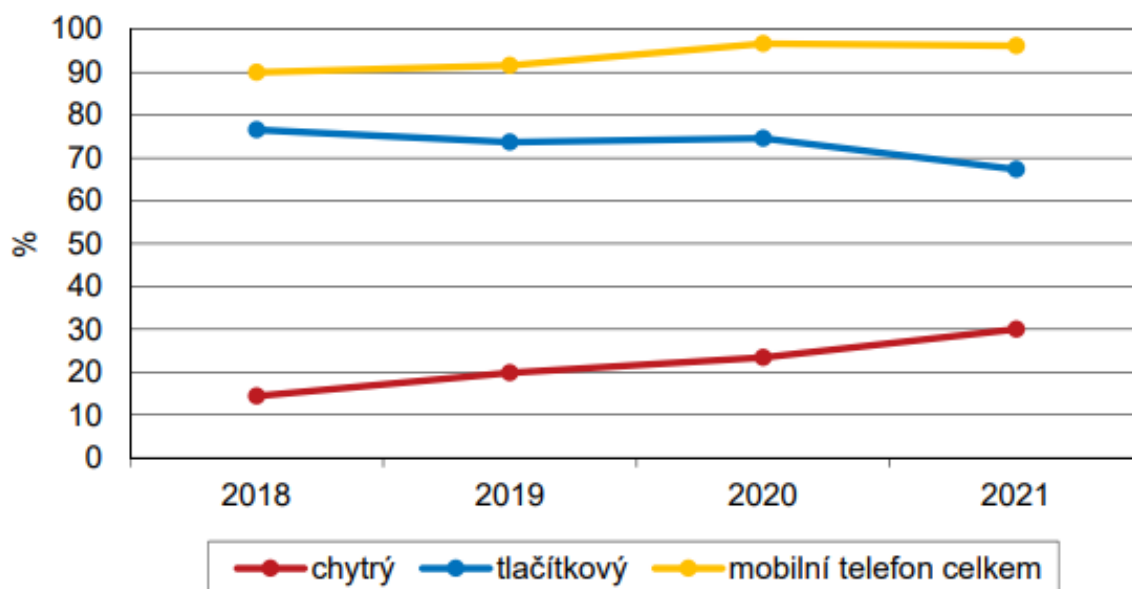
Jak uvádí Čeledová, Kalvach a Čevela (2016), moderní a digitální technologie jsme si zvykli spojovat spíše s mladou generací než se seniory. Nicméně i senioři dnes digitální technologie využívají v celkem hojném počtu, a to především pro komunikaci s rodinou, například prostřednictvím mobilního telefonu. Pokročilejší uživatelé se pak přesouvají na sociální platformy, kde si zakládají profily a skrze ně například sdílí fotografie, videa. Výhodou těchto platform je i to, že senior předchází samotě a může se tak prostřednictvím sociálních sítí začlenit.

Není ale samozřejmostí, že takto zdatní v digitálních technologiích jsou všichni senioři. Valná většina z nich stojí spíše na pomyslném druhém břehu. Moderní technologie jsou pro ně něco nepochopitelného a složitého. Nicméně trh práce v dnešní době tuto zdatnost

považuje za téměř nezbytnou, proto se senioři snaží stále těmto technologiím porozumět a naučit se alespoň základy, aby mohli i nadále setrvat na trhu práce. Zároveň stále více seniorů, kteří odcházejí do starobního důchodu, mají zkušenosti z pracovního života, kde technologie běžně využívali a potřebují si jen udržet zběhlost v používání technologiích a přehled o novinkách.

4.2.1 SENIOŘI A POUŽÍVÁNÍ MOBILNÍHO TELEFONU

Podle Českého statistického úřadu je ale jedna digitální technologie, kterou si zvládla téměř většina seniorů osvojit. Podle statistického šetření v roce 2021 bylo zjištěno, že v tomto roce 96 % osob starších 65 let používalo mobilní telefon. Je zde zahrnut jak chytrý telefon, tak telefon s tlačítky, který používaly dvě třetiny osob v tomto šetření (ČSÚ, 2021).



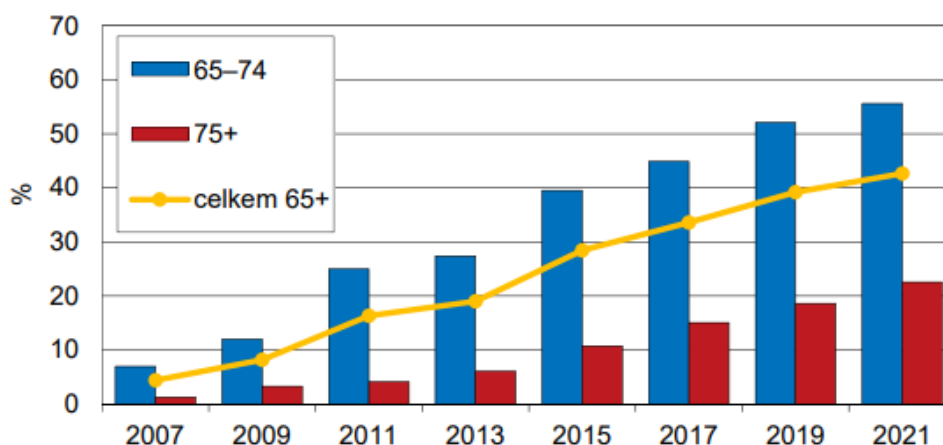
Graf č. 1: Senioři 65+ používající mobilní telefon, zdroj: ČSÚ 2021

4.2.2 SENIOŘI A POUŽÍVÁNÍ STOLNÍHO POČÍTAČE A NOTEBOOKU

Stolní počítač byl jedním z nejpoužívanějších zhruba před dvěma lety. Dnes ho jako hlavní přístupové zařízení na internet používá pouze 19 % seniorů. Senioři tento trend stolního PC opouští a dnes používá pro přístup na internet téměř čtvrtina seniorů notebook. Konkrétně 23 % seniorů ve věku více než 65 let. Senioři pro přístup na internet začali aktivně využívat i mobilní zařízení. Dnes více než přes stolní PC, konkrétně mobilní zařízení používá 22 % seniorů. Skoro totožně jako ti, kteří používají notebook (Český statistický úřad, 2021).

4.3 SENIOŘI NA INTERNETU

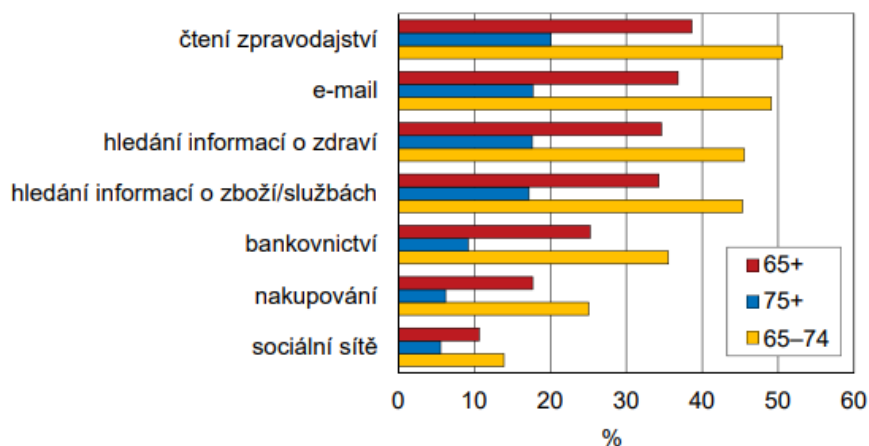
Jak už jsem zmiňovala, internet je spojován spíše s mladou generací. Faktem ale je, že nejvíce rostoucí skupinou, která začíná internet aktivně používat, jsou lidé nad 50 let. V poslední době se tento trend stále zvyšuje. Internet se stává všedním pomocníkem pro čtení zpravodajství, komunikaci s rodinou nebo objednání k praktickému lékaři. Další aktivitou, kterou senioři tráví na internetu svůj čas, jsou různá diskusní fóra nebo komunikace přes e-mail, nebo již zmíněné sociální sítě (Jak na internet, 2012). Tento fakt potvrzuje i Český statistický úřad, který v roce 2021 prováděl šetření, které zjišťovalo, jaký podíl seniorů tvoří český internet. Výsledek tohoto šetření potvrzuje, že senioři nad 65 let, stále více využívají internet. V roce 2010 byl podíl seniorů na internetu pouze 13 %, kdežto v roce 2021 vzrostl podíl až na neuvěřitelných 43 % (ČSÚ, 2021).



Graf č. 2: Senioři 65+ používající internet podle věkových skupin, zdroj: ČSÚ 2021

4.3.1 PŘEHLED ČINNOSTÍ, KTERÉ SENIOŘI NA INTERNETU DĚLAJÍ NEJVÍCE

Podle výzkumu ČSÚ (2021) se nejvíce seniorů v letech od 65 věnuje na internetu čtení zpravodajství (více než 50%), a nebo psaní e-mailů (téměř 50%). Další častou aktivitou na internetu je vyhledávání informací. Konkrétně informace o zdraví, zboží nebo službách. Podstatně menší procenta zastoupení má nakupování přes e-shopy, sociální sítě a internetové bankovníctví, kterému se budu blížeji věnovat v následujících několika kapitolách.



Graf č. 3: Seniori 65+ a vybrané aktivity podle věkových skupin, zdroj: ČSÚ 2021

4.4 PROBLÉMY SENIORŮ PŘI KOMUNIKACI S MODERNÍMI TECHNOLOGIEMI

Podle Saka a Kolesárové (2012) v problematice seniorů a moderních technologií hraje roli i to, že někteří seniori stále nemají o internet zájem. Dále je to finanční náročnost a celková nevybavenost seniorů technickými pomůckami.

Oproti tomu Rabušicová, Kamanová a Pevná (2015) považují tvrzení, že starší lidé o internet a moderní technologie zájem nemají, za mýtus.

Dalším hlavním důvodem je celková bezpečnost na internetu. Seniori jsou skupinou, která podléhá nejvíce útokům na internetu, jelikož jsou často velice důvěřiví. Dalšími nástrahami mohou být počítačové viry, obtěžující e-maily, phishing a vishing.

4.4.1 DIGITÁLNÍ PROPAST

Začlenění digitálních technologií do běžného života nejen seniorů je úzce spojeno s problémem, který nazýváme jako digitální propast. Tato propast představuje rozdíly mezi jedinci, kteří aktivně používají ICT a mezi těmi, kteří informační a komunikační technologie vůbec nevyužívají. Evropská komise v dokumentu eInclusion revisited: The Local Dimension of the Information Society (2005) uvádí pět faktorů rozdílnosti digitální propasti. Mezi tři hlavní rozdíly, které mají vliv na vznik digitální propasti patří věk, dosažené vzdělání a příjem jedince. Další dva podřadné jsou pak pohlaví a rozdíl mezi obyvateli měst oproti obyvatelům vesnic.

4.5 EDUKACE SENIORŮ VE SVĚTĚ MODERNÍCH TECHNOLOGIÍ

Edukace seniorů je odlišná od vzdělávání ostatních. Přestože vychází z edukace dospělých, musíme zde ale zohlednit odlišnosti a specifika. Jedním z největších specifík je, že seniori

se vzdělávají zcela dobrovolně. Vzdělání jim nepřináší přípravu na budoucí povolání, ale pouze osobní rozvoj a seberealizaci. Ve vzdělávání seniorů je nutné brát ohled na jejich dosažené vzdělání, jejich zájmy a aktivity, které provozují, a na jejich zázemí. Každé z těchto kritérií se u jednotlivých seniorů může do jisté míry lišit. Hlavně pokud se jedná o vzdělávání ohledně digitálních technologií. Senioři mají nevýhodu, že se nenarodili do světa technologií, jako dnešní generace. Proto je pro ně toto téma jedno z nejnáročnějších na pochopení. Měli bychom proto stavět na jejich předchozích zkušenostech, snažit se jim v této oblasti co nejvíce pomoci a dovést je k samostatnosti používání technologií. Na internetu jsou dnes nejrůznější on-line kurzy, semináře nebo videa. Pro používání běžných věcí, které seniorům zlepšují život, je ale potřeba je trochu namotivovat a ukázat jim, v čem se jejich život změní k lepšímu, pokud technologie začnou používat. Konkrétně mám na mysli například používání internetového bankovníctví, objednání k lékaři, používání video hovorů pro kontakt se vzdálenou rodinou nebo například objednání nákupu až domů.

5 BEZPEČNOST NA INTERNETU

5.1 PROČ JE INTERNET NEBEZPEČNÝ?

Podle Stowella (2017) je jedním z hlavních důvodů, proč je internet nebezpečným místem jak pro seniory, tak i pro děti a ostatní uživatele ten, že kdykoliv je zařízení například mobilní telefon nebo počítač připojen k internetu, může se stát, že senioři pak budou sdílet více informací, než by chtěli anebo že omylem do jejich zařízení přijmou něco, o co nemají zájem.

5.1.1 VIRY

Viry jsou škodlivé počítačové programy, které jsou určeny k tomu, aby napadly počítače a poškodily je. Pokud se viry dostanou do zařízení, mohou přestat správně fungovat a bude tak narušena jejich funkce. Často bývají viry využívány ke krádeži osobních informací, jako jsou údaje o bankovních účtech nebo heslech na sociální síti. Abyste se virům úspěšně vyhýbali, měli byste si do vašeho stolního počítače, který se dokáže připojit k internetu, stáhnout virový antivirový program. Tento program slouží k identifikaci, odstranění a eliminaci počítačových virů.

5.1.2 HESLA A DVOUFÁZOVÉ OVĚŘENÍ

Mezi nejčastější riziko na internetu patří únik soukromých informací. Může to být způsobené vlastní vinou, nebo vinou někoho, kdo se do účtu naboural. I tomuto problému lze však předejít. Jedním z hlavních pravidel pro bezpečné používání internetu, je nastavit si silné a těžko odhalitelné heslo. Heslo by nemělo obsahovat žádné osobní údaje (jméno, adresu, jména domácích mazlíčků, dětí). Tyto informace může snadno odhalit někdo, kdo seniory zná v reálném ale i virtuálním světě. Úplně ideální heslo by se mělo skládat z velkých a malých písmen, speciálních znaků a číslic. Ideálně v takové kombinaci, kterou si lze jen těžce zapamatovat nazpaměť. Takové heslo většinou navrhnou stránky samy. Pokud se senioři přihlašují do stránek nebo aplikací, kde mají citlivé údaje, lze nastavit dvoufázové ověření, což znamená ověření ve dvou krocích. V praxi to vypadá následovně: po zadání uživatelského jména a hesla se objeví další formulář, do kterého je potřeba zadat unikátní kód, vygenerovaný na omezené množství času. Tento kód přijde do SMS oprávněného uživatele. Až po zadání tohoto nejčastěji číselného kódu, se teprve lze přihlásit na účet. Je zde eliminováno riziko, že se do účtu přihlásí cizí uživatel, jelikož kontrolní kód přijde jen na telefonní číslo zadané při vytváření účtu.

Nejen senioři, ale všichni uživatelé internetu by neměli své přihlašovací údaje sdělovat veřejně a neměli by si je zapisovat na viditelná a snadno odhalitelná místa, jednoduše se pak dají použít proti nim. Měli by si je chránit a tím tak částečně předcházet úniku osobních informací a chránit tak jejich soukromí a osobní informace. Mezi další citlivé údaje patří například platební karta. Tu by stejně jako přihlašovací údaje neměli jen tak někde nechávat ležet. A to jak v reálném světě, tak by ji neměli zveřejňovat ani na internetu. Pokud budou kartu zadávat pro platbu na e-shopu, kartu by tam neměli ukládat. Pokud stránka nebude ověřena a nebude důvěryhodná, údaje z karty by zde neměli vůbec vyplňovat. Pokud by se seniorům někdo dostal do jejich zařízení, může s kartou platit a ani o tom nebudou vědět.

5.1.3 PHISHING

Kožíšek a Písecký (2016) popisují phishing jako jednu z podvodných technik, která je postavena na získávání osobních údajů, například hesla, přihlašovací jména nebo údaje o kreditních kartách. Principem této metody je zasílání zpráv nebo především e-mailů, které se pod cizí identitou snaží získat citlivé údaje o osobách. Na první pohled se e-maily mohou jevit jako pravé, útočníci si dávají velice záležet na tom, aby falešné stránky vypadaly totožně jako stránky pravé. Na stránce se nachází formulář, do kterého je nutno zadat přihlašovací údaje. Tímto krokem se snadno údaje ukradnou a může to vést až k možnosti ovládnout účet nebo ukrást veškeré peníze oběti.

Velice častým phishingovým útokem je útok na internetové bankovníctví. Cílem je získat údaje pro přihlášení do internetového bankovníctví a vykrást účet. Nejčastěji probíhá také přes e-mail, kde je výzva k přihlášení do systému, které se po kliknutí přesměruje na falešnou stránku. Lze na to přijít pomocí kontroly URL adresy, která v tomto případě neodkazuje na stránky banky, ale na podvodnou stránku. Nejčastěji jsou těmto útokům podrobeny senioři. Pro útočníky jsou snadným cílem, jelikož se na internetu nepohybují natolik, aby zvládli poznat podvodnou URL adresu, nebo aby dokázali poznat podvodný e-mail.

5.1.4 VISHING

Vishing je téměř shodný jako phishing, ale jedná se o metodu získávání informací pomocí telefonátů nebo SMS zpráv. Dotyčný se v telefonátu představí jako například osobní bankéř s problémem, že účet je napaden a pro ověření identity požaduje například rodné číslo a místo narození, nebo rovnou údaje pro internetové bankovníctví, CVC, CVV nebo

PIN kód. Telefonát je často veden robotem, který opakuje stále stejné otázky. Pokud dotyčný chce rodné číslo, měli by senioři nejdříve poprosit, ať ho řekne, že zkontrolují, zda je správné. Dotyčný jim ho nedokáže říct, jelikož ho sám neví. Pokud je oběť bystrá zvládne podvodný telefonát snadno odhalit. Lze také snadno ověřit telefonní číslo, ze které dotyčný volá. Ať už volá kdokoliv nikdy by neměli sdělovat žádné citlivé informace prostřednictvím mobilního telefonu. Pokud se někdo stane obětí vishingu, banky mají kontaktní linku přímo pro tyto případy, aby jim do budoucna mohli předcházet (Kožíšek, Písecký, 2016).

6 SENIORŮ A INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

Jak jsem již zmiňovala v souvislosti s aktivitami, kterým se seniori na internetu věnují nejvíce, internetové bankovníctví bylo na jednom z posledních míst. U seniorů stále převažují obavy nad pozitivy používání této internetové aplikace. I zde je mnoho faktorů, které ovlivňují tento přístup. Dvěma hlavními důvody jsou již zmíněné znalosti ohledně ICT a druhým finanční gramotnost seniorů celkově.

6.1 FINANČNÍ GRAMOTNOST

Pojem finanční gramotnost RVP definuje takto: „*Soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace.*“ Celkově se finanční gramotnost skládá ze tří složek.

6.1.1 PENĚŽNÍ GRAMOTNOST

Tato složka nám vymezuje kompetence, které jsou potřeba pro správu peněz (hotovostních i bezhotovostních) a transakcí s nimi. Konkrétně bychom zde mohli uvést například správu běžného účtu.

6.1.2 CENOVÁ GRAMOTNOST

V této složce jsou zahrnuty všechny kompetence týkající se inflace a pochopení cenových mechanismů.

6.1.3 ROZPOČTOVÁ GRAMOTNOST

V této poslední složce jsou kompetence pro správu rodinného rozpočtu, správu finančních aktiv. Za finanční aktiva bychom označili například různé formy investic a pojištění. A správu finančních závazků, která obnáší včasné splácení úvěrů. S těmito kompetencemi se pojí celková orientace na finančním trhu, porovnávání zmíněných produktů a volba té nejlepší možnosti (RVP).

6.2 PŘÍSTUP SENIORŮ K PENĚŽŮM

Častokrát jsem se při zmínce o mé práci setkala s názorem, že staří lidé už nepotřebují následné vzdělávání v oblasti financí. Mají prý nasbíráno mnoho zkušeností z průběhu jejich života a není tak potřeba zlepšovat jejich finanční znalosti. Někdy je to ale právě přesně naopak. Seniori zkušenosti určitě v průběhu života nabrali, ale jak se modernizuje doba, je

dnes manipulace s penězi také zmodernizována. Stále hodně seniorů si naspořené peníze častokrát ukládá doma místo toho, aby využili instituce pro to uzpůsobené. Mnozí z nich nemají dostatek technických dovedností, aby používali internetové nebo mobilní bankovníctví a raději jdou navštívit například banku nebo pojišťovnu osobně. Pak mohou čelit několikanásobným nabídkám v podobě pojištění, půjčky nebo jiným produktům na finančním trhu, kterým sami nerozumí, ale nedokážou nabídku odmítnout. Pokud seniori bankovníctví nepoužívají, nebo dokonce nemají zřízený běžný účet, musí pro starobní důchod na poštu, kde čelí riziku krádeže, neboť jsou v tomto ohledu ohroženou skupinou. Proto si myslím, že právě seniori by měli být hlavní skupinou obyvatelstva, která by se měla v této oblasti nadále vzdělávat. Velice dobře tuto situaci peněz a finančního vzdělání, nejen seniorů, popisuje Robert T. Kiyosaki v jeho knize „Bohatý táta, chudý táta“ a to takto: *„Většina lidí jde na čtyři roky na vysokou a tím jejich vzdělávání končí. Já už teď vím, že moje finanční vzdělávání bude trvat celý život, a to jednoduše proto, že čím víc toho vím, tím víc se toho potřebuju naučit. Většina lidí se tímto druhem studia vůbec nezabývá. Najdou si práci, dostanou výplatu, srovnají své výdaje se svými příjmy a tím to pro ně skončí. Později se diví, že mají finanční potíže. Domnívají se, že jejich problémy by vyřešilo, kdyby měli víc peněz, a nedochází jim, že jejich problém tkví v tom, že se jim nedostává finanční osvěty.“*

7 SPECIFIKA TVORBY NÁVODŮ PRO SENIORY

V této kapitole se již budu věnovat konkrétním specifikům pro tvorbu návodů pro seniory. Jak jsem se snažila poukázat v první části mé práce, v seniorském věku se v životě objevují významné změny jak v osobnosti jedince, tak i ve fyzických schopnostech. Na všechny tyto změny musíme při tvorbě návodů brát ohledy. Stejně jako je těžké definovat pojem senior, je ale také těžké vytvořit návod, který bude ve všech ohledech vyhovovat všem seniorům. Každý senior má trochu jiné potřeby, zázemí, znalosti technologií a dosažené vzdělání. Všechny tyto faktory ovlivňují jeho postoje a dovednosti. Nicméně se i přesto pokusím shrnout nejdůležitější specifika v jednotlivých typech návodů tak, aby vznikl návod nápomocný valné většině.

Obecné shrnutí specifik pro tvorbu návodů pro seniory, uvádí i Tomczyk (2012), který provedl výzkum mezi seniory v Polsku. Polští senioři nejvíce zmiňovali tyto specifika, která by u tištěných návodů uvítali nejvíce:

- jednoduchý a srozumitelný jazyk,
- používání doprovodných obrázků,
- jednoduchá struktura krok po kroku,
- přehlednost,
- zasazení příkladů do praxe,
- minimální množství teorie,
- větší velikost písmen,
- systematičnost,
- úkoly pro samostatnou práci.

7.1 TEXTOVÉ NÁVODY

Textové návody jsou jedním z nejvíce rozšířených návodů vůbec. Pro tyto návody platí obecná specifika, která je ale potřeba pro seniory lehce poupravit na základě jejich potřeb. Návody by měly být co nejdětalněji a vhodně vizuálně upravené. Pro dosažení těchto dvou cílů bychom se měli držet těchto jednoduchých bodů, které popisují například webová stránka Senzační senioři nebo National Institute of Aging:

- Měli bychom používat srozumitelný jazyk. Snažit se používat jednoduché pojmy, a ne složité termíny. Pokud je to však nezbytné, tyto termíny by měly být vysvětlené například v poznámce pod čarou, nebo v boční liště, aby senioři nemuseli hledat v celém textovém souboru.
- Pro snadné postupování podle kroků, je potřeba zvolit vhodnou strukturu textu. Text by měl být na první pohled snadno přehledný a členěný podle kapitol, které jasně vystihují, co se bude provádět za kroky. Pomohou nám například odrážky, číslování nebo nadpisy.
- Zvolení vhodné typografie. Písmo by mělo být dostatečně veliké a čitelné, aby senioři nemuseli příliš namáhat oči. Písmo by mělo být jednoduché, bez zdobení. Pro návody vybíráme takové barvy, aby tvořily veliký kontrast mezi písmem a pozadím, aby byl text snadno viditelný.
- Při detailním popisu vycházíme z předchozích znalostí seniorů, snažíme se navázat a kroky podložit kontextem.
- Pro zvýraznění důležitých informací můžeme použít ikonky, které budou značit například důležité informace (například ikona vykřičník) nebo doplňující informace k jednotlivým tématům. Tyto ikony by ale měly vyznačovat jen opravdu důležité informace, a nemělo by jich být příliš moc na malém úseku návodů. Může se stát, že senioři si pak budou myslet, že návod je příliš složitý.
- Pokud bychom se chtěli vyhnout používání zmíněných ikon, lze použít například nápis pomocí jen velkých písmen, pro zdůraznění názvu, nebo konkrétního prvku na stránce.
- Měli bychom se obecně vyvarovat abstraktním příkladům, ale uvádět přesné příklady k námi zvolenému tématu. Pokud bychom chtěli použít příklady z jiného odvětví, měli bychom stavět na předchozích zkušenostech seniorů.
- Aby se návod seniorům lépe četl, je dobré používat větší mezery mezi řádky, nebo dvojitě mezery.
- Pokud návody budeme zveřejňovat na internetu, můžeme zde použít funkci, která přečte psaný text jako audio stopa, kterou si mohou pouštět slepí nebo lidé se špatným zrakem.

7.2 VIDEO NÁVODY

Tvorba video návodů pro seniory vyžaduje oproti ostatním návodům ještě jedno další specifikum, a konkrétně to, aby návody byly srozumitelné a přístupné pro osoby s odlišnými úrovněmi digitální gramotnosti a technických dovedností. Tyto specifika dobře formuluje i webová stránka Coursemology a článek od Christophera Leeche (2018) na stránce Brookdale, které je vymezují takto:

- Pokud budeme ve videu i mluvit, měli bychom používat jasnou a pomalou řeč, aby šlo dobře rozumět, jaký krok mají provést. Měli bychom mluvit hlasitě a dobře artikulovat. Vhodné je používat spíše jednoduché věty než obsáhlá souvětí.
- Vyvarovat se používání specifického žargonu oboru, pokud se senioři v tomto prostředí nepohybují, pravděpodobně nebudou vědět, co konkrétní slova znamenají.
- Záběry ve videu by měly být dobře viditelné a měly by jasně ukazovat na to, kde se například pohybujeme myší, nebo na které straně obrazovky se zrovna nacházíme. Pro usnadnění lze použít animaci, která po kliknutí na tlačítko přiblíží dané místo, ke kterému se tlačítko pojí. Vždy bychom měli ukazovat jen na jednu věc, a ne na několik kroků najednou.
- Pro velké usnadnění je dobré použít možnost zapnutí titulků k videu. Video návody tak budou moci používat i senioři se zdravotním znevýhodněním, například ti, kteří jsou neslyšící. Titulky by měly mít vhodnou barvu, aby byly dobře čitelné na pozadí videa a měla by být vhodně zvolená velikost a font písma.
- Při popisování postupujeme krok po kroku a na konci každé úlohy ukážeme, jak má vypadat výsledný výstup daného kroku. Názorně ukážeme, co se stane po dokončení kroku nebo více kroků najednou.
- Pro natáčení videa bychom měli volit vhodné prostředí. Ve videu by neměly být žádné zvuky, které by narušovaly mluvený projev. Pokud by se ve videu vyskytovaly rušivé elementy, mohlo by to zapříčinit sníženou pozornost seniorů.
- Pokud chceme ve video návodu popisovat více kroků, měli bychom dbát na ty nejdůležitější, které se například budou několikrát opakovat. Proto i ve videu je důležité slovně tyto postupy opakovat, abychom docílili snadného zapamatování.
- Jako poslední bychom měli zvážit, kde budeme video návody zveřejňovat. Videá by měla být dostupná na platformách, které senioři znají ze svých předešlých zkušeností.

- Do popisku videa, nebo závěrečných titulků můžeme přidat kontakt na technickou podporu, pokud by seniorům něco nebylo jasné, nebo by potřebovali kroky dovysvětlit.

7.3 OBRÁZKOVÉ NÁVODY

I v obrázkových návodech musíme zohlednit všechna zmíněná specifika. Velmi hezké obrázkové návody vytvořila například DOROT, což je nezisková organizace, která se zabývá problémy stárnoucí populace. Na základě jejich obrázkových návodů lze identifikovat několik specifíků, na které bychom při tvorbě obrázkových návodů neměli zapomínat:

- Senioři mohou mít horší zrak, takže je lepší volit velké obrázky. Usnadníme jim tak čitelnost a lepší viditelnost. Návody nebudou muset složitě přibližovat, ale uvidí obrázky velké přímo v návodech.
- Při poukazování na jednotlivé komponenty návodů, je dobré zvolit výrazné a kontrastní barvy. Pro lepší viditelnost můžeme používat různé barvy nebo rámečky kolem prvků. Toto zvýraznění je dobré používat například k poukázání na tlačítka nebo formulářová pole.
- Pro snadné orientování můžeme používat vhodné ikony. V případě této volby bychom ale měli volit snadno pochopitelné a obecně známé ikony. Senioři mohou mít potíže s rozeznáním novodobých ikon jako jsou například emoji.
- Obrázky by měl doplňovat jednoduchý text, který by měl být napsaný srozumitelným jazykem. Vysvětlení by mělo obsahovat slova běžně používaná, nikoli odborné termíny, které nemusí každý znát. Volba vhodných slov napomůže k snadnému porozumění postupu.
- Text, který doplňuje obrázkové postupy, by měl být napsaný vhodným fontem a dostatečnou velikostí, jak je detailněji popsáno v textových návodech.
- Pro ucelený postup, by měly obrázky být systematicky uspořádané za sebou, podle toho, jak jednotlivé kroky provádíme od začátku do konce. Pokud bychom toto zařazení nepoužívali, může se stát, že senioři poté nebudou schopni navrátit se k jednotlivým úlohám.
- Každý systematicky uspořádaný obrázek, by měl mít u sebe jasně vystihující popis jednotlivých kroků, které bude jednotlivec provádět na základě obrázkové předlohy.

Podle těchto kroků se bude v obrázku lépe orientovat a pochopí, co daný krok přesně dělá.

- Pokud všechny tyto kroky dodržíme, měli bychom návod otestovat naší cílovou skupinou. V tomto případě seniory. Na základě jejich zpětné vazby zjistíme, jestli je návod pro seniory dostatečně nápomocný a snadný na pochopení. Cílem je, aby návody sloužily jako usnadnění pro každodenní život.

7.4 WEBOVÁ PODPORA

Webové stránky, které obsahují návody, jsou převážně kombinací všech tří typů návodů zmíněných výše. Proto zde platí téměř shodná pravidla. Nicméně jsou zde i nějaká specifika navíc. Kromě dodržování textového formátování, velikosti obrázků a volby vhodných prostředků pro tvorbu videa je zde ještě potřeba dodržování těchto specifíků, která se týkají pouze webu:

- Pokud se obracíme na již zmíněné provedené kroky, je vhodné používat přímo odkaz, který se po rozkliknutí otevře v novém okně, aby senioři případně mohli proklikávat mezi okny prohlížeče a k tématům se snadno vracet.
- Měli bychom volit snadný User interface (UI) a User Experience (UX). Celkový vzhled stránky by měl napomáhat snadné orientaci a přívětivému uživatelskému rozhraní. Design by měl být snadný a stejně jako u písma, kompletní webová stránka, by měla být vhodně barevně provedena.
- Stejně jako u video návodů, je i zde vhodné uvést kontakt na technickou podporu anebo použít nástroj chatovacího robota, který odpovídá na nejčastěji kladené otázky.

PRAKTICKÁ ČÁST

8 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Jedním z hlavních bodů mé bakalářské práce bylo realizovat výzkumné šetření na Univerzitě třetího věku, v jehož rámci jsem se seniory otestovala vytvořené návody s cílem získat zpětnou vazbu a obecné postřehy k tvorbě návodů pro seniory.

8.1 METODOLOGIE

Výzkumné šetření bylo rozděleno na dvě části. V první části jsem realizovala dílčí dotazníkové šetření na U3V s cílem zjistit, jaké mají senioři návyky a dovednosti v oblasti internetového bankovníctví. Zjišťovala jsem také, jaké senioři preferují návody, co za účetní operace provádějí nejčastěji anebo naopak, z čeho mají senioři při používání bankovníctví největší strach a s čím si nevědí rady. Tyto zjištěné informace mi posloužily k tomu, abych aktualizovala návody k několika bankovním operacím České spořitelny již dříve vytvořené v rámci předmětu KPG/MTV. Cílem bylo vytvořit návody, které budou splňovat požadavky seniorů tak, aby je mohli bez potíží používat. Ve druhé fázi výzkumného šetření, kdy se skupina pěti respondentů, kteří byli ochotni poskytnout zpětnou vazbu k novým návodům, seznámila přesně s obsahem a provedením návodů a v osobních rozhovorech pak poskytli konkrétní zpětnou vazbu.

8.2 CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ

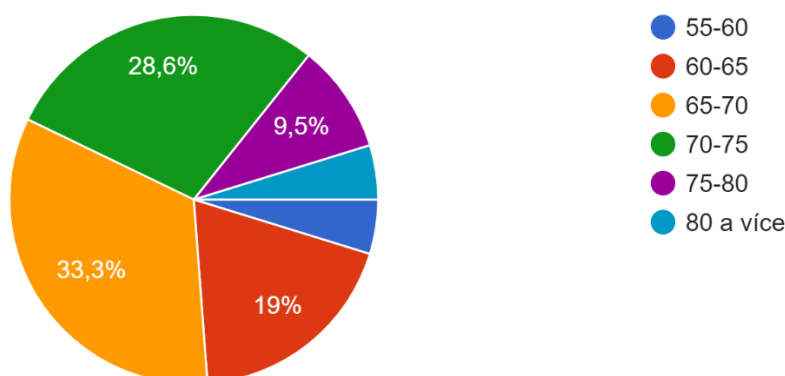
Pro získání dat v první fázi výzkumného šetření jsem si zvolila techniku dotazníku. Než jsem dotazník poslala respondentům, několikrát jsem konzultovala s vedoucí práce i se zástupci cílové skupiny, zda jsou otázky snadno pochopitelné a jestli získám data, která budu pro pozdější práci potřebovat. Po finální úpravě jsem dotazník rozeslala respondentům.

Dotazník celkem obsahoval 29 otázek. Většina otázek byla uzavřená s předepsanými odpověďmi, ale vždy byla možnost volby jiné a dopsání individuální odpovědi jedince. Menší množství otázek bylo otevřených, kde bylo potřeba napsání stručné krátké odpovědi, kde respondenti mohli popsat svůj pohled na určité věci. První část dotazníku byla věnována charakteristice respondentů, zjišťovala jsem věk, pohlaví a dosažené vzdělání respondentů. Ve zbylých částech mě zajímalo, jaké operace respondenti provádějí nejvíce, u jaké společnosti mají vedený běžný účet, nebo z čeho mají největší obavy při využívání internetového bankovníctví. Na konec dotazníku jsem respondentům ukázala dva rozdílné návody na stejné kroky v internetovém bankovníctví, které jsem od seniorů pomocí stejných otázek u obou obrázků, chtěla porovnat. Na základě těchto odpovědí jsem potom tvořila příslušné návody.

8.3 VÝBĚR RESPONDENTŮ

Pro účely mé praktické části jsem zvolila jedince ve věku od 55 let. Většinu výzkumného vzorku tvořili senioři, kteří studují na Univerzitě třetího věku v Plzni na Západočeské univerzitě. Zbytek respondentů tvořili rodinní příslušníci v důchodovém věku, jejich přátelé a známí.

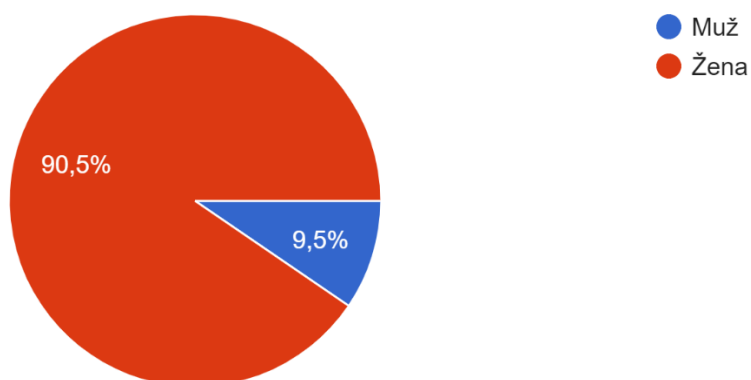
8.3.1 ROZLOŽENÍ RESPONDENTŮ PODLE VĚKU



Graf č. 4: Rozložení respondentů podle věku, zdroj: vlastní

Výzkumný vzorek tvořilo celkem 21 respondentů. Pouhý 1 respondent tvořil nejmladší věkovou kategorii 55–60 let a další 1 respondent kategorii naopak nejstarších ve věku 80 a více let. Největší zastoupení měla skupina dotazovaných ve věku 65-70 let a to přesně 7 respondentů. Na druhém místě se v celkem hojném počtu vyskytla věková skupina ve věku 70-75 let. A poslední část výzkumného vzorku tvoří kategorie ve věku 75-80 let.

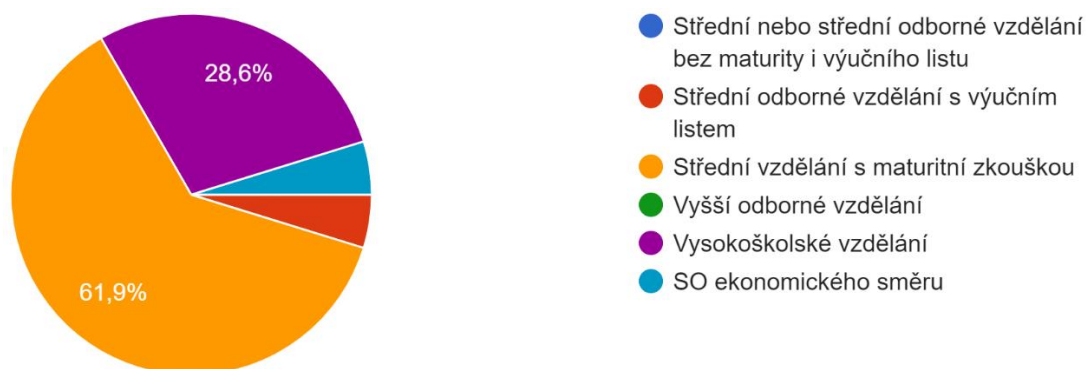
8.3.2 ROZLOŽENÍ RESPONDENTŮ PODLE POHLAVÍ



Graf č. 5: Rozložení respondentů podle pohlaví, zdroj: vlastní

Převážná část výzkumného vzorku je tvořena ženami. Konkrétně 90,5 %, což je 19 žen. Zastoupení mužů je pouhých 9,5 %, pouze 2 muži. Z tohoto grafu můžeme kromě rozložení vyčíst například i to, že dalšímu vzdělávání v důchodovém věku se věnují převážně ženy, nikoli muži.

8.3.3 ROZLOŽENÍ RESPONDENTŮ PODLE DOSAŽENÉHO VZDĚLÁNÍ



Graf č. 6: Rozložení respondentů podle dosaženého vzdělání, zdroj: vlastní

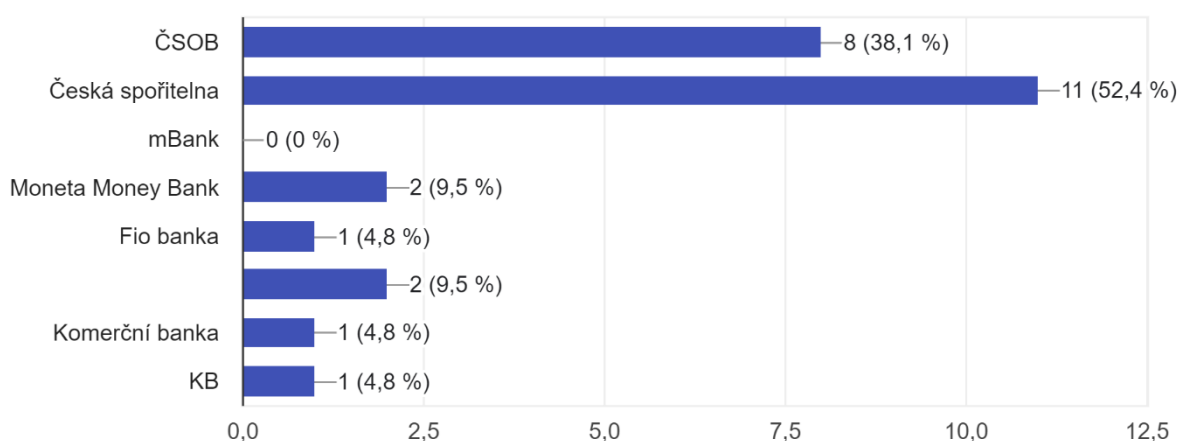
Mezi všemi respondenty převládá střední nebo střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou. Toto vzdělání má 14 respondentů. Další větší část respondentů má nejvyšší dosažené vzdělání vysokoškolské vzdělání a to přesně 6 respondentů. Pouze 1 respondent má střední odborné vzdělání s výučním listem a nikdo z dotázaných nemá vyšší odborné vzdělání.

9 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

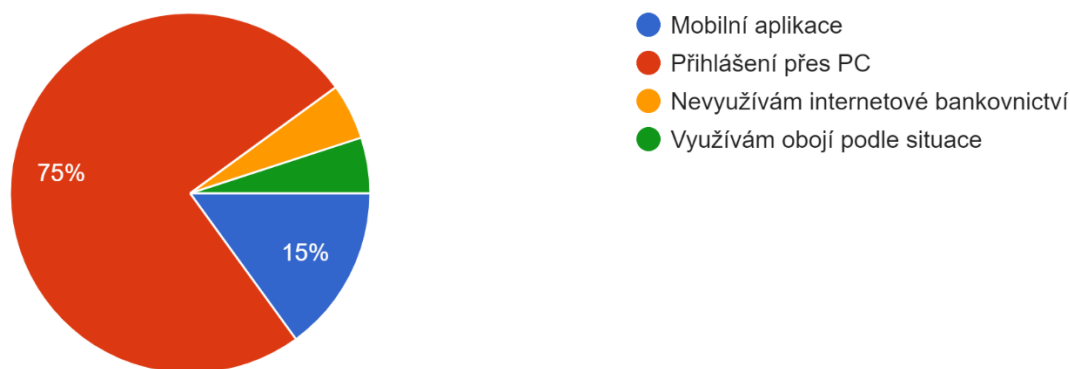
Ve této části se budu věnovat vyhodnocování dat, která sloužila jako podklad pro vytvoření návodů k internetovému bankovníctví. Podle odpovědí respondentů na otázky ohledně vzhledu, účetních operací, finančních institucí, na základě porovnání obrázků, které jsem seniorům ukázala a na základě jejich zpětné vazby na závěr své práce představím zhotovené návody k internetovému bankovníctví.

9.1 INFORMACE O BANKÁCH A PŘÍSTUPU DO JEJICH SYSTÉMŮ

Na úplný začátek jsem potřebovala zjistit, která z bank na finančním trhu je mezi seniory nejvíce rozšířená. Pro tuto banku jsem se pak rozhodla aktualizovat návod, který jsem dělala již v minulosti. Jak jsem již zmiňovala v otázce ohledně obav seniorů, několik respondentů mělo obavu, že se systém bankovníctví bude často měnit. Na tento problém jsem sama narazila při vytváření návodů. Prostředí v internetovém bankovníctví České spořitelny a.s., která získala u respondentů nejvíce odpovědí, celkem 11 respondentů z 21, tedy 52,4 % respondentů, se za necelé tři roky velice změnilo. Pro mě konkrétně do přehlednější a snadnější verze, ale pro seniory může být tato změna spíše k horšímu. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že senioři používají pro přístup do internetového bankovníctví stolní počítač nebo notebook, proto jsem se rozhodla vytvořit návody do webové aplikace George, která je vytvořena pro přístup přes PC nebo notebook.



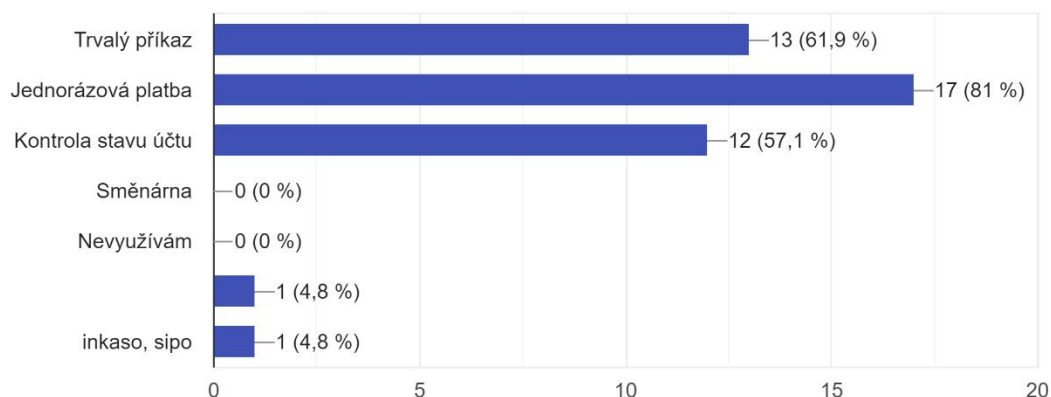
Graf č. 7: Banky respondentů, zdroj: vlastní



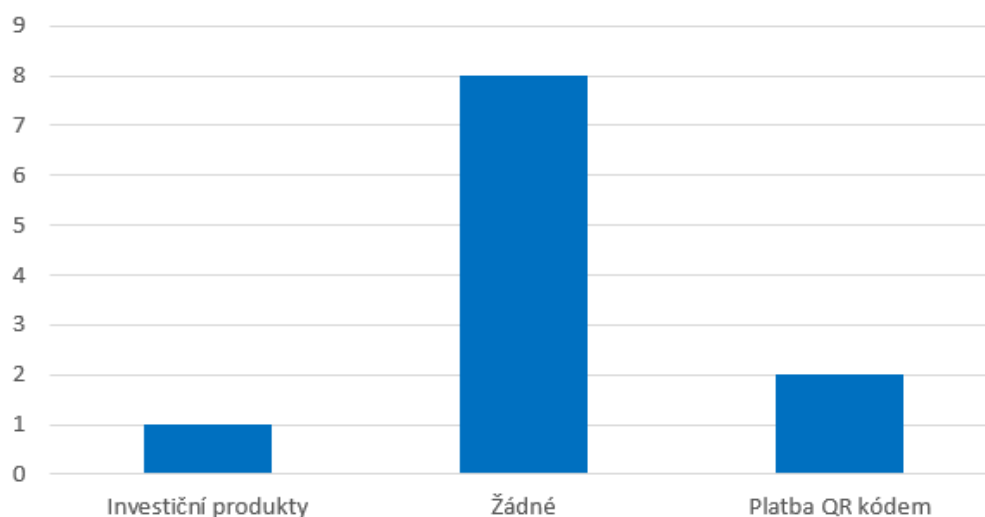
Graf č. 8: Přístup do internetového bankovníctví, zdroj: vlastní

9.2 FINANČNÍ OPERACE, KTERÉ SENIOŘI POUŽÍVAJÍ V INTERNETOVÉM BANKOVNICTVÍ

Abych přesně věděla, které finanční operace senioři nejvíce používají, použila jsem jim tuto jednoduchou otázku. Mohlo by se zdát, že pokud tyto operace aktivně používají, nebudou potřebovat návody na kroky, které již znají. Jelikož se ale systémy poměrně často mění, senioři takto budou mít jistotu, že operace, které jim usnadňují každodenní životy, mohou používat i nadále, po změně bankovního prostředí.



Graf č. 9: Finanční operace, zdroj: vlastní



Graf č. 10: Finanční operace, které by senioři chtěli vyžívat navíc, zdroj: vlastní

Jak můžeme vidět na grafu č. 9, z mého dotazníkového šetření, nejvíce respondenti používají jednorázovou platbu, trvalou platbu a pouhou kontrolu stavu jejich běžného účtu. Na druhém grafu je vyobrazeno, které operace by chtěli používat, ale přijdou jim příliš složité. Na základě těchto dvou grafů jsem se rozhodla, že do vytváření aktualizovaných kroků použiji operace následující:

- trvalá platba,
- jednorázová platba,
- kontrola stavu účtu,
- platba pomocí QR kódu.

Tyto operace jsem zvolila i z toho důvodu, že si myslím, že jsou velice podobné na provedení u všech bankovních institucí. Investiční produkty má každá společnost vedené trochu jinak a za jiných podmínek sjednání, proto tuto operaci ve svých návodech raději vynechám.

9.3 POŽADAVKY SENIORŮ NA NÁVODY K INTERNETOVÉMU BANKOVNICTVÍ

Na závěr jsem vložila do dotazníku dva obrázky na porovnání. Jeden (Obrázek č.1) z oficiální stránky České spořitelny a.s., kde návod je udělaný formou podrobného popisu jednotlivých kroků. Na druhém obrázku (Obrázek č. 2) je vytvořený návod na totožné kroky, akorát obsahuje navíc obrázky. Zajímalo mě, jaké návody senioři spíše preferují a které návody jim přijdou snadněji pochopitelné a dokázali by podle nich postupovat.

2.6 Přihlášení do internetového bankovníctví George

Následující informace a postupy platí, pokud máte uzavřenou smlouvu o Bankovní Identitě.

2.6.1 Přihlášení do internetového bankovníctví George

Pro přihlášení do internetového bankovníctví George zadejte své uživatelské jméno. Pokud nemáte aktivní žádnou bezpečnostní metodu pro přihlášení, přesměruje vás přihlašovací obrazovka přímo na stránku Správa Identity, kde si vyberete bezpečnostní metodu, kterou chcete pro přihlašování používat.

Pro aktivaci bezpečnostní metody Heslo a SMS postupujete podle pokynů ve Správě Identity. Aktivace bezpečnostní metody George klíč probíhá přímo v aplikaci na vašem mobilním zařízení. Při aktivaci postupujete podle pokynů v mobilní aplikaci.

Přihlášení s použitím bezpečnostní metody Heslo a SMS.

Zadejte uživatelské jméno a heslo. Na své bezpečnostní telefonní číslo obdržíte SMS s Kontrolním kódem, který opišete do příslušného pole na přihlašovací stránce. U této bezpečnostní metody jsou SMS s Kontrolním kódem povinnou součástí přihlašování.

Přihlášení s použitím bezpečnostní metody George klíč.

Zadejte uživatelské jméno. Na svém mobilu nebo tabletu s nainstalovanou a aktivovanou aplikací George klíč potvrďte přihlášení 6místným PINem (otiskem prstu/skenem obličeje).

Dodatečná kontrola uživatelského jména při použití bezpečnostní metody George klíč

Jako prevenci proti zablokování vašeho uživatelského jména jiným uživatelem nebo případným útočníkem budete vyzváni, abyste zadali den a měsíc svého narození. Pokud uživatelské jméno, den a měsíc narození souhlasí s údaji, které o vás máme uloženy, budete v přihlášení pokračovat v aplikaci George klíč. Pokud po zadání uživatelského jména, dne a měsíce narození zaškrtnete na přihlašovací obrazovce volbu „Zapamatovat pro toto zařízení“ bude tato kombinace uložena v šifrované podobě do cookies prohlížeče a při dalším přihlášení již nebude vyžadováno. V případě, že vymažete cookies nebo změníte prohlížeč, budete muset opět projít kontrolou uživatelského jména. Pokud nezaškrtnete "Zapamatovat pro toto zařízení", budete vyzváni k zadání dne a měsíce narození při každém přihlášení.

Obrázek 1: Oficiální návod od ČS a.s., zdroj: ČS a.s.

Hlavní přehled


Po přihlášení se Vám zobrazí přehled účtu. V horní liště (1) se nachází menu, ve kterém si zobrazíte vaše produkty, rozšíření nebo obchod.

V levé části (2) se nachází účetní zůstatek a grafy veškerých příchozích a odchozích plateb. Pod grafy v levé dolní části (3) naleznete informace o vaší platební kartě.


Uprostřed (4) lze vidět historii provedených transakcí. Pro podrobnější informace klikněte na tlačítko **Historie transakcí**. Pokud máte vytvořené spojení, tak v dolní části (5) pod historií transakcí se nachází přehled vašich spojení.

Přihlášení do aplikace internetového bankovníctví George

Do vašeho webového prohlížeče zadejte adresu <https://george.csas.cz/>. Do bankovníctví George se přihlásíte klientským číslem, které následně ověříte svým datem narození a heslem.



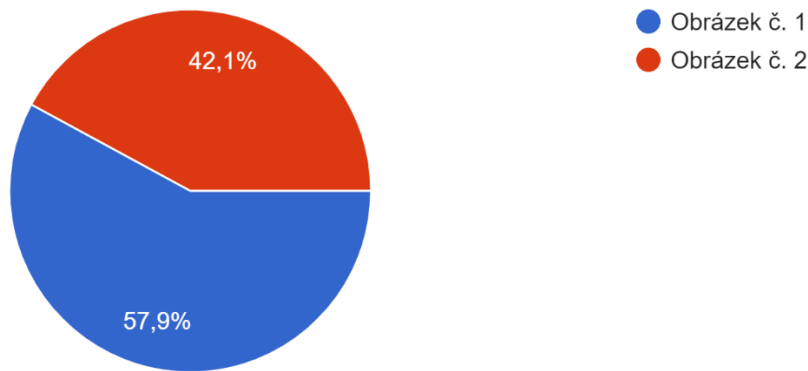
Pokud používáte mobilní aplikaci George klíč, po zadání klientského čísla pouze potvrďte přihlášení ve Všem mobilním zařízení.



Obrázek 2: Upravený návod s obrázky, zdroj: vlastní

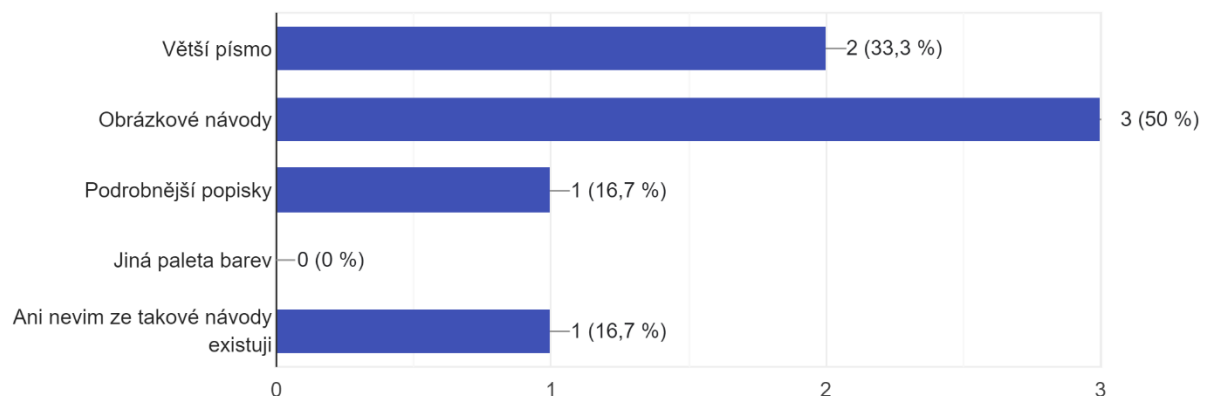
Na základě těchto dvou obrázků respondenti odpověděli, že ve více než polovině, konkrétně 57,9 %, jim přijde snazší pro orientaci obrázek číslo 1, což byl detailnější popis jednotlivých kroků z oficiálních stránek České spořitelny a.s., tuto instituci jsem pro porovnání do dotazníku zvolila z toho důvodu, že v mém okolí ji mají lidé nejvíce.

9.4 PREFERENCE SENIORŮ VE VZHLEDU NÁVODŮ

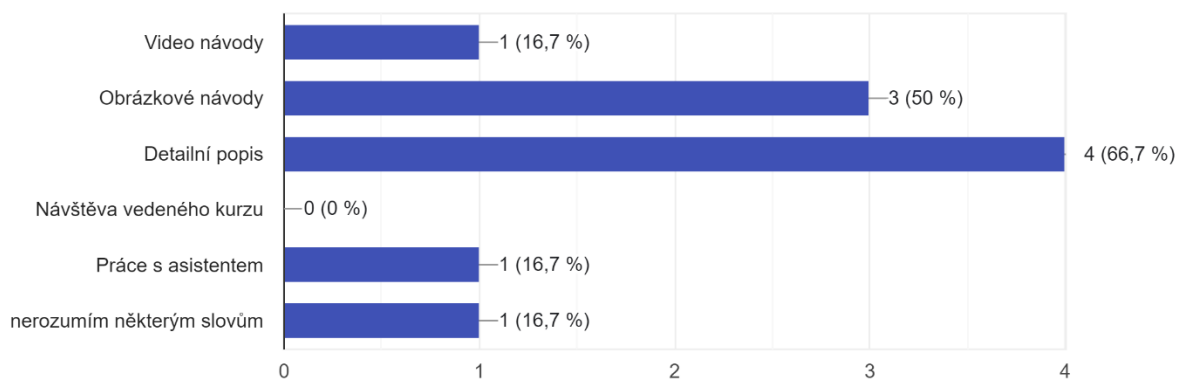


Graf č. 11: Porovnání obrázků respondenty, zdroj: vlastní

V porovnávání návodu byly výsledky téměř 50 % na 50 % proto jsem pokládala ještě navazující otázku, jakou úpravu by pro návody respondenti navrhli tak, aby více odpovídal jejich představám, náročnosti a jaké typy návodu by jim přišly nejsnazší. Tyto dvě otázky nebyly povinné, tudíž na ně odpovídali jen ti respondenti, kteří by nějaké úpravy v návodech od banky uvítali a ve výběru mezi obrázky zvolili možnost obrázku č. 2, tedy 42,1 % respondentů. Ti odpovídali, že by jim návody přišly snadnější, kdyby návod navíc obsahoval obrázky a aby bylo v návodech zvoleno větší písmo. Na to, jaké typy návodu jim přijdou nejvhodnější a jaké by pro snadnější používání chtěli, bylo nejvíce odpovědí, že jim vyhovuje detailní popis a obrázkové návody. Tyto dvě odpovědi měly 66,7 % a 50 %. Proto jsem se na základě těchto odpovědí rozhodla, že vytvořím návody, které obsahují jednoduché a intuitivní obrázky, proložené detailním popisem jednotlivých kroků.



Graf č. 12: Úpravy, které by senioři uvítali, zdroj: vlastní



Graf č. 13: Typy návodu, které by senioři uvítali, zdroj: vlastní

Na základě všech těchto faktorů ovlivňujících používání návodů seniory, jsem se na závěr snažila vytvořit jeden ucelený návod, který by byl snadný pro obě skupiny respondentů. Jak pro ty, kteří preferují detailní popis kroků, tak respondentů, které mají preference spíše na straně návodů, které obsahují kromě popisu i obrázky.

10 TESTOVÁNÍ NÁVODŮ A ZPĚTNÁ VAZBA ZE STRANY SENIORŮ

V této druhé fázi výzkumného šetření byla s pěti respondenty úvodního dotazníkového šetření navázána hlubší spolupráce v tom směru, že si podrobně prostudovali nově vytvořené návody a přímo si i vyzkoušeli provést některé vybrané účetní operace. Návody obsahovaly novou operaci, kterou senioři běžně nepoužívají, a to platba pomocí QR kódu. Proto jsem tuto operaci vybrala jako zkušební, abych zjistila, zda senioři dokáží s návodem sami pracovat a dovést konkrétní úkol do konce. Přesný návod, který senioři testovali lze vidět po naskenování QR kódu (Obrázek č. 3).

Nejprve jsem seniorům stručně popsala princip návodu, kde jsou vyznačena důležitá místa a které kroky chci, aby splnili. S návody jsem je nechala pracovat samostatně, abych otestovala, zda zvládnou s návody pracovat sami, bez doprovodných dotazů přímo ke mně. Po dokončení zadaného úkolu jsem s každým seniorem vedla stručný rozhovor, kde mi popsali jednotlivé části a jak se jim pracovalo s formou zpracování návodu. Na základě tohoto krátkého rozhovoru jsem dostala konkrétní zpětnou vazbu, které se budu věnovat v další podkapitole. Tato zpětná vazba mi zároveň posloužila jako další námět pro pozměnění již aktualizovaných návodů.

10.1 KONKRÉTNÍ ZPĚTNÁ VAZBA

Po stručném rozhovoru, jak se seniorům s návody pracovalo a jestli zvládli úspěšně dokončit účetní operace, se mi v rámci rozhovoru dostala následující zpětná vazba.

Žena ve věku 68 let, se středním vzděláním s maturitní zkouškou, dokázala podle návodu úspěšně projít jednotlivými kroky postupu a zvládla odeslat platbu na základě naskenování QR kódu, které jsem před začátkem testování vytvořila. Návod je podle ní stručný, ale obrázky vždy ukážou, jestli se nachází na správném místě odpovídající popisu v textu. Neměla problém kroky následovat, jelikož byly popsány v přesném pořadí, jako když prováděla kroky ona ve svém bankovníctví. Neměla tedy obavy, že by nějaký krok přeskočila. V rozhovoru také uvedla, že písmo bylo velice dobře čitelné, možná až příliš velké.

Žena ve věku 72 let, se středním vzděláním s maturitní zkouškou, dokázala úspěšně podle návodu provést platbu pomocí naskenování QR kódu, ale při plnění kroků měla několik obtíží, které ji zdržely a kvůli kterým si nebyla tolik jistá, že posílá peníze na správný účet. Jednou z hlavních překážek bylo, že v mém vytvořeném kódu nebyly vyplněné všechny informace, které lze vyplnit. Bylo vyplněné pouze číslo účtu a částka. Seniorce zmátlo, že

nebyly vyplněny všechny údaje a podle jejích slov se je nejdříve pokoušela vyplnit sama. Po důkladném prostudování návodu si ale všimla, že zbylé informace nejsou vyplněné ani v ukázkové fotografii a poté je smazala a platbu úspěšně odeslala.

Žena ve věku 74 let, s vysokoškolským vzděláním, dokázala podle návodu provést účetní operaci dokonce v nejkratším čase ze všech pěti respondentů. Výhodou jí ale bylo, že tuto operaci zkoušela provádět již v minulosti, akorát pomocí mobilní aplikace nikoli pomocí přístupu přes stolní počítač. Přestože tuhle operaci prováděla, byla překvapena že je možnost naskenování QR kódu i přes webkameru.

Žena ve věku 77, se středoškolským vzděláním s maturitní zkouškou, dokázala postupovat bez sebemenších problémů. Návod pro ni byl podle jejích slov snadný a obrázky ji provedly celým postupem. Prý pokud člověk postupuje přesně, jak se po něm chce, nemůže se stát, že by kroky nezvládl. Písmo v návodu ji ale prý občas přišlo příliš velké oproti obrázkům.

Žena ve věku 64 let, se středním odborným vzděláním dokázala také úlohu samostatně dokončit. Měla ale stejný problém jako jedna ze seniorek. Nedoplněné informace jako jsou variabilní, specifický symbol a další se snažila doplnit svépomocí. Platba sice došla, jelikož variabilní symbol nebyl potřeba a mohl se doplnit kterýkoliv, v tomto případě to nevadilo. Pokud by se jednalo o platbu, kde by vymyšlený variabilní symbol patřil někomu jinému, mohl by nastat problém. Nicméně i přes tuto chybu, operace byla dokončena.

11 ROZBOR NÁVODŮ

Při samotné tvorbě návodů jsem se snažila postupovat podle předem stanovených specifik jednotlivých typů, které jsou detailněji popsány v samostatné kapitole „Specifika tvorby návodů pro seniory“. V případě mé demonstrativní ukázky jsem konkrétně zvolila kombinaci návodů textových a obrázkových. Tyto dva typy jsem vybrala pro aktualizaci na základě potřeb a požadavků přímo dotázaných seniorů. Jak jsem již zmiňovala, návody na jednotlivé finanční operace jsme vytvářeli již v minulosti v rámci volitelného předmětu KPG/MTV.

Jelikož ale od této chvíle uplynuly téměř tři roky, systémy internetových bankovníctví se o něco málo pozměnily. Proto jsem se rozhodla, že celý návod zaktualizuji pro ty, kteří s internetovým bankovníctvím nemají zkušenosti, nebo pro ty, kdo by chtěli začít používat vzhled nový. V této souvislosti musím ale vyzdvihnout funkci internetové aplikace George, kde mají uživatelé možnost výběru ze starého vzhledu a nového vzhledu. Pokud tedy mají senioři obavy, že se v systému po nové aktualizaci nevyznají, vyberou si z možností použití šablony pro vzhled starý.

Nicméně mně přijde přehlednější vzhled podle nové šablony, proto jsem se rozhodla vytvořit návod již pro tento nový systém. Senioři, kteří používají systém neaktualizovaný, tak budou mít také možnost naučit se používat systém po aktualizaci. Přece jenom nikdy není jasné, zda možnost přepínání vzhledů bude i v další nové aktualizaci.

11.1 SPECIFIKA TVORBY NÁVODŮ

Stejně jako v kapitole „Specifika tvorby návodů pro seniory“ jsem se snažila tato specifika dodržovat. Kombinací obrázkových a textových dokumentů jsem se snažila docílit snadné orientace v prostředí internetového bankovníctví.

Obrázky jsou vždy proloženy textem, kterým se snažím detailně a srozumitelně popsat jednotlivé kroky, které se na obrázku odehrávají. Pro snadnější orientaci vždy prvky, které se zrovna vyskytují v popisu operace, zvýrazňuji rámečkem, který má kontrastní barvu s pozadím, a číslicí, která propojuje zvýrazněnou oblast v návodu s oblastí v textu, která daný prvek popisuje.

Velikost písma jsem volila tak, aby písmo bylo čitelné i pro seniory se zhoršeným zrakem a

aby bylo písmo dostatečně velké. Font písma je základní, bez zdobení. Celkové jazykové prostředky jsou velice jednoduché bez odborných termínů a názvů, aby jim rozuměl každý, bez rozdílu na odborné vzdělání v této oblasti.

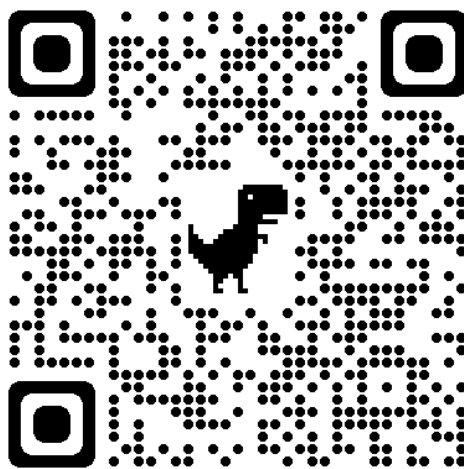
Pozadí celého návodu jsem volila ve velice světlé modré barvě, která se doplňuje s modrým vzhledem celého systému bankovníctví.

Na konci návodů jsem v krátkosti shrnula několik důležitých bodů v oblasti bezpečnosti na internetu, kterých by se měl držet každý uživatel. Tyto body by měly seniorům usnadnit rozeznání podvodných telefonátů nebo e-mailů.

Myslím si, že na základě dodržování všech specifík jsem dokázala vytvořit snadný návod na účetní operace, které senioři používají a chtějí používat, který je snadný a přehledný pro všechny. Doufám, že usnadní seniorům jejich každodenní životy a budou se používání internetového bankovníctví obávat o něco méně.

11.2 PROVEDENÉ ZMĚNY NA ZÁKLADĚ TESTOVÁNÍ

Po otestování návodů a konkrétní zpětné vazbě od seniorů jsem provedla finální úpravy. Na úplný začátek návodu jsem vložila jednoduchý přehled pojmů, které se v návodech vyskytují a nemusí je všichni senioři znát. Na základě problémů, na které senioři narazili při testování návodů, jsem se také rozhodla ještě více a podrobněji popsat jednotlivé kroky a komponenty, které se nacházejí v internetovém bankovníctví. Finální verzi, testovací verzi i verzi původní vytvořenou v rámci předmětu KPG/MTV je možné zobrazit pomocí naskenování následujícího QR kódu, který přesměruje do složky na Google disku, kde jsou všechny zmíněné verze návodů uloženy.



Obrázek 3: QR kód pro zobrazení návodů

11.2.1 VERZE 1.0

Verze první, z předmětu KPG/MTV, najdete pod názvem George návod verze 1.0, tato verze vznikla před skoro třemi lety a sloužila jako úplně první návod, který byl vytvořený. Tato verze obsahuje základní finanční operace, které jsme vyhodnotili jako potřebné při používání internetového bankovníctví. Zde jsme nebrali v potaz žádná specifika, požadavky ani připomínky seniorů, proto tato verze slouží pouze jako ukázka, a proto nebyla ani použita na testování seniorů.

11.2.2 VERZE 2.0

Aktualizovanou verzi, kterou jsem vytvořila na základě první fáze výzkumného šetření, najdete pod názvem George návod verze 2.0. Tuto verzi jsem vytvořila na základě dotazníku, kde jsem se snažila zohlednit všechny požadavky a celkové odpovědi seniorů, které se mi dostali z dotazníkového šetření. Abych zjistila, zda je tato verze návodů pro seniory vhodná a snadno pochopitelná, nechala jsem ji seniory otestovat. Přesto, že jsem se držela všech specifik a námětů seniorů, i v této již aktualizované verzi se vyskytlo několik problémů. Po zohlednění zpětné vazby vznikla tedy ještě jedna, poslední verze.

11.2.3 VERZE 3.0

Finální verzi najdete ve složce pod názvem George návod verze 3.0. V této verzi jsou zohledněna všechna specifika, požadavky z dotazníkového šetření i požadavky na základě zpětné vazby po otestování verze 2.0. Tato verze je tedy již finální se všemi úpravami a která by nyní měla sloužit jako plnohodnotný návod pro seniory při používání internetového bankovníctví.

12 DOPORUČENÍ PRO TVORBU NÁVODŮ

Na základě zjištěných informací v teoretické části bakalářské práce, je potřeba se zaměřit na seniory a potřeby této věkové skupiny. Ve stáří dochází k mnoho změnám jak v oblasti psychické, tak oblasti fyzické. Na tyto změny při tvorbě návodů je potřeba dbát. Pokud vytváříme návody pro seniory, kteří mají zhoršený zrak, musíme se zaměřit na vizuální stránku textu. Senioři mají v důsledku stárnutí horší paměť, je tedy klíčové kroky několikrát opakovat. Těchto změn je mnoho, je tedy třeba je nejdříve nastudovat, než začneme samotné návody vytvářet.

Před začátkem tvorby je dobré se na požadavky, jak by měl návod vypadat a co by měl obsahovat, zeptat přímo cílové skupiny. To je možné udělat například na základě dotazníkového šetření mezi seniory

Je tedy důležité nejdříve pochopit rozdílnosti cílové skupiny, dotázat se, co by jednotlivci této skupiny uvítali nejvíce a poté dodržovat daná specifika jednotlivých typů. Pro ověření, zdali jsme postupovali správně a na nic nezapomněli, je vhodné dát vytvořený návod otestovat přímo seniorům. Případné poznámky a náměty je potřeba zohlednit v dalších úpravách návodů, abychom dosáhli co nejlepšího výsledku.

12.1 SEZNAM DOPORUČENÍ

- Zvolit si cílovou skupinu, pro kterou bude návod tvořený,
- zjistit specifika vybrané skupiny,
- od cílové skupiny získat požadavky, jak by měl návod vypadat a co by měl obsahovat,
- vybrat vhodný typ návodu na základě zjištěných informací,
- nastudovat specifika vybraného typu návodu,
- na základě všech výše zmíněných bodů vytvořit první verzi návodu,
- vytvořenou verzi dát cílové skupině otestovat,
- požádat o zpětnou vazbu na vytvořený návod,
- na základě zpětné vazby návod aktualizovat,
- návod dát znovu otestovat.

ZÁVĚR

Tvorba návodů pro internetové aplikace a tvorba návodů obecně, by se vždy měla především odvíjet od skupiny, pro kterou jsou návody určeny. Návody pro seniory jsou specifitější tím, že kromě rozlišných potřeb v oblastech biologických a psychických, musíme brát v potaz i rozdílnost v používání digitálních technologií.

Mou bakalářskou prací jsem chtěla docílit toho, že na základě zjištěných informací v teoretické části práce, dotazníkového šetření mezi seniory a následného otestování návodů, vznikne snadný a srozumitelný návod k internetovým aplikacím pro seniory. Pro mou názornou ukázkou, jsem zvolila návody k internetové aplikaci George, což je internetové bankovníctví od České spořitelny a.s. Tuto aplikaci jsem si vybrala na základě zjištění, že jednou z nejméně častých aktivit seniorů na internetu, je právě ono zmíněné internetové bankovníctví.

Aby bylo návod snadné vytvořit nejprve jsem vymezila základní specifika jednotlivých typů návodů a obecných pomůcek při této tvorbě. Nedílnou součástí při používání internetu obecně je bezpečnost, která by se měla dodržovat několikanásobně více, pokud se jedná o internetové bankovníctví. Je zde proto vyzdvihnuto několik pravidel, které by uživatel internetového bankovníctví měl pro svou bezpečnost a ochranu údajů dodržovat.

Na základě všech těchto zmíněných faktorů jsem na konec své práce tyto návody vytvořila a následně otestovala s vybranými seniory, kteří se účastnili i dotazníkového šetření, abych zjistila, zda návod naplní svou funkci.

Jelikož se na finančním trhu pohybuji celkem často a dlouho, doufám, že tato práce přinese přínos nejen cílové skupině seniorů, ale všem uživatelům internetového bankovníctví bez rozdílu na věk. Je to nástroj dnešní moderní doby, která jde stále dopředu a používání těchto moderních technologií nám všem může zase o krok usnadnit každodenní aktivity.

Návod proto poskytnu ředitelce U3V, která ho může zpřístupnit seniorům a já sama budu návod aktivně poskytovat klientům v rámci mého podnikání. Po těchto návodech byla několikrát poptávka nejen od seniorů, proto si myslím, že bude nápomocný všem věkovým kategoriím.

Celková práce má tedy přispět k obecnému postupu pro vytváření návodů pro seniory a pro snadnější a bezproblémové orientování v systému internetového bankovníctví pro seniory.

RESUMÉ

Cílem této práce je vytvořit návody k internetovému bankovníctví pro seniory, které budou srozumitelné, uživatelsky přívětivé a bezpečné.

Tato bakalářská práce se zabývá specifiky jednotlivých typů návodů jako jsou obrázkové, video, textové a webové návody. Nejprve jsou v práci vymezena specifika cílové skupiny seniorů a pak specifika typů návodů, kde jsou popsány jednotlivá pravidla, která by se při tvorbě návodů měla dodržovat.

V praktické části je pak popsán sběr informací, které sloužily pro vytvoření názorné ukázky, jak by měl návod vypadat. První fáze výzkumného šetření probíhala na Univerzitě třetího věku, kde senioři vyplnili dotazník a později absolvovali krátký rozhovor, kde uvedli zpětnou vazbu na vytvořený návod. Finální návod i všechny jeho verze je možné vidět po naskenování QR kódu v příloze práce.

ABSTRACT

This bachelor's thesis deals with the specifics of different types of instructions, such as image-based, video-based, text-based, and web-based instructions. Firstly, the specifics of the target group of seniors are defined, followed by the specifics of the types of instructions, which describe the individual rules that should be followed when creating instructions.

The practical part describes the collection of information used to create a demonstrative example of what the instructions should look like. The first phase of the research investigation was conducted at the University of the Third Age, where seniors filled out a questionnaire and later underwent a short interview, providing feedback on the created instructions. The final instructions, along with all their versions, can be viewed by scanning the QR code in the appendix of this thesis.

SEZNAM GRAFŮ A OBRÁZKŮ

Graf č. 1: Senioři 65+ používající mobilní telefon, zdroj: ČSÚ 2021	14
Graf č. 2: Senioři 65+ používající internet podle věkových skupin, zdroj: ČSÚ 2021	15
Graf č. 3: Senioři 65+ a vybrané aktivity podle věkových skupin, zdroj: ČSÚ 2021	16
Graf č. 4: Rozložení respondentů podle věku, zdroj: vlastní.....	30
Graf č. 5: Rozložení respondentů podle pohlaví, zdroj: vlastní	31
Graf č. 6: Rozložení respondentů podle dosaženého vzdělání, zdroj: vlastní	31
Graf č. 7: Banky respondentů, zdroj: vlastní	32
Graf č. 8: Přístup do internetového bankovníctví, zdroj: vlastní.....	33
Graf č. 9: Finanční operace, zdroj: vlastní.....	33
Graf č. 10: Finanční operace, které by senioři chtěli vyžívat navíc, zdroj: vlastní	34
Graf č. 11: Porovnání obrázků respondenty, zdroj: vlastní	36
Graf č. 12: Úpravy, které by senioři uvítali, zdroj: vlastní	36
Graf č. 13: Typy návodu, které by senioři uvítali, zdroj: vlastní.....	37

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Oficiální návod od ČS a.s., zdroj: ČS a.s.....	35
Obrázek 2: Upravený návod s obrázky, zdroj: vlastní.....	35
Obrázek 3: QR kód pro zobrazení návodu	41

SEZNAM LITERATURY

APPLEWHITE, Ashton. *This Chair Rocks: A Manifesto Against Ageism*. Networked books, 2016. ISBN 0996934707.

BENEŠOVÁ, Dana. *Gerontagogika: Vybrané kapitoly*. Praha: UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA, 2014. ISBN 978-80-7452-039-6.

ČELEDOVÁ, Libuše, Zdeněk KALVACH a Rostislav ČVELA. *Úvod do gerontologie*. 2016. Praha: Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3404-3.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Přeložil Vladimír JŮVA, přeložil Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.

JANIŠ, Kamil, Vladimír JEHLIČKA, Jana ONDRÁKOVÁ, Stanislava PAVLÍKOVÁ a Věra TAUCHMANOVÁ. *Vzdělávání seniorů a jeho specifika*. Pavel Mervart, 2013. ISBN 978-80-7465-038-3.

KIYOSAKI, Robert T. *Bohatý táta, chudý táta*. 2. aktualizované vydání. Praha: Pragma, 2020. ISBN 978-80-7617-968-4.

KOŽÍŠEK, Martin a Václav PÍSECKÝ. *Bezpečně n@ internetu: průvodce chováním ve světě online*. Praha: GRADA, 2016. ISBN 978-80-247-5595-3.

MLÝNKOVÁ, Jana. *Péče o staré občany: Učebnice pro obor sociální činnost*. GRADA, 2011. ISBN 978-80-247-3872-7.

MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. Brno: MASARYKOVA UNIVERZITA V BRNĚ, 2004. ISBN 80-210-3345-2.

PECINOVSKÝ, Josef. *Internet pro seniory*. Aktualizované vydání knihy pro Windows 10. Brno: COMPUTER PRESS, 2017. ISBN 978-80-251-4870-9.

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2. aktualizované vydání. Praha: GRADA, 2014. ISBN 978-80-247-4748-4.

ŘÍČAN, Pavel. *Cesta životem: Vývojová psychologie*. 2. vydání. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-124-7.

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

STOWELL, Louie. *Bezpečně on-line*. Brno: SVOJTKA & CO, 2017. ISBN 978-80-256-2083-0.

ŠERÁK, Michal. *Zájmové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-551-6.

TOMCZYK, Łukasz. *Vzdělávání seniorů v oblasti nových medií*. Přeložil Joanna SZANIAWSKA. Praha: Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR, 2015. ISBN 978-80-904531-9-7.

VORÁČEK, Rudolf. *Slovník počítačových pojmů a zkratk*. 2. vydání, ve Fortuně 1., upravené. Praha: FORTUNA, 1998. ISBN 80-7168-590-9.

SEZNAM LITERATURY ON-LINE

Accessibility Settings for Your Android Tablet. DOROT [online]. [cit. 2023-04-15].

Dostupné z: https://www.dorotusa.org/sites/default/files/2021-10/Accessibility%20Settings_Android%20Tablet_Client.pdf

BAUM, Detlef a Alice GOJOVÁ. *Výzkumné metody v sociální práci* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014 [cit. 2023-03-11]. ISBN 978-80-7464-390-3.

Dostupné z: <https://projekty.osu.cz/vedtym/dok/publikace/vyzkumne-metody-v-soc-praci.pdf>

EInclusion revisited: The Local Dimension of the Information Societ [online]. In: , COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. Brusel, 2005, 4.2.2005 [cit. 2023-03-09]. Dostupné z: <https://ifap.ru/library/book151.pdf>

Finanční gramotnost: DEFINICE FINANČNÍ GRAMOTNOSTI. *Metodický portál RVP.CZ* [online]. [cit. 2023-04-09]. Dostupné z:

<https://digifolio.rvp.cz/view/artefact.php?artefact=58591&view=2939&block=18975>

GAJZLEROVÁ, Lenka. *Multimediální technologie a jejich využití u žáků se speciálními vzdělávacími potřebami v inkluzivním prostředí školy* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2015 [cit. 2023-03-09]. ISBN 978-80-210-8109-3. Dostupné z:

<https://munispace.muni.cz/library/catalog/view/794/2534/438-1/#preview>

Internet a senioři. *Jak na internet* [online]. [cit. 2023-04-09]. Dostupné z:

<https://www.jaknainternet.cz/page/1200/internet-a-seniori/>

Jin. *How to Help Seniors Learn Basic Computer Skills Reference:*

<https://coursemology.sg/blog/how-to-help-seniors-learn-basic-computer-skills/>. *Coursemology* [online]. 27.12.2022 [cit. 2023-04-15]. Dostupné z:

<https://coursemology.sg/blog/how-to-help-seniors-learn-basic-computer-skills/>

LEECH, Christopher. Tech Tips: 10 Tips for Teaching Technology to Seniors. *Brookdale blogs* [online]. 1.4.2018 [cit. 2023-04-15]. Dostupné z:

<https://www.brookdale.com/en/brookdale-life/blogs/2017/04/tech-tips-10-tips-for-teaching-technology-to-seniors.html>

NATIONAL INSTITUTE ON AGING. Making Your Printed Health Materials Senior Friendly Tips from the National Institute on Aging. In: *Seniorsocialisolation.ca* [online].

[cit. 2023-04-15]. Dostupné z: https://seniorsocialisolation.ca/wp-content/uploads/2019/01/making_your_printed_health_materials_senior_friendly_1.pdf

NEKUDA, René. *Sensencz_manual* [online]. Sensencz [cit. 2023-04-15]. Dostupné z:

https://www.sensen.cz/SenSen.cz/media/dokumenty/sensencz_manual.pdf

RABUŠICOVÁ, Milada, Lenka KAMANOVÁ a Kateřina PEVNÁ. Učit se a stárnout aktivně: senioři v mobilních počítačových učebnách. *Studia paedagogica* [online].

2015, **20**(1), 85-108 [cit. 2023-03-07]. Dostupné z: <https://journals.phil.muni.cz/studia-paedagogica/article/view/18978/15034>

Senioři a informační technologie. *Český statistický úřad* [online]. 2021 [cit. 2023-03-09]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/142141241/31003421k10.pdf/c7e9d60c-c62a-4177-a783-0bbf9bdba946?version=1.7>

VIDOVIČOVÁ, Lucie a Ladislav RABUŠIC. *Věková diskriminace – ageismus: úvod do teorie a výskyt diskriminačních přístupů ve vybraných oblastech s důrazem na pracovní trh* [online]. Brno, 2005 [cit. 2023-04-09]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/346875-Vekova-diskriminace-ageismus-uvod-do-teorie-a-vyskyt-diskriminacnich-pristupu-ve-vybranych-oblastech-s-durazem-na-pracovni-trh.html>

PŘÍLOHY

DOTAZNÍK O VYUŽÍVÁNÍ INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ

Jednotlivé otázky byly členěny do sekcí, kde se zobrazovali otázky jinak v případě uživatele a neuživatele internetového bankovníctví. Některé otázky byly pro obě varianty stejné, ale zde jsou vypsané vždy jen jednou. Počet otázek v dotazníku se tedy odvíjel od předchozích odpovědí respondenta.

1) Pohlaví:

Muž

Žena

2) Věk:

55-60

60-65

65-70

70-75

75-80

80 a více

3) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

Střední nebo střední odborné vzdělání bez maturity i výučního listu

Střední odborné vzdělání s výučním listem

Střední vzdělání s maturitní zkouškou

Vyšší odborné vzdělání

Jiné:

4) Používáte internetové bankovníctví?

Ano

Ne

5) Proč internetové bankovníctví nepoužíváte?

6) Z čeho máte největší obavy?

Pošlu peníze někam jinam

Někdo se na můj účet dostane a uvidí přehled mých plateb

Vykradou mi účet

Zapomenu přihlašovací údaje

Nebudu umět správně bankovníctví ovládat

Často se bude měnit systém bankovníctví a už se v něm pak nevyznám

Nemám žádné obavy

Jiné:

7) Je něco, co byste chtěli v bankovníctví aktivně využívat, ale je to příliš složité, pokud ano, co?

8) Kde byste hledal/a podporu při využívání internetového bankovníctví?

Internet

Návody od banky

Rodina

Přátelé

Literatura

Jiné:

9) U jaké banky máte vedený běžný účet?

ČSOB

Česká spořitelna

mBank

Moneta Money Bank

Fio banka

Jiné:

10) Využíváte internetové bankovníctví v PC nebo spíše mobilní aplikaci?

Mobilní aplikace

Přihlášení přes PC

Nepoužívám internetové bankovníctví

Jiné:

11) Má k Vašemu účtu přístup někdo další?

Manžel/ka

Děti

Blízcí přátelé

Nemá

12) Jak často kontrolujete svůj účet?

Každý den

1x-2x do týdne

1x měsíčně

Nekontroluji

Jiné:

13) Jaké operace využíváte nejčastěji?

Trvalý příkaz

Jednorázová platba

Kontrola stavu účtu

Směnárna

Nevyužívám

Jiné:

14) Kde byste hledal/a podporu při využívání internetového bankovníctví?

Internet

Návody od banky

Rodina

Přátelé

Literatura

Jiné:

15) Přijdou Vám návody od vaší banky dostatečně nápomocné?

Ano

Ne

16) Proč Vám návody nepřijdou dostatečně nápomocné?

17) Jaké úpravy byste navrhl/a pro snadnější používání?

Větší písmo

Obrázkové návody

Podrobnější popisky

Jiná paleta barev

Jiné:

18) Jaké návody byste pro snadnější používání uvítal/a?

Video návody

Obrázkové návody

Detailní popis

Návštěva vedeného kurzu

Práce s asistentem

Jiné:

19) Je písmo na obrázku č.1 dostatečně velké?

Ano

Ne

20) Je návod č. 1 snadný a pochopitelný?

Ano

Ne

Jiné:

21) Dokázal/a byste podle popsaných kroků postupovat?

Ano

Ne

Jiné

22) Je písmo na obrázku č.2 dostatečně velké?

Ano

Ne

23) Je návod č. 2 snadný a pochopitelný?

Ano

Ne

Jiné:

24) Dokázal/a byste podle popsaných kroků postupovat?

Ano

Ne

Jiné

25) Podle kterého obrázku byste se snáze v internetovém bankovníctví pohyboval/a?

Obrázek č. 1

Obrázek č. 2

26) Proč Vám přijde obrázek č. 1 pochopitelnější než obrázek č. 2?

27) Proč Vám přijde obrázek č. 2 pochopitelnější než obrázek č. 1?

UKÁZKA NÁVODŮ DO INTERNETOVÉ APLIKACE INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ GEORGE

