

Spotřebitelské chování seniorů – nákup služeb

Bc. Kateřina Adamová

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací
Ústav marketingových komunikací
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Kateřina Adamová**
Osobní číslo: **K12490**
Studijní program: **N7202 Mediální a komunikační studia**
Studijní obor: **Marketingové komunikace**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Spotřebitelské chování seniorů – nákup služeb**

Zásady pro vypracování:

1. V teoretické části se zaměřte na vymezení seniorů jakožto cílové skupiny, a to z hlediska demografického a socio-ekonomického.
2. Stanovte pracovní hypotézy.
3. Zmapujte nákupní chování seniorů v Praze ve vztahu ke službám.
4. Stanovte kritéria pro rozlišení služeb zbytných a nezbytných a služby rozčleňte.
5. Zjistěte rozhodovací kritéria seniorů při nákupu služeb.
6. Formulujte doporučení pro poskytovatele služeb, jejichž cílová skupina by mohli být senioři.
7. Sestavte dotazníkové šetření, kterým má být zjištěno spektrum služeb, které senioři využívají a jejich disponibilní rozpočet určený na služby.
8. Zhodnoťte výsledky výzkumu ve vztahu k teoretickým poznatkům. Zhodnoťte validitu hypotéz.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BAČUVČÍK, R. Marketing neziskových organizací. Zlín : VeRBuM, 2011. 190 s. ISBN 978-80-87500-01-9.

BLAŽKOVÁ, M. Marketingové řízení a plánování pro malé a střední firmy. Praha : Grada Publishing, 2007. 280 s. ISBN 978-80-247-1535-3.

KOTLER, P. Marketing management. Praha : Grada Publishing, 2001. 719 s. ISBN 80-247-0016-6.

KOTLER, P., ARMSTRONG, G. Marketing. Praha : Grada Publishing, 2004. 855 s. ISBN 80-247-0513-3.

MUHLPACHR, P. Gerontopedagogika. Brno : Masarykova univerzita, 2004. 203 s. ISBN 80-210-3345-2.

SIMOVÁ, J. Marketingový výzkum. Liberec : Technická univerzita, 2005. 121 s. ISBN 80-7372-014-0.

PIPEKOVÁ, J., VÍTKOVÁ, M.: Terapie ve speciálně pedagogické péči. Brno : Paido, 2001. 159 s. ISBN 80-7315-010-7.

PROJEKT SENIOR PAS: Úvod o projektu. Seniorpasy.cz [online] 2013. [cit. 2013-09-28]. Dostupný na WWW: <<http://www.seniorpasy.cz/>>.

SMUTEK, M., KAPPL, M.: Proměny klienta služeb sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. 478 s. ISBN 80-7041-716-1.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, KALMUS, J.: Příjmy a životní podmínky domácností starobních důchodců. Czso.cz [online] 5.3.2012. [cit. 2013-08-11].

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ Příjemci starobního důchodu podle jeho výše a pohlaví v České republice. Czso.cz [online] 31.12.2012. [cit. 2013-08-25]. Dostupný na WWW: <http://www.czso.cz/cz/cr_1989_ts/1306.pdf>.

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Martina Juříková, Ph.D.

Ústav marketingových komunikací

Datum zadání diplomové práce:

31. ledna 2014

Termín odevzdání diplomové práce:

25. dubna 2014

Ve Zlíně dne 7. dubna 2014

doc. MgA. Jana Janíková, ArtD.
děkanka



Mgr. Ing. Olga Jurášková, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské/diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou/diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské/diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 11.3. 2014

KATEŘINA ADAMOVÁ

Jméno, příjmení, podpis

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevyděláčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

²⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, u které-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ústanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá tématem spotřebitelského chování seniorů ve vztahu k nákupu služeb. Teoretická část se zaměřuje na vymezení seniorů, jakožto cílové skupiny, a to z hlediska demografického, socio-ekonomického a biologického. Od charakteristik cílové skupiny seniorů se pak odvíjí vymezení služeb, které mohou být pro seniory atraktivní – ať se jedná o služby související se společenským či kulturním vyžitím nebo o služby, které mají usnadnit seniorům život v rámci každodenní péče. Analytická část je zaměřena na řízený rozhovor a dotazníkové šetření, jimiž má být zjištěno spektrum služeb, které senioři využívají a jejich disponibilní rozpočet určený na služby. Na zjištění navazují doporučení pro poskytovatele služeb, jak seniorům zpřístupnit a zatraktivnit vybrané služby.

Klíčová slova: senior, služby, péče o seniory, socio-ekonomický status seniorů, dotazníkové šetření, nákupní rozhodování

ABSTRACT

This diploma thesis deals with consumer behaviour of older people in relation to purchasing services. The theoretical part focuses on the definition of seniors as a target group in terms of demographic, socio-economic and biological issues. From the characteristics of the target group of seniors is then derived definition of services that may be attractive for the elderly – whether it is for services related to the social and cultural opportunities or services to facilitate senior citizens in daily life care. The analytical part is focused on managed interview and questionnaire, which is to be established range of services that benefit seniors and their available budget for services. The recommendation for service providers to make available to seniors, and make the selected service follows.

Keywords: senior, services, elderly care, socio-economic status of older people, questionnaire, driven interview, shopping decisions

MOTTO

„Přicházím v stařecká léta, stále jsa života žák.“

Solón

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji vedoucí svojí diplomové práce Ing. Martině Juříkové Ph.D., za dobré rady a vstřícnost při vedení mojí diplomové práce.

Dále děkuji mojí rodině za podporu, kterou mi poskytla během mého studia.

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

.....

Bc. Kateřina Adamová

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	14
1 CHARAKTERISTIKA SENIORŮ JAKO CÍLOVÉ SKUPINY	15
1.1 STÁŘÍ JAKO ŽIVOTNÍ ETAPA	15
1.2 CHARAKTERISTIKA SENIORSKÉ POPULACE.....	17
1.3 SENIORSKÁ POPULACE VE STATISTICE	18
1.3.1 Senioři v Evropě.....	18
1.3.2 Senioři v České republice.....	19
1.3.3 Ekonomická aktivita seniorů v České republice	20
1.3.4 Příjemci starobního důchodu podle jeho výše a pohlaví v České republice	25
2 NÁKUPNÍ CHOVÁNÍ A ROZHODOVÁNÍ	27
2.1 INDIVIDUÁLNÍ SPOTŘEBITEL VS. DOMÁCNOST	27
2.2 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ NÁKUPNÍ CHOVÁNÍ SPOTŘEBITELE.....	28
2.3 POTŘEBA A MOTIVACE.....	28
2.3.1 Potřeba a užitek	28
2.3.2 Motiv a motivace.....	29
2.4 SEBEREFLEXE NAKUPUJÍCÍHO SENIORA.....	30
3 METODIKA	32
Charakteristika respondentů.....	32
3.1 METODIKA ŘÍZENÉHO ROZHOVORU	32
3.1.1 Otázky v řízeném rozhovoru	33
3.1.2 Forma oslovení respondentů	34
3.2 METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	34
3.2.1 Skladba dotazníku	35
3.2.2 Rozhodovací a hodnotící škály	36
3.2.3 Forma oslovení respondentů	36
3.3 SLUŽBY ZAŘAZENÉ DO PRAKTICKÉ ČÁSTI	36
3.3.1 Služby související s bydlením	37
3.3.2 Služby estetické a zdravotní	38
3.3.3 Vzdělání, kultura a společenské vyžití	38
3.3.4 Ostatní služby	39
II PRAKTICKÁ ČÁST	41
4 ŘÍZENÉ ROZHOVORY – VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB SENIORY	42

4.1	IDENTIFIKACE – CHARAKTERISTIKA RESPONDENTA	42
4.2	TYP DOMÁCNOSTI A FORMA BYDLENÍ	45
4.3	FINANČNÍ SITUACE SENIORA	46
4.4	NÁKUPNÍ ROZHODOVÁNÍ	49
4.5	PŘEDBĚŽNÉ ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK NA ZÁKLADĚ ŘÍZENÝCH ROZHOVORŮ	53
5	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ – VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB SENIORY	56
5.1	IDENTIFIKAČNÍ OTÁZKY – VYŘAZOVACÍ OTÁZKY	56
5.2	IDENTIFIKAČNÍ OTÁZKY – CHARAKTERISTIKA RESPONDENTA	57
5.2.1	Otázka č. 3 – věk	57
5.2.2	Otázka č. 4 – pohlaví	58
5.2.3	Dílčí závěr – charakteristika respondenta	59
5.3	OTÁZKY K ZJIŠTĚNÍ CHARAKTERISTIKY DOMÁCNOSTI SENIORA	59
5.3.1	Otázka č. 5 – charakteristika domácnosti	59
5.3.2	Otázka č. 6 – bydlení	60
5.3.3	Dílčí závěr – zjištění charakteristiky domácnosti seniora	62
5.4	OTÁZKY KE ZJIŠTĚNÍ FINANČNÍ SITUACE SENIORA	62
5.4.1	Otázka č. 7 – ekonomický status	62
5.4.2	Otázka č. 8 – výše individuálního příjmu	63
5.4.3	Otázka č. 9 – subjektivní hodnocení finanční situace	64
5.4.4	Otázka č. 10 – podíl nezbytných výdajů	65
5.4.5	Dílčí závěr – zjištění finanční situace seniorů	67
5.5	OTÁZKY KE ZJIŠTĚNÍ NÁKUPNÍHO ROZHODOVÁNÍ	68
5.5.1	Otázka č. 11 – služby 1x ročně	68
5.5.2	Otázka č. 12 – služby 1x 2 měsíce	71
5.5.3	Otázka č. 13 – nezbytné služby	72
5.5.4	Otázka č. 14 – zbytné služby	74
5.5.5	Otázka č. 15 – kritéria nákupu služeb	74
5.5.6	Dílčí závěr – zjištění nákupního rozhodování seniorů	77
5.6	PŘEDBĚŽNÉ ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK NA ZÁKLADĚ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	79
III	NÁVRHOVÁ ČÁST	81
6	NÁVRHY PRO PODNIKATELSKÝ ZÁMĚR ORIENTOVANÝ NA SENIORY	82
	ZÁVĚR	86
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	89
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	93
	SEZNAM GRAFŮ	94
	SEZNAM TABULEK	95
	SEZNAM PŘÍLOH	96

ÚVOD

Tato diplomová práce se bude zabývat nákupním chováním vybrané cílové skupiny – seniorů a to konkrétně ve vztahu k nákupu služeb. Cílová skupina seniorů je pro mnohé obchodníky spojena především s jejich požadavkem na co nejnižší cenu zboží. Autorka této práce se domnívá, že tento pohled je příliš zjednodušený a opomíjí další aspekty, pro které by se neměli senioři a jejich kupní síla podceňovat. Atraktivní vlastností celého segmentu je především značná stabilita příjmu seniorů, který je (doposud stále) zabezpečen prostřednictvím státem vypláceného starobního důchodu. Jedná se o příjem relativně nízký, avšak stabilní. Senioři mohou věnovat také více času nákupnímu rozhodování a srovnávání nabídek, což může vést právě k dojmu, že jedinou prioritou je nízká cena, ale přepokládám, že toto skutečně není to převažující kritérium. Pracující člověk v produktivním věku musí mnohá nákupní rozhodnutí učinit ve spěchu a činí je i s vědomím, že raději vše vyřídí v krátké době byť třeba za méně výhodných podmínek – cena volného času pracujícího v produktivním věku je totiž relativně vysoká oproti ceně volného času seniorů, což je významným hlediskem pro modelování nákupního chování – ačkoli je to paradoxní, senioři nemusí šetřit časem. (De Pelsmacker, Geuens a Van Den Bergh, 2003, s. 152)

Důvodem, proč vznikla diplomová práce zaměřena na nákupní rozhodování seniorů ve vztahu ke službám je především autorčina snaha přinést nové pohledy na tuto rostoucí cílovou skupinu, které se autorka věnovala i v bakalářské práci (konkrétně ve vztahu k neziskovému sektoru). Existuje přitom poměrně široké portfolio služeb, které by mohly seniory zajímat, a které by mohli využívat – od služeb kadeřníka či holiče, přes masáže, pedikúru či donášku jídla a úklid domácnosti. Nakupované služby mohou souviset také se zálibami, ať jde o kulturu nebo vzdělávání.

Cíle této diplomové práce jsou:

- popsat nákupní chování seniorů v Praze ve vztahu ke službám,
- stanovit kritéria pro rozlišení vybraných služeb na zbytné a nezbytné a služby rozčlenit,
- zjistit rozhodovací kritéria seniorů při nákupu služeb,
- formulovat doporučení pro poskytovatele služeb, jejichž cílová skupina by mohli být senioři.

Výzkumné otázky jsou následující:

1. Senioři v Praze nakupují služby?
2. Senioři v Praze patří k seniorům s vyššími disponibilními příjmy?
3. Senioři v Praze vynakládají na nákup nezbytných potřeb (bydlení, jídlo a ošacení) asi 80 % disponibilního příjmu?
4. Senioři v Praze nakupují převážně služby estetické a zdravotní?¹
5. Senioři v Praze považují za subjektivně nezbytné služby převážně estetické a zdravotní?
6. Senioři v Praze považují za zbytné ty služby, které si mohou obstarat sami?

Metody užité v této práci jsou literární rešerše odborné literatury a jiných zdrojů, mj. publikace zaměřené na nákupní chování obecně, např. Vysekalová a kolektiv – Chování zákazníka (2011) nebo De Pelsmacker a kolektiv – Marketingová komunikace (2003). Dále jsou využity dosavadní akademické práce na toto téma, např. bakalářská práce Pulkrábkové (2011) – Vliv osobního prodeje na nákupní chování seniorů nebo výzkum Čechové (2010) – Senioři a jejich nákupní chování, realizovaný v rámci studia na Fakultě multimediálních komunikací Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Dále je využita metoda komparace, analýza, indukce a syntéza zjištěných poznatků pro formulaci doporučení.

Pro zpracování praktické části bude využito dotazníkové šetření, přičemž respondenty osloví autorka osobně a prostřednictvím internetového portálu Vypnto.cz. Obsah dotazníku bude pro obě skupiny identický. Dotazník sestává z identifikačních otázek a otázek vztahujících se k tématu rozhodovacího procesu při nákupu služeb. Otázky jsou formulovány jako uzavřené, polouzavřené a otevřené, podle charakteru dotazu. V případě, že otázka obsahuje hodnotící či rozhodovací škálu (souhlasím – spíše souhlasím atd.), tato škála bude

¹ Pro účely této diplomové práce řadím mezi služby estetické a zdravotní manikúru, pedikúru, kadeřníka, masáže, kosmetiku a zdravotní cvičení, podrobněji v kapitole 3.3.

mít sudý počet stupňů, aby byl respondent nucen přiklonit se k některému z nabízených pólů. Předpokládaný počet vyhodnocovaných dotazníků je 150.

Teoretická část se zabývá v první kapitole charakteristikou seniorů jako cílové skupiny, kdy je popsáno stáří jako životní etapa a dále charakteristika seniorské populace z hlediska homogenity a heterogenity této skupiny. Dále jsou v kapitole 1.3 uvedeny vybrané statistické údaje vztahující se k seniorům, jejich ekonomické aktivitě a příjmové kategorii a to především ve vztahu k České republice a okrajově také ve vztahu k Evropě.

V druhé kapitole je uveden základní teoretický rámec pro nákupní chování a rozhodování obecně a konkrétně ve vztahu k seniorům a faktorům, které na jejich nákupní rozhodování působí.

Samostatnou kapitolou teoretické části tvoří metodika k řízenému rozhovoru a k dotazníkovému šetření, které budou realizovány v praktické části. Součástí metodiky je charakteristika respondentů, kdy primárním předpokladem pro zodpovězení výzkumných otázek je, aby se jednalo o respondenty z Prahy. Dále je v této kapitole uvedeno členění služeb, které jsou zařazeny v praktické části práce a respondenti se vyjadřují k jejich nakupování.

Praktická část sestává ze tří kapitol – kapitoly 4, 5 a 6. Čtvrtá kapitola zjišťuje využívání služeb seniory na základě řízených rozhovorů realizovaných s respondenty. Rozhovory se týkaly čtyř tematických okruhů: 1) identifikace respondentů, 2) typ domácnosti a forma bydlení, 3) objektivní a subjektivní posouzení finanční situace respondenta a 4) kritéria pro nákupní rozhodování. Obdobná struktura je zachována také u otázek v rámci dotazníkového šetření v *Kapitole 5*. Obě kapitoly obsahují dílčí závěry a jsou uzavřeny předběžným zodpovězením výzkumných otázek. Šestá kapitola obsahuje návrhy pro oblast služeb poskytovaných seniorům, především adresované poskytovatelům služeb.

V závěru práce jsou shrnuty teoretické i praktické poznatky, vyjádření se k naplnění cílů a zodpovězením výzkumných otázek.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARAKTERISTIKA SENIORŮ JAKO CÍLOVÉ SKUPINY

Problém stárnutí populace lze bezesporu označit za globální. Především v západních zemích, resp. na severní polokouli jde o poměrně významnou celospolečenskou hrozbu.

Riziko související s prodlužováním délky života souvisí především s nerovnováhou mezi prodlužováním života jako takového a prodlužováním ekonomicky aktivního období, které je shora omezeno především tzv. důchodovým věkem, tj. věkem, kdy se předpokládá odchod člověka z ekonomicky aktivního života do starobního důchodu. A jsou to právě vyspělé západní země, kde existují silné společenské tlaky proti zvyšování věkové hranice odchodu do starobního důchodu.

Problematika zajištění důstojného života pro seniory je komplexní a zahrnuje řadu aspektů, o jejichž realizaci by se měl postarat jednak stát (v rámci sociální politiky) a také rodina (např. pokud jde o zajištění péče o seniory nebo společenského kontaktu).

Problém prodlužující se doby strávené ve starobním důchodě je spojen také s neúměrnou zátěží pro aktuálně ekonomicky aktivní obyvatelstvo na vyplácení starobních důchodů (zejm. pokud se jedná o průběžný systém, který existuje např. v České republice, kdy ekonomicky aktivní „vydělávají“ na důchody starobním důchodcům) nebo zajištění důstojné penze formou penzijního připojištění a dalších produktů tohoto typu. Rostou však také náklady na zdravotní péči o seniory, roste množství poptávaných sociálních služeb pro seniory (domy s pečovatelskou službou, domácí péče) a sílí tlak na to, aby stát vytvářel podmínky pro aktivní stáří, tedy vytvářel a podporoval např. vzdělávání, nebo kulturní a společenské vyžití.

1.1 Stáří jako životní etapa

Z lékařského hlediska se za stáří považuje období života po 75. roce. V demografickém chápání nastává stáří již v 60. roce a zásadním mezníkem je odchod do starobního důcho-

du². U většiny lidí probíhá biologické stárnutí v období 60-75 let věku, vlastní stáří nastupuje kolem 75 let. (Smutek a Kappl, 2006, s. 116-117)

Mühlpachr (2005, s. 38-40) rozlišuje tři druhy stáří:

- Biologické stáří – vědci se shodují na tom, že se jedná o označení přirozených fyziologických změn ve stáří (včetně změn způsobených nemocemi, jež ve stáří přibývají na četnosti). Příčina stárnutí není objasněna, avšak jsou rozlišovány dva okruhy, které zaujímají postoje k problematice stáří:
 - epidemiologický přístup – stáří a umírání je velmi nahodilé a podmiňují je vnější vlivy. Člověk nikdy nezemře přirozeně, vždy je nutná nějaká příčina;
 - gerontologický přístup – stárnutí a umírání je přirozenou součástí života, ani v optimálních podmínkách se člověk nedožívá vyššího věku nad určitou hranici.
- Sociální stáří – vyznačuje se změnou rolí, změnou životního stylu. Významným kritériem je i splnění určitého „umělého“ kritéria (například odchod do důchodu po dosažení požadovaného věku), s čímž úzce souvisí, že stáří je v tomto pojetí chápáno v zásadě jako sociální událost, která ukončuje jednu životní etapu a začíná novou – člověk přijímá nové role, nové statusy, musí si zvyknout na rozdílnosti, které stáří přináší.
- Kalendářní stáří – určuje se především dosažením určitého věku. Platí „demografické pravidlo“: čím je obyvatelstvo starší, tím je hranice stáří vyšší (avšak není jednoduché určit s přesností počátek stáří). Dříve bylo stáří pomyslně zahájeno šedesátým rokem, dnes se hranice posunula na 65 let avšak nelze s určitostí říci, že dosažením daného věku se člověk stává „starým“. Záleží na mnoha dalších aspektech – fyzických i psychických. Vzhledem k průměrné délce života však „*v dnešní době může být stáří jako životní období velmi dlouhé*“. (Dörner a Plog, 1999, s. 249)

² V ČR byl do roku 2011 pro muže narozené po roce 1965 důchodový věk 65 let, stejně jako pro ženy s jedním dítětem; o rok dříve (ve věku 64 let) by šly do penze ženy se dvěma dětmi. Důchodová novela přijatá v roce 2011 počítá s postupným zvyšováním hranice odchodu do důchodu a také se sjednocením důchodového věku pro muže a pro ženy. Děti narozené v roce 2011 by měly jít do starobního důchodu ve věku 73 let. (Aktualne.cz, 2013)

Z výše uvedeného plyne, že je těžké odpovědět na otázku, kdy je člověk starý. Každý stárne jinak a každý to také jinak prožívá. Někdo je starý somaticky a psychicky zdaleka ještě ne, druhý naopak. Somatický stav není sám o sobě kritériem pro hodnocení psychického stáří. Přejchod z jedné vývojové fáze do druhé je spíše pozvolný. Člověk si „stáří“ uvědomí mnohdy až v určitém momentu, např. pod vlivem nějaké zkušenosti, dojmu, zážitku.

„Senior“ tedy nemusí nutně znamenat „starý člověk“ – resp. člověk, který by spadl do výše uvedeného věkového rozhraní. Ve společnosti může být „senior“ označení i pro starší (nikoli je pro staré) lidi a např. karta Senior pas je určena pro všechny osoby od věku 55 let (v rámci podpůrného programu pro tuto skupinu nabízí slevy na zboží a služby a především jedinečnou příležitost, jak si aktivně užít další roky života). (Projekt senior pas, 2013)

Také pro účely této práce budou senioři uvažováni jako osoby ve věku 55 a starší.

1.2 Charakteristika seniorské populace

Seniorská populace vykazuje některé charakteristické rysy, pro které ji lze označit jako homogenní cílovou skupinu. Na druhou stranu je seniorská populace velmi heterogenní (zřejmě také proto, že jde o relativně velkou masu lidí). Senioři, přestože mají mnohé rysy společné, navzájem se liší jak ve své tělesné zdatnosti a životních podmínkách, tak ve svých potřebách a nárocích, což diferencuje spotřebitelské chování.

Heterogenita je dle Mühlpachra (2005, s. 12) dána především těmito faktory:

- obecně platnou jedinečností vloh a osobnostních rysů, které se s věkem neztrácejí;
- různou mírou rozvoje těchto vloh během mládí a středního věku,
- interindividuální variabilitou involučních biologických dějů,
- různou mírou chorobných změn,
- událostmi dlouhého života, zkušenostmi a návyky včetně vzdělání a profesní kariéry, životním způsobem,
- hodnotovým systémem, životním názorem, aspirací, expektací,
- různým sociálně ekonomickým zázemím včetně majetku, bytových podmínek a bytové situace (osamění, ovdovění, počet dětí vztahy s nimi).

Každý člověk stárne individuálně, což se dle Štikara (2010, s. 10) diferencuje v:

- výkonnosti,
- chuti či vůli k výkonu,
- motivaci,
- zájmech a zálibách.

Venglářová (2007, s. 12) člení změny způsobené stářím do tří kategorií – změny tělesné, psychické a sociální. Je zřejmé, že heterogenita skupiny seniorů je dána také různou intenzitou uvedených změn u každého jednotlivce. Uvedené změny pak mohou představovat velmi variabilní faktory pro vznik specifických potřeb.

Tabulka 1: Přehled změn způsobené stářím

Změny tělesné	Změny psychické	Změny sociální
<ul style="list-style-type: none"> ▪ změny vzhledu ▪ úbytek svalové hmoty ▪ změny termoregulace ▪ změny činnosti smyslů ▪ degenerativní změny kloubů ▪ kardiopulmonální změny ▪ změny trávicího systému ▪ změny vylučování moči ▪ změny sexuální aktivity 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ zhoršení paměti ▪ obtížnější osvojování nového ▪ nedůvěřivost ▪ snížená sebedůvěra ▪ sugestibilita ▪ emoční labilita ▪ změny vnímání ▪ zhoršení úsudku 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ odchod do penze ▪ změna životního stylu ▪ stěhování ▪ ztráty blízkých lidí ▪ osamělost ▪ finanční obtíže

Zdroj: (Venglářová, 2007, s. 12)

Podle Mühlpachra (2005, s. 39) „*stáří není choroba, je však spojeno se zvýšeným výskytem nemocí a zdravotních potíží. Kromě smrti je hlavní hrozbou chorob ztráta soběstačnosti*“.

1.3 Seniorská populace ve statistice

1.3.1 Senioři v Evropě

Eurostat při sledování věkové skladby populace v členských státech Evropské unie používá věk 65 let. Na následujícím sloupcovém grafu je znázorněno Procentuální zastoupení popu-

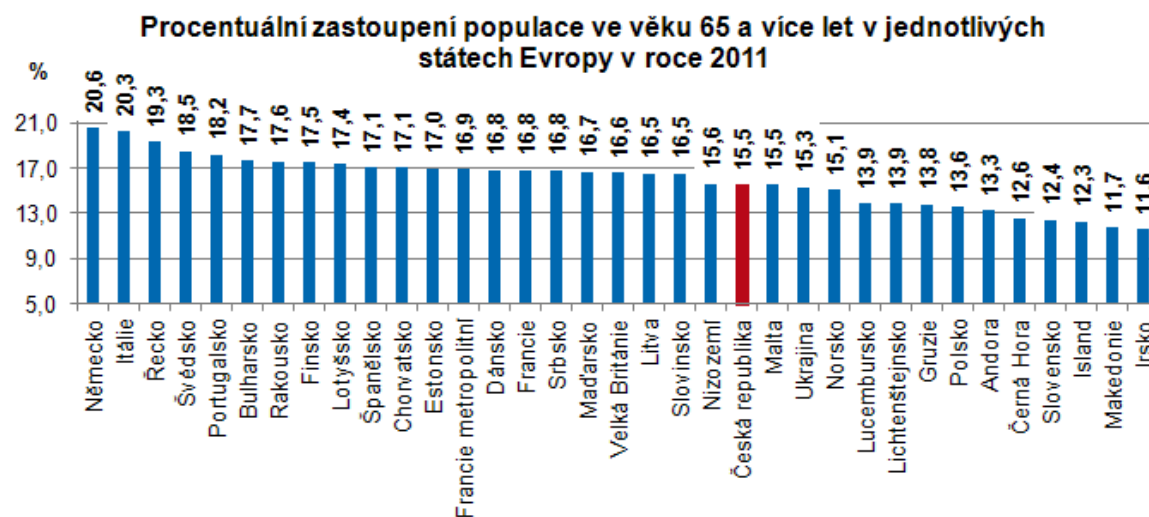
lace ve věku 65 a více let v jednotlivých státech Evropy (nikoli jen EU) unie v roce 2011. (Český statistický úřad, 2012c)

Nejvyšší podíl osob ve věku 65 let a více je v Německu a v Itálii (20,6 %, resp. 20,3 %), nejmenší podíl osob ve věku 65 let a více je v Makedonii a v Irsku (11,6 %, resp. 11,7 %).

Z grafu plyne, že Česká republika patří k zemím, kde je podíl populace starší 65 let oproti Evropským zemím mírně podprůměrný – průměrný podíl je 15,9 %, zatímco podíl osob nad 65 let v České republice je 15,5 %. Česká republika se svým podílem osob starších 65 let řadí do stejné skupiny jako je Nizozemí, Malta či Ukrajina.

Mediánová hodnota je 16,5 %.

Graf 1: Procentuální zastoupení populace ve věku 65 a více let ve státech Evropy v roce 2011

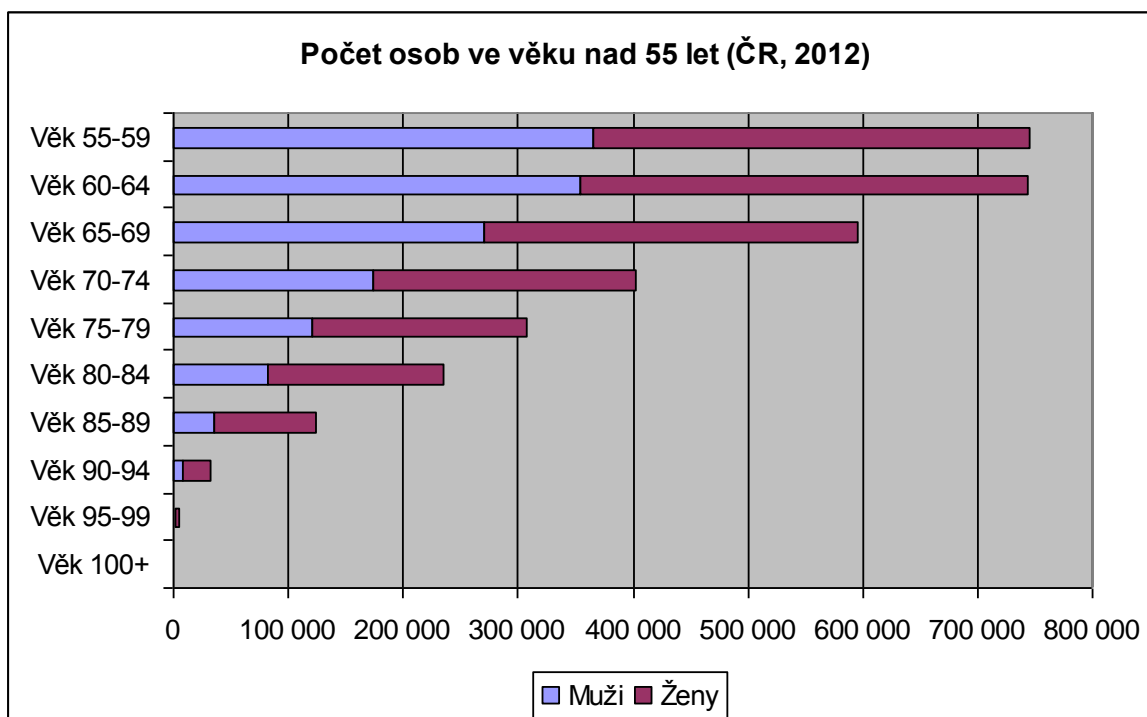


Zdroj: (Český statistický úřad, 2012d)

1.3.2 Senioři v České republice

V České republice bylo k 31. 12. 2012 celkem 3 190 771 osob ve věku 55 let a více. V této věkové skupině je 44 % mužů (1 410 828) a 56 % žen (1 779 943). Rozložení počtu osob do pětiletých věkových intervalů znázorňuje následující graf.

Graf 2: Počet osob ve věku nad 55 let (ČR, 2012)



Zdroj: (Český statistický úřad, 2012d) – vlastní graf

Osob ve věku 65 let a starších byl v České republice k 31. 12. 2012 celkem 1 701 436, z toho 41 % mužů (691 454 osob) a 59 % žen (1 009 982 osob). S přibývajícím věkem se zvyšuje podíl žen v populaci. Ve skupině obyvatel České republiky ve věku 85 let a více (celkem 161 563 osob) je již 72 % žen a pouze 28 % mužů. Tento trend souvisí se skutečností vyšší střední délky života žen (střední délka dožití žen narozených v roce 2011 je 80,7 let, zatímco u mužů je to 74,7 let). (Český statistický úřad, 2012b)

1.3.3 Ekonomická aktivita seniorů v České republice

Z údajů Českého statistického úřadu (2006) plyne, že ve věkové skupině 55-59 let ukončuje ekonomickou aktivitu asi ¼ populace (26 %), přičemž 68 % osob je dále ekonomicky aktivních. 6 % spadá do kategorie „ostatní“, tj. nejsou z hlediska ekonomické aktivity posuzováni (osoby v domácnosti, žijící z renty ap.).

Ve věku 60-64 let ukončilo ekonomickou aktivitu již 70 % populace, přibližně čtvrtina zůstává ekonomicky aktivní a necelých 5 % spadá do kategorie „ostatní“ (viz vymezení výše v textu). Nutno podotknout, že tato statistika je ovlivněna reáliemi z roku 2006 a dřívějšími, kdy byl věk odchodu do starobního důchodu závislý na pohlaví a u žen na počtu dětí, a většina populace pak v tomto rozmezí do důchodu odcházela. Statistické šet-

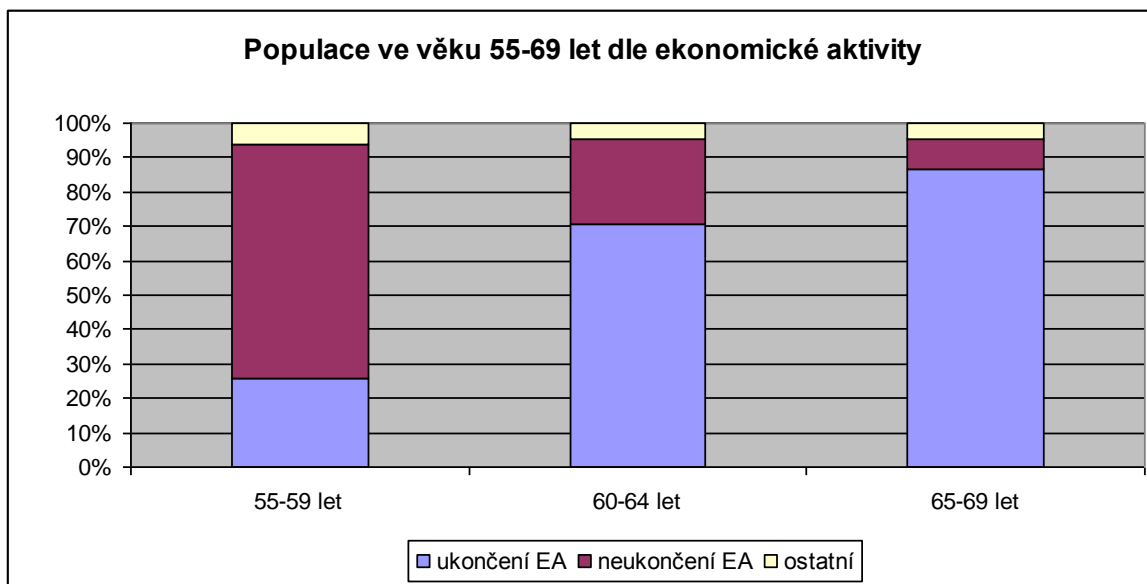
ření realizované po změně důchodového věku by aktuálně přineslo výsledek jiný – podle mého odhadu aktuálně pracuje asi polovina populace v uvedeného věkového rozmezí.

Počet pracujících žen s důchodem mírně převažuje nad počtem mužů, což je logickým výsledkem skutečnosti, že počet pracujících žen pobírajících pouze vdovský důchod je vyšší (než počet mužů pobírajících vdovecký důchod) a zejména počet aktivních žen v řádném starobním důchodu je vyšší než pokud jde o muže. Pracující starobní důchodkyně převyšují počty pracujících starobních důchodců ve dvou pětiletých věkových skupinách: celé deseti-leté skupině 55-59 a 60-64 let.

Ve věkovém rozmezí 65-69 let již nepracuje téměř 87 % populace a ekonomicky aktivní je pouze asi jedna desetina (9 %). Kategorie „ostatní“ se jen mírně zmenšila a zahrnuje 4,4 % populace.

Ve vyšších věkových skupinách Český statistický úřad šetření v roce 2006 neprováděl. (Český statistický úřad, 2011b). Autorka se domnívá, že v současnosti – s ohledem na zvýšení věku odchodu do starobního důchodu a cílového věku, který je doposud stanoven na 73 let, by bylo vhodné připojit alespoň jednu další věkovou kategorii, 70-74 let, lépe však ještě i další kategorii 75-79 let. Pracující důchodci představují téměř 5 % absolutně všech pracujících a jsou tak nezanedbatelnou částí aktivních pracovních zdrojů. (Český statistický úřad, 2012a)

Graf 3: Populace ve věku 55-69 let dle ekonomické aktivity (ČR, 2006)



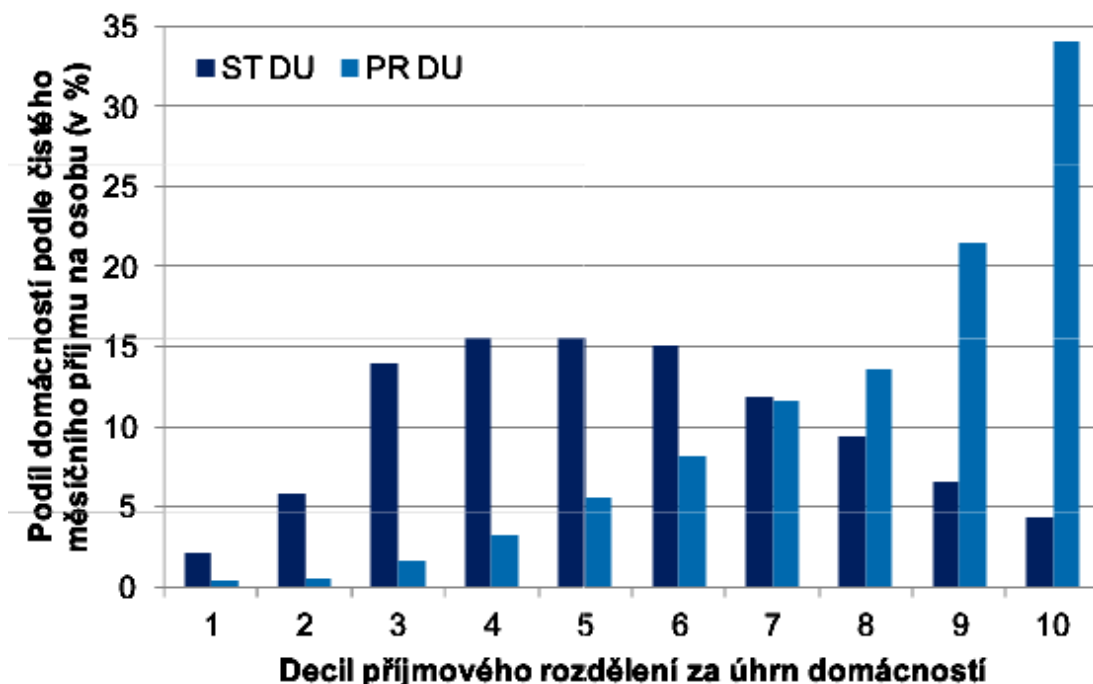
Zdroj: (Český statistický úřad, 2012d) – vlastní graf

Ekonomická aktivita populace je významným faktorem z hlediska životní úrovně a disponibilních příjmů jednotlivců i domácností. Průměrný čistý příjem na osobu a rok činil za rok 2009 v České republice 143 000 Kč (všechny domácnosti, nejen senioři). Průměrné příjmy na osobu a rok u domácností starobních důchodců jsou obdobné, konkrétně 142 000 Kč. V případě pracujících starobních důchodců je příjem na osobu a rok výrazně nadprůměrný – 218 000 Kč (2009). (Český statistický úřad a Kalmus, 2012)

Disponibilní důchod jednotlivce a domácnosti ovlivňuje předmět výzkumu této diplomové práce – čím vyšší disponibilní důchod, tím vyšší částka v absolutním vyjádření připadá na nezbytné potřeby, tj. zejména na jiné náklady než je bydlení a strava, a mezi nimi jsou i výdaje na služby.

Následující graf se podrobněji zabývá příjmovými rozdíly domácností starobních důchodců pracujících (PR DU) a nepracujících (ST DU). V grafu je zachycen podíl domácností podle čistého měsíčního příjmu na osobu (2009) v decilovém rozdělení dle čistého měsíčního příjmu na osobu. Tento graf potvrzuje, že domácnosti, kde je čistý měsíční příjem na osobu nadprůměrný (6.-10. decil), jsou tvořeny převážně pracujícími důchodci.

Graf 4: Podíl domácností podle čistého měsíčního příjmu na osobu (ČR, 2009)



Zdroj: (Český statistický úřad a Kalmus, 2012)

Z údajů Českého statistického úřadu dále plyne, že u jednočlenných domácností starobních důchodců tvoří 88 % všech příjmů důchod (starobní i jiný, např. vdovský).

Naproti tomu u vícečlenných domácností, v nichž je starobní důchodce činí podíl důchodů 70 % a 25 % jejich příjmu tvoří pracovní příjmy (zbylých 5 % tvoří příjmy ostatní, např. z renty nebo úroků). U domácností pracujících důchodců tvoří důchody pouze 38 % příjmů a více než polovina (58 %) je tvořena pracovními příjmy: přičemž větší část příjmů domácnosti pracujících důchodců plyne ze zaměstnání (41 %), menší část pak z podnikání (17 %). (Český statistický úřad a Kalmus, 2012)

Domácnosti pracujících důchodců jsou přitom výrazně podprůměrně ohroženy příjmovou chudobou (cca 1 %). Naproti tomu jednočlenné spádnosti žen – vdov jsou příjmovou chudobou ohroženy ve 23 %, což je výrazně nad průměrem celkové populace, kde je ohroženo 9 % domácností. Přirozeně pak jednočlenné domácnosti důchodkyň pak mají největší problémy vyjít se svými měsíčními příjmy. (Český statistický úřad a Kalmus, 2012)

Jednočlenné domácnosti žen – důchodkyň vynakládají nejvyšší podíl svých příjmů na bydlení – jedná se o 31 %. Pouze 14 % svých příjmů vynakládají na bydlení domácnosti pracujících důchodců, přestože jejich náklady na jejich bydlení jsou nadprůměrné.

Pokud jde o materiální deprivaci – nejvyšší podíl materiálně deprivovaných osob byl (dle očekávání a v souladu s výše uvedenými informacemi) zjištěn u domácnosti jednotlivců – žen, starobních důchodkyň. V rámci šetření Českého statistického úřadu bylo zjišťováno, zda si mohou domácnosti dovolit více než tři z uvedených položek:

- barevná televize,
- telefon,
- pračka,
- auto,
- týdenní dovolená,
- zaplatit neočekávaný výdaj 8 500 Kč,
- dostatečně vytápět byt,
- jíst maso každý druhý den,
- zda měla domácnost problémy s úhradou plateb – nájem, platby za bydlení, splátky půjček a úvěrů). (Český statistický úřad a Kalmus, 2012)

Domácnosti se starobními důchodci a jednočlenné domácnosti starobních důchodců si nejčastěji nemohly dovolit zaplatit:

- týdenní dovolanou (48 %, resp. 60 %),
- neočekávaný výdaj 8 500 Kč (41 %, resp. 55 %),
- a častěji než ostatní typy domácností uváděly, že si nemohou dovolit jíst maso, drůbež nebo ryby každý druhý den (12 %, resp. 17 %).

Domácnosti pracujících důchodců si nejčastěji nemohly dovolit zaplatit neočekávaný výdaj (23 %), týdenní dovolanou (22 %), u dalších položek nebyl podíl domácností, které si danou věc nemohou dovolit vyšší než 4 %.

Domácnosti důchodců jsou podle ČSÚ příjmově průměrné. Domácnosti pracujících důchodců jsou příjmově nadprůměrné. Příjmovou chudobou jsou ohroženy domácnosti žen starobních důchodkyň. (Český statistický úřad a Kalmus, 2012)

1.3.4 Příjemci starobního důchodu podle jeho výše a pohlaví v České republice

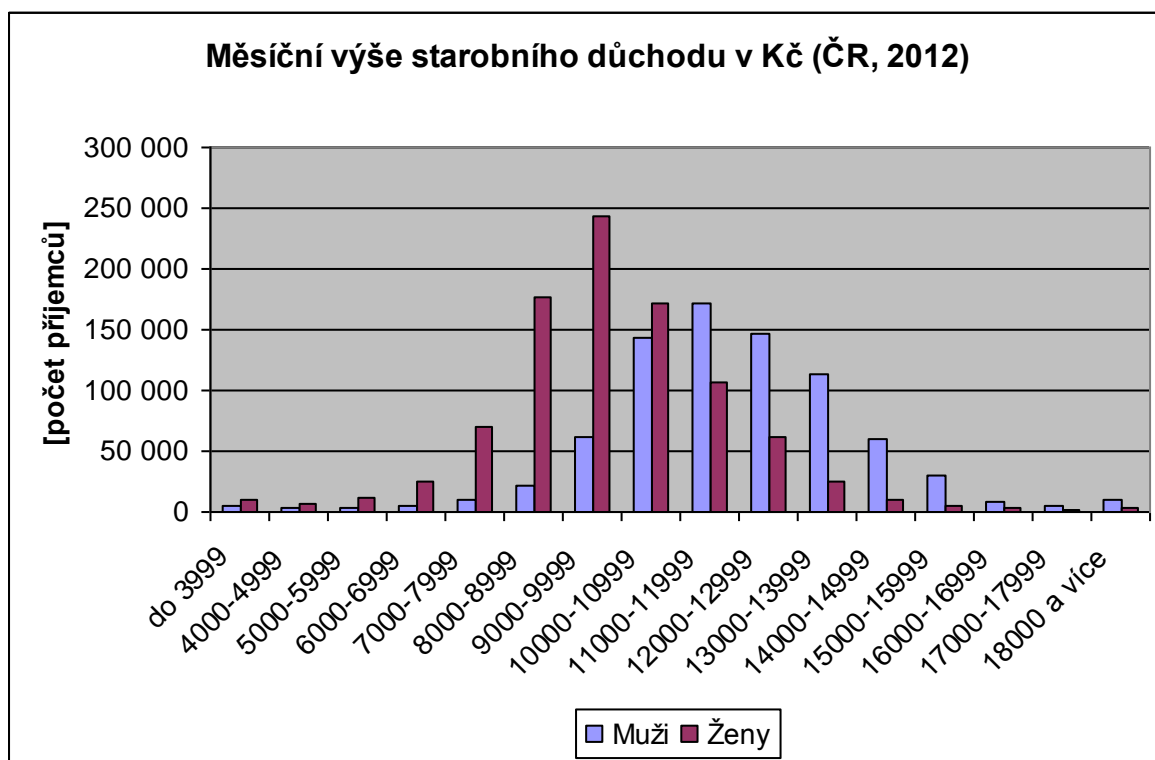
Český statistický úřad ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí, které má v gesci vyplácení důchodů, monitorují příjemce starobního důchodu podle měsíční výše starobního důchodu a podle pohlaví.

Průměrná výše starobního důchodu činila k 31. 3. 2013 celkem 10 929 Kč, z toho u mužů 12 109 Kč a u žen 9 923 Kč (jedná se o sólo vyplácené starobní důchody vč. předčasných, bez souběhů s pozůstalostním). (Česká správa sociálního zabezpečení, 2013a)

Z grafu za rok 2012 je zřejmé, že většina žen má průměrný a podprůměrný příjem (méně než 9 999 Kč měsíčně má 59 % všech starobních důchodkyň), mediánová hodnota (9 000–9 999 Kč měsíčně) je ve vztahu k průměrné hodnotě starobního důchodu vypočten bez ohledu na pohlaví (10 929 Kč) podprůměrná.

Naproti tomu rozložení příjmů mužů je statisticky normální – 53 % mužů má podprůměrný měsíční starobní důchod a 47 % mužů má nadprůměrný starobní důchod (průměrný starobní důchod mužů je 12 109 Kč), mediánová hodnota (11 000–11 999 Kč měsíčně) je o jednu kategorii vyšší než průměr (10 929 Kč).

Graf 5: Příjemci starobního důchodu podle jeho výše a pohlaví v České republice



*Zdroj: (Český statistický úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky,
2012)*

2 NÁKUPNÍ CHOVÁNÍ A ROZHODOVÁNÍ

Senioři jsou vzhledem ke svým specifickým potřebám dostatečně homogenní skupinou, avšak vzhledem k množství osob, které dle věku spadají do tohoto segmentu, tvoří také skupinu značně heterogenní. Významným hlediskem je i skutečnost, že senioři mají stabilní a předvídatelný příjem a současně dostatek času věnovat se nákupnímu rozhodování, včetně toho, že v důchodě mají prostor se věnovat svým zálibám a koníčkům, což ovlivňuje nakupované zboží a služby. Existuje mnoho produktů s větší mírou penetrace právě do této skupiny než do jiných demografických skupin. Příkladem mohou být kosmetické produkty a také finanční a pojišťovací produkty. (Pulkrábková, 2011, s. 56)

2.1 Individuální spotřebitel vs. domácnost

Další otázkou, kterou je nutno si položit, je otázka identifikace spotřebitele – zda se jedná o jednu osobu (např. jednočlenná seniorská domácnost) nebo zda jde o domácnost v širším smyslu (např. manželský pár seniorů, popř. širší rodina). Identifikace spotřebitele je v jedné části závislá na produktu či službě, která má být nakupována a v druhé části na tom, kdo bude zboží či službu využívat.

Např. kupuje-li si člen domácnosti automobil sám pro sebe (na cestu do práce nebo uzpůsobený zájmům tohoto jednotlivce), zřejmě bude rozhodování probíhat jinak, než když má být pořízen automobil, který budou používat všichni členové rodiny. Podobně je tomu u služeb – jde-li o službu, kterou kupující sám využívá, zpravidla se o jejím nákupu také sám rozhoduje, avšak služba „kolektivní“ (např. rodinný zájezd) opět podléhá rozhodování v širším kruhu. Podstatný rozdíl je především v tom, že u nákupu jednotlivců stačí pracovat s tímto konkrétním spotřebitelem, u nákupů do domácnosti je vhodné zapůsobit i na další členy skupiny, která o nákupu rozhoduje, nebo která se na rozhodnutí podílí (z hlediska naplnění jejich potřeb a očekávání).

V případě seniorů se nejčastěji jedná o individuální spotřebitele, nebo o domácnosti (tvořené buď párem seniorů, nebo seniorem žijícím v širší rodině).

2.2 Faktory ovlivňující nákupní chování spotřebitele

Teorie rozlišuje tři skupiny faktorů, které ovlivňují nákupní chování individuálního nakupujícího nebo nakupující domácnosti.

- Osobní faktory – zahrnují především osobnost a charakter člověka, jeho věk a životní styl, ekonomickou situaci, zaměstnání (nebo obecně ekonomický status).
- Psychologické faktory – zahrnují motivaci, vnímání, učení se, přesvědčení a postoje. Psychologické faktory mj. ovlivňují loajalitu zákazníka k určitému typu zboží či služeb – např. u seniorů lze předpokládat větší nákupní stereotyp než je tomu u mladších osob a to z důvodů souvisejících s nižší schopností učit se (např. používat nový výrobek)³.
- Společenské faktory – jsou charakterizovány společenskou třídou, kulturním záze-
mím, konkrétním jednotlivcem a jeho společenským statutem.

2.3 Potřeba a motivace

2.3.1 Potřeba a užitek

Na začátku každého rozhodovacího procesu o nákupu či spotřebě stojí potřeba jednotlivce nebo případně skupiny. Potřeba je pociťovaný nedostatek, který vyvolá akci směřující k uspokojení tohoto nedostatku. Potřeby se mění a vyvíjí v čase, resp. i během života člověka. Rozhodování spotřebitele a jeho finální rozhodnutí o výběru konkrétního produktu nebo služby ovlivňuje řada demografických, ekonomických či psychografických faktorů, osobní postoje spotřebitele a v neposlední řadě jeho společenské postavení. (Horner a Swarbrooke, 2003, s. 71)

³ Podle studie „Faktory ovlivňující chování spotřebitele při nákupu potravin“ provedené Ústavem marketingu a obchodu MZLU v listopadu a prosinci 2005 zvyk velmi ovlivňuje nákup potravin – je jím ovlivněno 97 % domácností.. Závislost na zvyk vykazuje věk a vzdělání respondentů.

(Stávková, Prudilová a Toufarová, 2005)

Užitek představuje ekonomickou kategorii, která vyjadřuje subjektivní přínos určitého statku (zboží, služby, daru apod.) pro konkrétního jednotlivce. Užitek je subjektivní, neboť každý zahrnuje do posuzování přínosu svoje individuální faktory a aktuální okolnosti posuzování (např. užitek plynoucí ze sněžení krajíce chleba s máslem je velmi nízký, pokud je posuzován u Štědrovečerní večeře; avšak po třech dnech bez jídla bude užitek krajíce chleba vyšší a to i bez másla).

Lze říci, že zatímco potřeba je iniciátorem aktivity k naplnění potřeby, motivace může být měřítkem pro intenzitu snažení se vzniklou potřebu naplnit a užitek představuje subjektivní hodnotící škálu – tedy „jestli mi to za to stojí, abych...“ (investoval peníze, udělal konkrétní věc...).

Z marketingového hlediska je tedy velmi důležité pochopit motivační faktory určitého segmentu, potřeby a přání zákazníka – nákupní chování, budoucí vývoj a chování spotřebitelů je možné do značné míry odhadnout díky porozumění motivaci. Díky predikaci motivace segmentu (včetně segmentu seniorů) (Soocheong a Chi-Mei, 2006) a užitku, který mohou spotřebitelé za konkrétních okolností pocítovat, je možné produkty a služby efektivně připravit na míru danému segmentu.

2.3.2 Motiv a motivace

Motiv je individuální potřeba na určitém stupni naléhavosti, která vyvolává úsilí k jejímu uspokojení, touha po uspokojení potřeb se stává motivací k určitému chování, přičemž potřeba musí dosáhnout určité intenzity – jinak nevede k úsilí o její uspokojení.

Teorií motivace se zabývá řada autorů, nejčastěji používanou teorií bývá Maslowova teorie potřeb, která potřeby rozděluje hierarchicky; autorka předpokládá, že tato teorie nemusí být pro svoji všeobecnou známost dále přiblížena.

Horner a Swarbrooke (2003, s. 71) uvádí motivy, které vedou k uspokojování potřeb lze rozdělit do kategorií z různých hledisek (výčet je pouze demonstrativní):

- Motivy související s fyzickou potřebou (relaxace, zdravotní potřeby, u seniorů jde často o zvýšení či zachování mobility) – vedou k vyhledání přiměřených sportovních aktivit, i estetických a zdravotních služeb (kadeřník, manikúra apod.)

- Motivy související s emocionální potřebou (nostalgie, vzpomínky, únik, potřeba sociálního kontaktu) – vedou k vyhledání společenského kontaktu, skupinových aktivit.
- Motivy související s kulturními potřebami (poznávání, prohlídka památek, potřeba seniorů „být v obraze“) – vedou k účasti na zájezdech, vzdělávacích aktivitách, čtenářských klubech, k využívání internetu apod.

2.4 Sebereflexe nakupujícího seniora

De Pelsmacker a kol. uvádí důležité poznatky pokud jde o pohled seniora sám na sebe jakožto na zákazníka. Klíčovým kritériem je skutečnost, že senioři si o sobě nemyslí, že jsou již staří a nechtějí být považováni za odlišnou nebo izolovanou skupinu ve společnosti (především, má-li být vymezení založeno na kritériu věku). Především pro nejmladší skupinu seniorů ve věku od padesáti do šedesáti čtyř let je problém vyrovnat se se společenským obrazem seniora⁴. (De Pelsmacker, Geuens a Van Den Bergh, 2003, s. 152)

S přibývajícím věkem senioři toto jejich označení přijímají, neboť převáží pozitivní společenská podoba a pozitivní sebeocnění – které postupně nahradí původní nejistotu a „ztrátu půdy pod nohama“ v mladším seniorském věku (což by plynulo ze zařazení do nové věkové kategorie).

V marketingu zboží a služeb určených pro seniory panuje paradoxní situace. Na jednu stranu mají senioři své specifické potřeby a specifická přání, které je nutné poznat a využít, ale positioning reklamního sdělení nesmí dávat příliš velký důraz na příslušnost seniora k seniorům (protože se jako senioři necítí, přinejmenším nejsou staří).

Je proto nezbytné se u většiny produktů a služeb vyhnout všemu, co by jen naznačovalo, že značka či produkt jsou určeny pro seniory, ale snažit se modelovat situaci tak, jako by šlo o cílovou skupinu o 10-15 let mladší.

⁴ Zde je zajímavé, že De Pelsmacker mezi seniory řadí již osoby ve věku od 50 let. V této diplomové práci byli za seniory považováni lidé ve věku 55 let a více, přičemž řada pramenů se dokonce kloní k věku 65 let.

Jedinou výjimku, kdy jsou senioři ochotni akceptovat vlastní status zákazníka – seniora, představují specifické výhody produktu či služby pro seniory.

V případě oslovení seniorů je velmi důležité klást důraz na hodnoty produktu, nikoli na jeho klíčové vlastnosti, což je kategorie, na kterou se zaměřují mladší skupiny zákazníků.

Cílová skupina seniorů představuje velmi zkušené zákazníky, které není snadné přesvědčit o výhodách výrobku nebo služby (což je však částečně dáno také jejich vyšším sklonem ke stereotypnímu nákupnímu chování a také jejich nižší schopností reagovat na nové podněty a informace). Především mladší senioři vyhledávají velmi rozsáhlé a objektivní informace v mnoha médiích – rádio, televize, časopisy, ale také internet.

Senioři nechtějí být považováni ani zobrazováni jako izolovaná skupina. Proto je vždy účinnější ukazovat je v reklamě s partnery nebo ještě lépe s vnoučaty či dětmi, protože ti mají v životě seniorů nezastupitelnou roli a toto zobrazení odpoutá pozornost od stáří k jiným hodnotám. (De Pelsmacker, Geuens a Van Den Bergh, 2003, s. 152-156)

3 METODIKA

V této kapitole je uvedena metodika řízeného rozhovoru a metodika dotazníkového šetření, jejichž výsledky jsou interpretovány v praktické části práce a doplněny návrhy pro oblast služeb poskytovaných seniorům.

Charakteristika respondentů

Hlavní charakteristikou oslovené skupiny respondentů je jejich věk, tj. s ohledem na poznatky v teoretické části jsou to lidé starší 55 let, a v souladu se zadáním práce se jedná se o seniory žijící v Praze alespoň polovinu roku.

Předpokládané rozložení respondentů v rámci věkových skupin bylo stanoveno v souladu s normálním statistickým rozložením takto:

- 20 % respondentů ve věku 55-64 let,
- 60 % respondentů ve věku 65-74 let,
- 20 % respondentů ve věku 75-84 let.

Autorka předpokládala vyrovnaný počet mužů a žen.

Charakteristika respondentů je shodná pro řízené rozhovory i pro dotazníkové šetření.

Očekávaný počet realizovaných rozhovorů: 15

Očekávaný počet vyhodnocených dotazníků: 150

3.1 Metodika řízeného rozhovoru

Řízený rozhovor je kvalitativní sociologická metoda. Jedná se o polostrukturovaný rozhovor, kdy tazatel ovlivňuje zaměření rozhovoru otázkami a doplňujícími otázkami.

Kvalitativní metody se používají pro zjištění názorů a pocitů respondenta, jeho motivů, pohnutek, individuálního postoje a názor apod. Má-li jít o dotazník, často se využívají otevřené otázky nebo otázky polootevřené / polozavřené, v úvahu připadá právě i strukturovaný rozhovor. Odpovědi na tento typ otázek se obvykle složitěji vyhodnocují (odpovědi mají často obtížně srovnatelné formáty a rozsahy, respondenti pochopitelně volí

různá slova a obraty pro popis), avšak umožňují získat informace od respondentů, aniž by jim bylo něco podsouváno formou uzavřeného okruhu možných odpovědí.

U kvalitativního rozhovoru se m objevují tyto typy otázek: otázky o zkušenostech chování, o názorech a hodnotách, o pocitech, o znalostech, o vnímání a otázky demografické a kontextové. Především odpovědi na otázky zaměřené na hodnoty, pocity a vnímání mohou být hodnotnější, pokud není respondent nucen svoji odpověď škálovat nebo dokonce odpovědět pouze ano či ne.

Odpovědi na otázky demografické a kontextové jsou patrně stejné hodnoty, ať se jedná o rozhovor nebo o dotazníkové šetření. Tento typ otázek je významný pro identifikaci respondenta a možnost jeho odpovědi sdružit a porovnat s odpověďmi respondentů obdobných vlastností.

3.1.1 Otázky v řízeném rozhovoru

Při použití řízeného rozhovoru se předpokládá, že respondent rozvine svoji odpověď a tazatel získá informace kvalitativního charakteru, které by třeba v dotazníkovém šetření nebyly zjištěny.

Vnitřní členění otázek v řízeném rozhovoru:

- dvě „standardní“ identifikační otázky – věk a ekonomická aktivita respondenta,
- jedna otázka ke zjištění charakteristiky domácnosti seniora (typ domácnosti), otázka kde senior žije, byla kladena před započatím rozhovoru,
- tři otázky ke zjištění finanční situace seniora (výše starobního důchodu, subjektivní hodnocení ekonomické situace, podíl výdajů na nezbytné výdaje),
- dvě otázky ke zjištění služeb, které senioři nakupují a jejich frekvenci,
- jedna otázka směřující na rozhodující faktory při nákupu,
- jedna otázka na využívání specifických výhod pro seniory (nejde primárně o slevy pro seniory),

- jedna otázka směřující na „nedosažitelnou službu“, tj. na službu kterou by respondent rád využíval ale nemůže, protože je ekonomicky nebo jinak nedostupná.

Dotazník je součástí Přílohy P I.

3.1.2 Forma oslovení respondentů

Respondenti byli osloveni a dotazováni osobně (převážně o seniory v bezprostředním okolí autorky).

3.2 Metodika dotaznickového šetření

Dotaznickové šetření je kvantitativně-kvalitativní sociologická metoda, přičemž je to sestavení především dotazníku ve spojení s počtem respondentů, které ovlivňuje, zda se jedná spíše o metodu kvalitativní či kvantitativní.

Kvantitativní metody jsou prostředkem pro zjištění informací vyjádřitelných absolutně nebo relativně (např. věk respondentů nebo podíl výdajů na služby). Často bývají pokládány uzavřené otázky – tj. otázky s uzavřenou nabídkou možných odpovědí. Takto lze např. strukturovat věk respondentů. Odpovědi získané na základě uzavřených otázek se relativně dobře vyhodnocují, protože jsou ve shodném formátu. Nevýhoda uzavřených otázek spočívá v tom, že do určité míry nutí respondenty si vybrat z nabídnutých možností odpovědí, přestože jejich názor se může více či méně lišit – vyberou variantu nejvíce přílehavou, ale nikoli úplně výstižnou.

Toto pochopitelně nehraje roli u otázek směřovaných např. na věk nebo výši příjmů, ale výsledky šetření mohou být ovlivněny, pokud nejsou nabízené odpovědi vhodně formulovány, např. se překrývají (např. nabízená odpověď pro věkové rozmezí je a) 40-50 a b) 45-55 let); nebo naopak některá situace není postížena – odpověď pro věkové rozmezí je a) 40-50 a b) 60-70 let (což by byla poměrně hrubá chyba v sestavení dotazníku).

3.2.1 Skladba dotazníku

Dotazník použitý pro účely této práce byl z hlediska otázek sestaven takto:

- uzavřené otázky s jednou odpovědí:
 - ano – ne (otázky 1 a 2),
 - věkové intervaly (otázka 3),
 - žena – muž (otázka 4),
 - výčet možností (otázky 5, 6 a 7),
 - finanční intervaly (otázka 8),
 - hodnotící škála (otázka 9 a 10),
- uzavřené otázky s možností více odpovědí:
 - výčet služeb (otázky 11 a 12),
- polo uzavřené otázky:
 - výběr zbytných resp. nezbytných služeb a možnost zdůvodnit (otázky 13 a 14),
 - výčet kritérií a možnost doplnit kritérium neuvedené (otázka 15).

Převaha uzavřených otázek je volena proto, že předpokládaný počet vyhodnocených dotazníků je 150, což považuji za relativně velký vzorek, při kterém je již obtížné s odpověďmi individuálně pracovat.

Vnitřní členění dotazníku je následující:

- dvě „vyřazovací“ identifikační otázky – zda respondent bydlí alespoň polovinu roku v Praze a zda je soběstačný, či alespoň částečně soběstačný (pokud by byly odpovědi na jednu nebo obě tyto otázky záporné, dotazník nemůže být zařazen do této práce; otázky byly zařazeny především pro účely elektronického vyplnění na Vyplnto.cz),
- dvě „standardní“ identifikační otázky – pohlaví a věk respondenta,
- dvě otázky ke zjištění charakteristiky domácnosti seniora (typ domácnosti a kde senior žije),

- čtyři otázky ke zjištění finanční situace seniora (ekonomická aktivita, výše starobního důchodu, subjektivní hodnocení ekonomické situace, podíl výdajů na nezbytné výdaje),
- dvě otázky ke zjištění služeb, které senioři nakupují a jejich frekvenci,
- dvě otázky směřující na zbytnost / nezbytnost služeb,
- jedna otázka směřující na rozhodující faktory při nákupu.

Dotazník je součástí Přílohy P III.

3.2.2 Rozhodovací a hodnotící škály

Obsahuje-li odpověď na otázku v dotazníku hodnotící či rozhodovací škálu (např. souhlasím – spíše souhlasím – spíše nesouhlasím – nesouhlasím atd.), tato škála má vždy sudý počet stupňů, aby byl respondent nucen přiklonit se k některému z nabízených pólů a nevybíral jen střední hodnoty s malým přínosem pro výsledky šetření.

3.2.3 Forma oslovení respondentů

Respondenti byli osloveni osobně (částečně se jednalo o seniory v autorčině širším okolí a částečně o seniory v domě s pečovatelskou službou) a prostřednictvím internetového portálu VypInTo.cz. Obsah dotazníku byl pro obě skupiny identický.

3.3 Služby zařazené do praktické části

V úvodu této kapitoly je pro účely dotazníkového šetření představen výběr komerčních služeb pro seniory, tj. služeb, u kterých se předpokládá přinejmenším finanční spoluúčast seniora a zvažují se primárně služby pro alespoň částečně soběstačné seniory. Nejsou tedy zahrnuty specializované služby zdravotního charakteru, stacionáře či lůžková zařízení (přestože podle charakteru zřizovatele může být požadována finanční spoluúčast tak u těchto služeb), tj. nikoli o služby sociální, jak je vymezuje § 3 písm. a) zákona č. 105/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů za sociální službu je považována „činnost nebo soubor činností podle zákona o sociálních službách, zajišťují-

cích pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“.

Služby pro seniory jsou rozděleny do čtyř kategorií, se kterými dále pracuji v dotazníku ve stejné struktuře.

Praktická část, jejíž jádro je tvořeno dotazníkem (resp. vyhodnocením dotazníkového šetření) je zaměřena na služby, které senioři využívají či mohou využívat – ve většině případů se jedná o služby, které mohou využívat také jiné skupiny populace.

3.3.1 Služby související s bydlením

Mezi služby související s bydlením pro soběstačné a částečně soběstačné seniory pro účely této diplomové práce patří:

- Úklid domácnosti – pravidelný úklid (např. týdenní – utírání prachu, vysávání, vytírání apod.) nebo nárazový úklid (mytí oken, tepování koberců).
- Pomoc s nákupem – donáška nákupu až do domu.
- Dovož jídla – dovoz obědů nebo jídla na celý den, dle smlouvy.
- Dům s pečovatelskou službou⁵ – ubytování v pronajaté obecní bytové jednotce v domě s pečovatelskou službou, pro páry nebo jednotlivce. Pečovatelský dům má zpravidla zajištěnu stálý lékařský dohled, jsou zajištěny některé další služby.

⁵ Dům s pečovatelskou službou není zařízením sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách), ale jedná se o byty ve vlastnictví obce, o nichž také sama obec rozhoduje. To znamená, že přiděluje tyto byty na základě předem stanovených kritérií jednotlivým žadatelům o tento druh bydlení, s nimiž pak uzavírá běžnou nájemní smlouvu. (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2013b)

3.3.2 Služby estetické a zdravotní

Mezi služby estetické a zdravotní pro soběstačné a částečně soběstačné seniory pro účely této diplomové práce patří:

- Manikúra – kosmetická procedura, při které dochází ke kultivaci rukou s hlavním důrazem na nehty a jejich okolí. Zahrnuje především změkčování kůže, nanášení masek, masáže, upravování, lakování, stříhání a broušení nehtů na rukou. Efekt je převážně kosmetický.
- Pedikúra – procedura primárně zaměřená na zdravotní a estetickou péči o nohy. Zahrnuje speciální koupele, změkčování kůže, nanášení masek, masáže, upravování, lakování, stříhání a broušení nehtů na nohou. Jsou prováděny také speciální úkony – uvolňování zarostlých nehtů, obrušování ztvrdlé kůže pat a nehtů.
- Kadeřník / holič – estetická procedura zahrnující zejména mytí vlasů, stříhání vlasů nůžkami nebo strojkem, fénování vlasů, tvorbu účesu, barvení vlasů apod.
- Masáže – zdravotní procedura, kterou se mohou aplikováním tlaku na svaly a tkáň léčit zranění, zmírňovat bolesti a stres, zlepšovat krevní oběh a uvolňovat napětí.
- Kosmetika – převážně estetická a částečně zdravotní procedura pečující o tělesnou krásu lidského těla. Může být prováděna různými prostředky (fyzikálními, chemickými či biologickými).
- Zdravotní cvičení – je vyhledáváno zejména těmi, kdo mají problémy s určitými tělesnými partiemi, nejčastěji jsou to záda. Zdravotní cvičení pro seniory pomáhá obnovovat správné držení těla, rovnováhu a udržovat vitalitu a pohyblivost. Cvičení pro seniory je přizpůsobeno jejich fyzické kondici a může přispět k udržení vitality seniorů.

3.3.3 Vzdělání, kultura a společenské vyžití

Mezi služby související se vzděláním, kulturou a společenským vyžitím pro soběstačné a částečně soběstačné seniory pro účely této diplomové práce patří:

- Univerzita třetího věku je vzdělávací aktivita prováděná na vysokoškolské úrovni (přednášky, semináře, cvičení), určená zejména pro seniory. Jedná se o formu celo-

životního vzdělávání. Cílem je zvýšení odborné kvalifikace (ačkoli získané vědomosti většinou neslouží k výkonu povolání) a zlepšení kvality života seniorů, prodloužení duševní aktivity a kontakt s mladšími generacemi.

„Vzdělávací aktivity v postproduktivním věku přispívají k pocitu důstojnosti a životního uspokojení, k začlenění do společnosti i k fyzickému a duševnímu zdraví“. (Mühlpachr, 2005. s. 138)

- Individuální cestování pro seniory jsou připraveny s ohledem na specifické potřeby a omezení segmentu (zdravotní kondice, zajištění lékařské péče). Často se jedná pobytové zájezdy s kulturním programem či za aktivním odpočinkem. Tento typ cestování je organizovaný obvykle cestovní kanceláří.
- Organizované cestování pro seniory může být zajišťováno např. kulturní komisí města nebo v rámci Domu s pečovatelskou službou apod. Jedná se ze strany pořadatele spíše o nárazové akce určené omezenému okruhu účastníků.
- Internetová kavárna – možnost (obvykle placeného) přístupu k internetu a všem možnostem, které toto médium vytváří.
- Knihovna – zajišťuje výpůjčky knih, ale také bezplatný internet a často i vzdělávací kurzy vztahující se k práci s informacemi a informační technologií.

„Mít nějaké zájmy, to je pro staršího člověka zásadní, stejně jako pocit, že může někde pomoci, že může být užitečný. Lidi totiž velmi potřebují, aby je někdo potřeboval“. (Hrabě, 2008)

3.3.4 Ostatní služby

Mezi ostatní služby související pro soběstačné a částečně soběstačné seniory pro účely této diplomové práce patří:

- Veterinární péče (pro zvířecí mazlíčky) – senioři mají často domácího mazlíčka, se kterým tráví čas, chodí na procházky apod. Péče spojená s tímto zvířetem je zahrnuta do služeb, které mohou senioři využívat.

„Obyčejný pes“ může představovat pro seniora velmi významnou „postavu“ v jeho životě – především v citové oblasti. Někteří senioři mají vybudovanou tzv. ochran-

nou zeď vůči okolí, špatné komunikační schopnosti nebo odmítají s lidmi komunikovat, stydí se za své stáří. V těchto situacích může pomoci právě pes (ať jde o canisterapii cílenou nebo neplánovanou), který se nenechá odradit, naslouchá, neodporuje, mazlí se. „*Vztah člověk- zvíře dokáže vyvolat pozitivní sociální a emocionální terapeutické efekty, které mohou přispět ke zlepšení zdravotního stavu*“. (Pipeková a Vítková, 2001, s 135)

- Senior taxi – představuje specializovaný převoz seniorů, vozíčkářů a osob s horší mobilitou, službu lze využít pro odvoz k lékaři, na úřad, na nákup, poštu apod.
- Čistírna a prádelna. Čištění a praní prádla, ať pravidelně nebo nárazově.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ŘÍZENÉ ROZHOVORY – VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB SENIORY

Tato část práce je věnována řízeným rozhovorům se seniory. Pomocí rozhovorů má být zjištěna kvalitativní stránka využívání služeb dotazovaných seniorů. Osobní rozhovory proběhly v březnu 2014. Bylo realizováno celkem 15 rozhovorů s osobami z mého bezprostředního okolí.

Vstupní podmínkou (viz charakteristika respondentů) byl seniorský věk a bydliště v Praze.

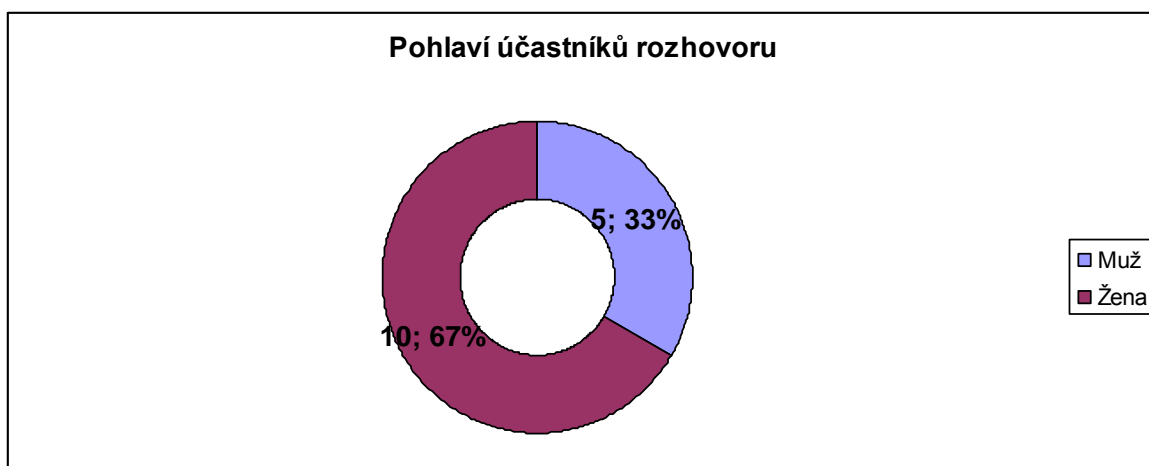
Všechny otázky byly kladeny jako otevřené.

4.1 Identifikace – charakteristika respondenta

Identifikační otázky v obvyklém smyslu, charakterizují respondenta z hlediska základních demografických a geografických vlastností.

Respondenti v řízeném rozhovoru nebyli dotazováni na pohlaví, avšak pro zřejmost této informace je v následujícím Grafu 6 uveden **podíl mužů a žen**, kteří se řízeného rozhovoru zúčastnili.

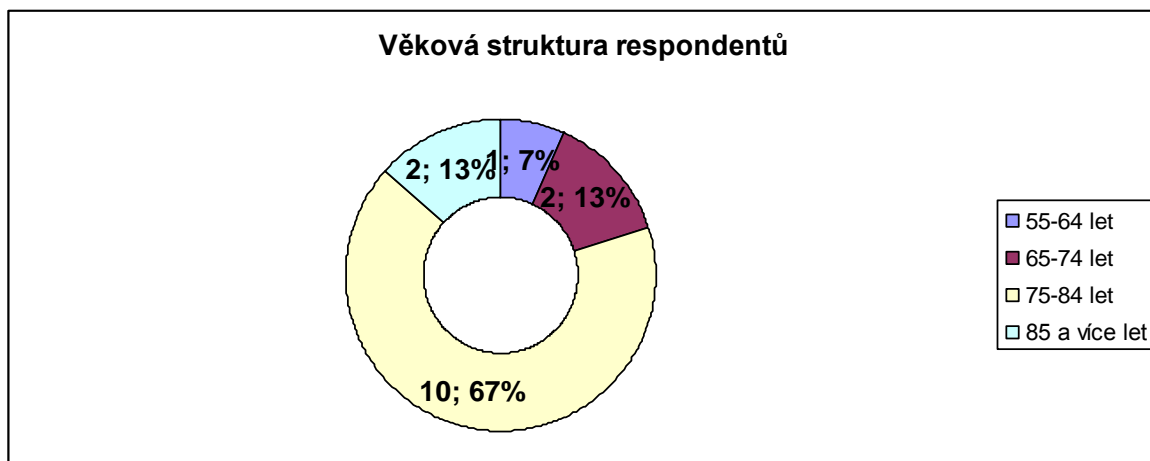
Graf 6: Pohlaví účastníků řízeného rozhovoru



Zdroj: vlastní graf dle informací z řízeného rozhovoru

Řízeného rozhovoru se zúčastnilo 10 žen (67 %) a 5 mužů (33 % dotazovaných). Vyšší podíl žen lze vysvětlit jednak vyšší ochotou se zabývat dotazováním a dále v kombinaci s věkovou skladbou respondentů (většina účastníků rozhovorů je ve věku 75–84 let) – ženy se průměrně dožívají vyššího věku. Věkovou struktura respondentů řízeného rozhovoru znázorňuje Graf 7 na následující straně.

Graf 7: Věková struktura respondentů řízeného rozhovoru



Zdroj: vlastní graf dle informací z řízeného rozhovoru

Členění respondentů podle věku je uvedeno ve shodných desetiletých intervalech, jako je tomu u dotazníkového šetření, tj. 55–64 let, 65–74 let. Dva respondenti jsou ve věku 85 let a více, což je skupina, která nebyla předpokládána v charakteristice respondentů (kapitola 3 *Metodika*).

Pouze jedna osoba, která se účastnila rozhovoru spadala do věkového intervalu 55–64 let. Do intervalu 65–74 let spadají 2 dotazovaní a nejvíce, celkem 10 respondentů je ve věku 75–84 let. Oproti původnímu předpokladu o charakteristice respondentů tedy rozložení respondentů v rámci navržených skupin neodpovídá.

Převaha respondentů ve věkovém intervalu 75–84 let je pravděpodobně odvozena od mého věku jakožto autorky práce, neboť jsem se přirozeně dotazovala osob ve svém bezprostředním okolí, tj. svých prarodičů a prarodičů mých vrstevníků, a převažující věk respondentů tedy odpovídá dvougeneračnímu rozdílu.

Věkové struktuře respondentů odpovídá také jejich **převažující ekonomický status** starobních důchodců (80 %, 12 dotazovaných) – jejich základní příjem je starobní důchod, popř. doplněný jiným pasivním příjmem (příjem z pronájmu bytu, příjem z vlastní firmy, dávky státní sociální pomoci nebo úspory).

Zuzana Folkertová, důchodkyně, věk 65 let: Jsem důchodce, mám důchod ve výši 14.000,- Kč, již nepracuji. Další příjem mám z nájmu bytu, který mi patří.

Jaroslav Farský, důchodce, 68 let: Beru důchod ve výši 13.000,- Kč, již nepracuji. Na termínovém vkladu mám našetřeno.

Zdeněk Zidek, důchodce, 70 let: Jsem důchodce pobírající důchod ve výši 9.000,- Kč, již nepracuji, ale mám firmu. Mám našetřeno.

Josef Horák, důchodce, 77 let: Mám důchod 10.000,- Kč a manželka 9.000,- Kč, pobíráme ještě příspěvek na péči asi 4.000,- Kč, manželka prakticky nevidí po operaci šedého zákalu.

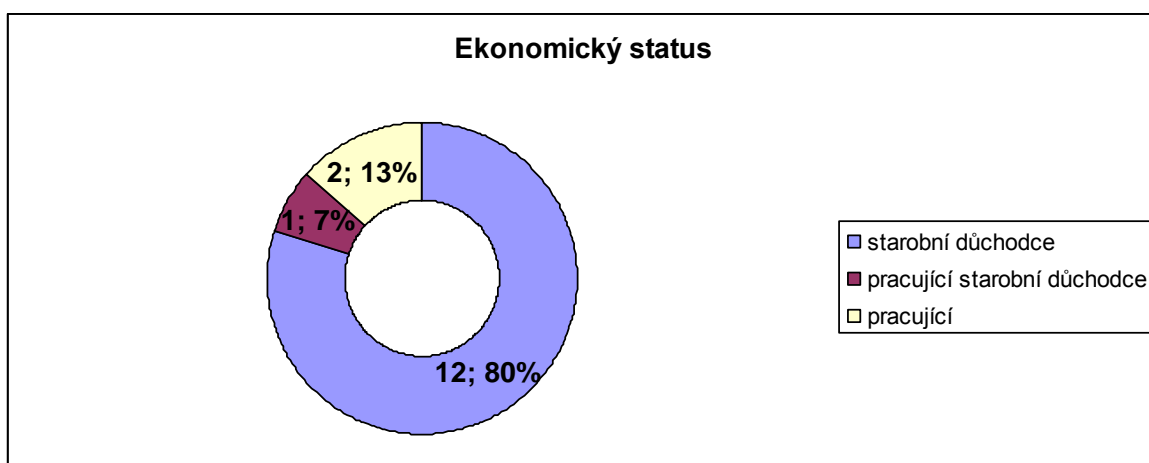
Pouze jeden respondent se označil jako pracující starobní důchodce, tj. přivydělává si ke starobnímu důchodu, a dvě osoby se označily za pracující, tj. ještě nepobírají starobní důchod.

Alena Adamová, pracující, 65 let: Pracuji jako zdravotní sestra, tento rok odcházím do důchodu. Důchod budu mít myslím kolem 14.000,-. Navíc vypomáhám ve firmě mého manžela.

Marie Rainová, důchodkyně, 68 let: Jsem už důchodce a mám důchod ve výši 14.000,- Kč, navíc ještě částečně pracuji ve firmě mého partnera.

Rozložení respondentů dle jejich ekonomického statusu je znázorněno na následujícím prstencovém Grafu 8.

Graf 8: Ekonomický status respondentů řízeného rozhovoru



Zdroj: vlastní graf dle informací z řízeného rozhovoru

4.2 Typ domácnosti a forma bydlení

Respondenti byli dotazováni na to, **jak mají uspořádáno bydlení a v jak početné domácnosti žijí**. Nejobvyklejší je (poměrně překvapivě) bydlení sezdaného (manželského) páru nebo nesezdaného páru (druh – družka) v rodinném domě; tento typ domácnosti a forma bydlení se vyskytoval u 5 respondentů (32 %).

Podobně početný (4 respondenti, 27 %) je případ jednočlenné domácnosti ve vlastním bytě.

Ve 3 případech (20 % dotazovaných) žijí respondenti v rodinném domě ve vícečlenné domácnosti – se svými dětmi nebo vnuky a jejich rodinou.

Zuzana Folkertová, důchodkyně, věk 65 let: Žiji sama ve vlastním bytě, v domě bydlí ještě syn s manželkou a vnukem.

Anna Hejzlarová, důchodkyně, 87 let: Žiji v bytě s vnučkou a její rodinou.

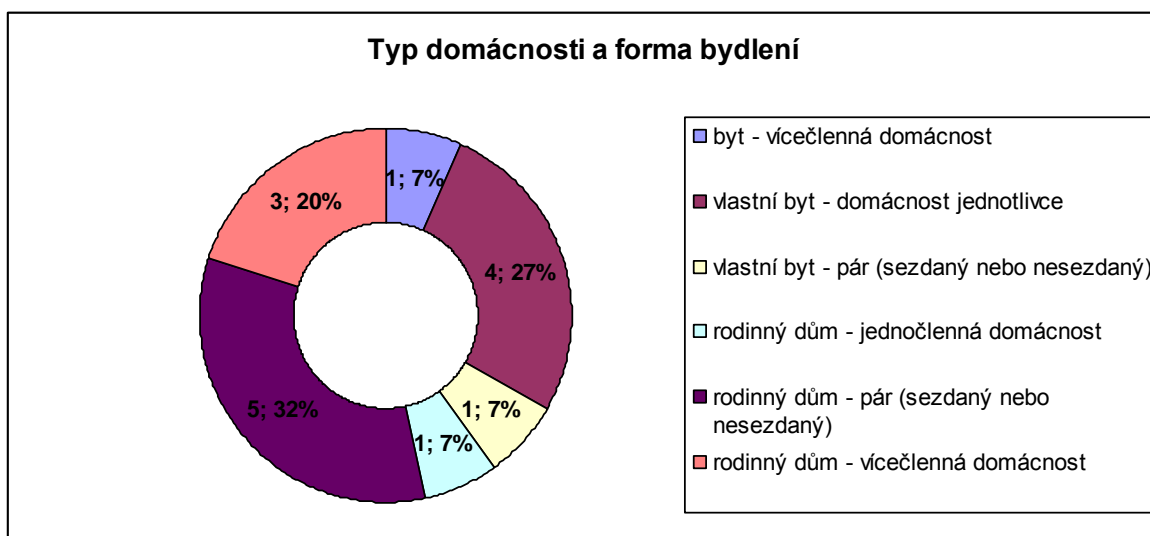
Danuška Čmelová, důchodkyně, 87 let: Žiji u syna a jeho přítelkyně v domě.

Pouze vždy v jednom případě je uváděna varianta bydlení vícečlenné domácnosti v bytě (bez určení vlastnického vztahu), soužití páru ve vlastním bytě a jednočlenná domácnost v rodinném domě.

Věra Komárková, důchodkyně, 73 let: Žiji sama v domě, který jsme s manželem dříve napsali na syna.

Typ domácnosti a forma bydlení respondentů řízeného rozhovoru jsou graficky znázorněny v následujícím Grafu 9.

Graf 9: Typ domácnosti a forma bydlení respondentů řízeného rozhovoru



Zdroj: vlastní graf dle informací z řízeného rozhovoru

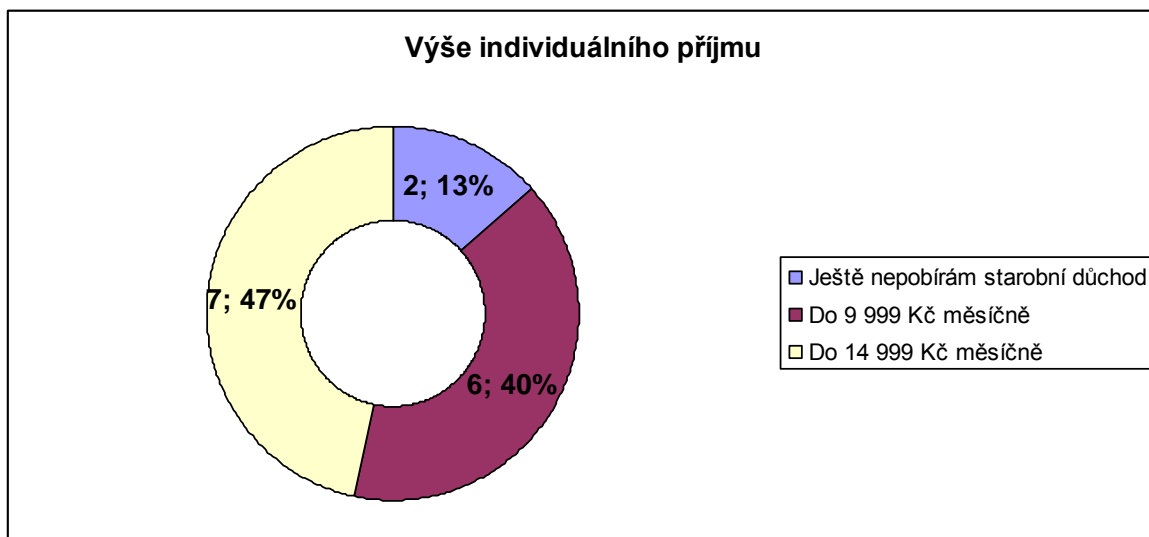
4.3 Finanční situace seniora

Pro klasifikaci **výše individuálního příjmu seniora** je rozhodující výše jeho starobního důchodu, bez případných jiných zdrojů, jak bylo uvedeno výše.

Dva respondenti ještě nepobírají starobní důchod, což koresponduje s tím, že jsou ještě ekonomicky aktivní a pracují. Dále ostatní respondenti, kteří jsou již starobními důchodci, dosahují příjmu do 9 999 Kč měsíčně ve 40 % případů (6 respondentů), nebo do 14 999 Kč ve 47 % (7 respondentů). Žádný respondent řízeného rozhovoru nemá starobní důchod nižší než 4 999 Kč měsíčně ani vyšší než 15 000 Kč.

Situaci znázorňuje Graf 10 na následující straně, kde pro přehlednost nejsou uvedeny varianty odpovědí, které se u respondentů nevyskytly.

Graf 10: Výše individuálního příjmu respondentů řízeného rozhovoru

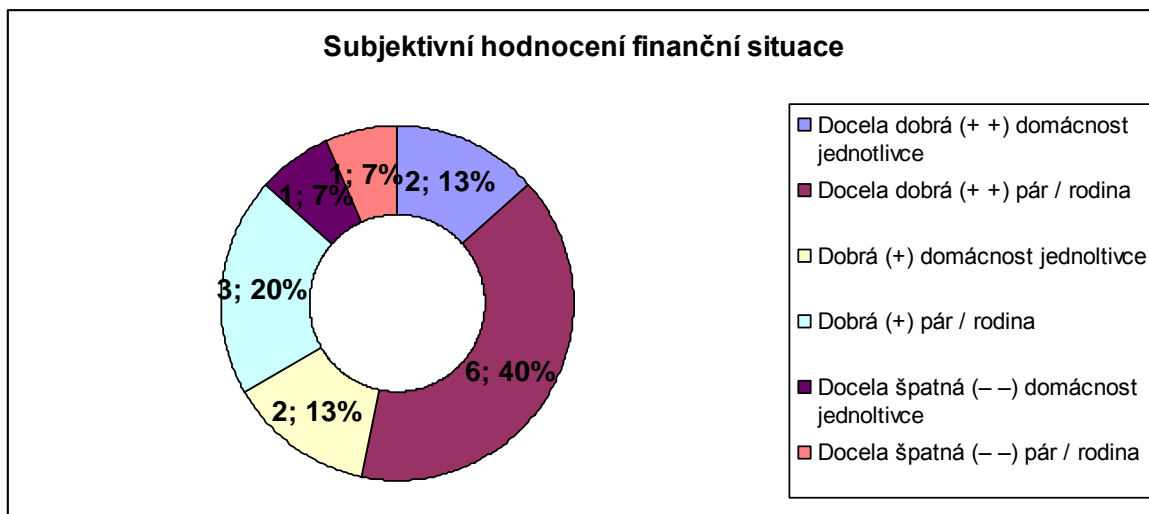


Zdroj: vlastní graf dle informací z řízeného rozhovoru

Pokud jde o **subjektivní hodnocení finanční situace**, pro vytvoření skupin bylo použito subjektivní označení respondentů (docela dobrá – dobrá – docela špatná situace). Více než polovina respondentů (53 %) hodnotí situaci jako docela dobrou, přičemž v této skupině převažují osoby žijící ve více početné domácnosti (6 respondentů), avšak jsou i dva respondenti žijící osamocně, kteří hodnotí svoji finanční situaci jako docela dobrou. Celkově svoji finanční situaci hodnotí pozitivně (jako dobrou nebo docela dobrou) převažující část respondentů – celkem 13 (86 %) a to bez ohledu na typ domácnosti.

Jako docela špatnou svoji finanční situaci vidí dva respondenti, z toho jeden žije sám (domácnost jednotlivce) a jedna respondentka žije u svojí rodiny.

Graf 11: Subjektivní hodnocení finanční situace respondentů řízeného rozhovoru



Zdroj: vlastní graf dle informací z řízeného rozhovoru

V odpovědích týkajících se subjektivního hodnocení finanční situace nelze vysledovat závislost, která by prokazovala, že osoby žijící osamoceně pocítují svoji situaci jako subjektivně špatnou a naopak osoby žijící ve vícečetné domácnosti by situaci souhrnně považovaly za docela dobrou, určitou roli patrně hrají vedlejší příjmy (které však v rámci rozhovorů nebyly zjišťovány systematicky a respondenti je zmiňovali spíše spontánně).

Zuzana Folkertová, důchodkyně, věk 65 let: Když to porovnáám s ostatními důchodci, tak můj finanční stav je spíše dobrý, protože mám příjem i z nájmu bytu a vlastní byt, bez něj bych jen s důchodem sotva vyšla. Také mi pomáhá syn. Nakupuje mi, obstarává lékárnu a podobně.

Jiřina Englerová, důchodkyně, věk 67 let: Není to tak hrozné, máme něco našetřeno, s manželem vyjdeme. Máme zahradu, takže si hodně jídla dokážeme vypěstovat.

Jaroslav Farský, důchodce, 68 let: Když jsem pracoval tak to bylo samozřejmě lepší, jen s důchodem nevyjdu, sahám do úspor.

Při **hodnocení podílu nezbytných výdajů** byly rovněž použity kategorie, které sami respondenti uvedli, tj. stupně po 10 % od 50 % do 100 %.

Více než polovina respondentů (8 dotazovaných, 53 %) vynaloží na potraviny, bydlení a ošacení měsíčně 70 % nebo 80 % svých příjmů. Vždy po dvou dotazovaných (13 %) vynaloží 60 %, resp. 50 %.

Žádný z respondentů nevynaloží na nezbytné výdaje méně než polovinu svých měsíčních příjmů. Naopak 2 respondenti vynaloží téměř 100 % svého příjmu na nezbytné výdaje, popř. jsou závislí na finanční pomoci rodiny.

Anna Hejzlarová, důchodkyně, 87 let: Pokud by mi nepomáhala vnučka, tak bych určitě nevyžila, musela bych jít bydlet do domova důchodců.

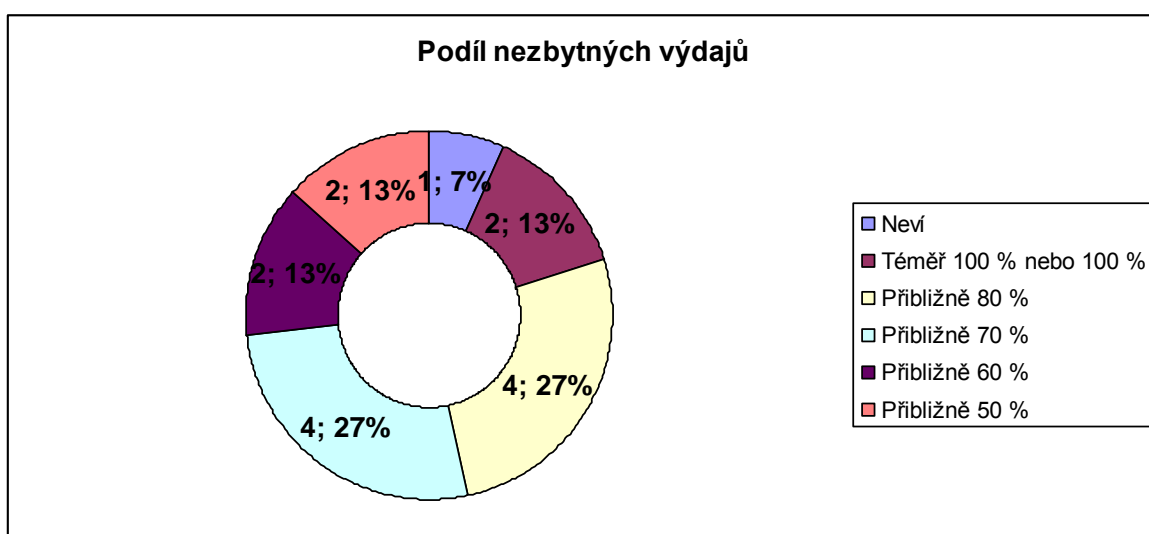
Danuška Čmelová, důchodkyně, 87 let: Jelikož bydlím u syna, nebojím se, že bych trpěla nouzí.

Jeden respondent (muž) nedokázal na otázku odpovědět s tím, že se o výdaje stará jeho manželka.

Karel Adam, důchodce, 64 let: No těžko říct, nakupuje spíš žena, dávám jí peníze, ale odhadem tak 80%.

Odpovědi respondentů jsou znázorněny v Grafu 12, členění odpovědí odpovídá kategoriím, které respondenti samo uvedli.

Graf 12: Podíl nezbytných výdajů respondentů řízeného rozhovoru



Zdroj: vlastní graf dle informací z řízeného rozhovoru

4.4 Nákupní rozhodování

Senioři byli dotazováni na **využívání placených služeb**, přičemž byli vyzváni, aby si vzpomněli na co nejvíce služeb, které využívají.

Odpovědi respondentů jsou členěny v souladu s kapitolou 3.3 *Služby zařazené do praktické části*, takto:

- služby související s bydlením (úklid domácnosti, pomoc s nákupem, dovoz jídla, dům s pečovatelskou službou),
- služby estetické a zdravotní (manikúra, pedikúra, kadeřník / holič, masáže, kosmetika, zdravotní cvičení),

- vzdělání, kultura a společenské vyžití (univerzita třetího věku, individuální cestování pro seniory, organizované cestování pro seniory, internetová kavárna, knihovna, restaurace),
- ostatní služby (veterinární péče, senior taxi, čistírna a prádelna).

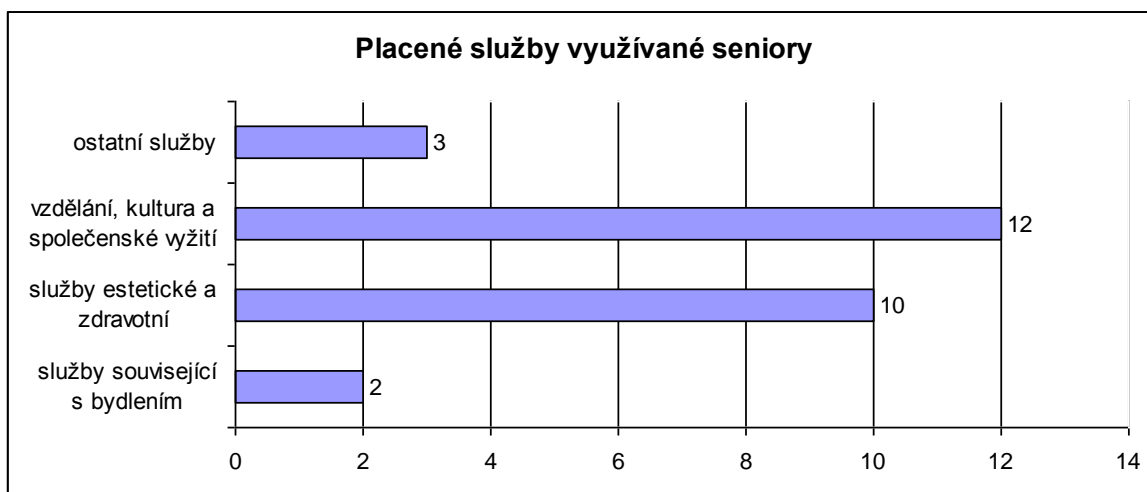
Odpovědi respondentů jsou ve výše uvedeném členění znázorněny v Grafu 13. Z grafu je zřejmé, že nejvíce jsou využívány služby spadající do skupiny vzdělání, kultura a společenské vyžití (využívá 12 respondentů), dále služby estetické a zdravotní (10 respondentů).

Ostatní služby využívají 3 respondenti a služby související s bydlením, konkrétně paní na úklid, využívají dva respondenti (kteří žijí ve společné domácnosti).

Zdeněk Zidek, důchodce, 70 let: Chodí k nám paní na úklid, nákupy obstarává partnerka.

Pokud by to nezvládala, tak určitě dovážku nákupů využiju, dělá to Tesco.

Graf 13: Placené služby využívané respondenty řízeného rozhovoru



Zdroj: vlastní graf dle informací z řízeného rozhovoru

Respondenti uváděli využívané placené služby formou otevřené odpovědi, z nichž některé jsou uvedeny zde:

Zuzana Folkertová, důchodkyně, věk 65 let: Využívám hlavně kosmetické služby, pečuji o sebe. Navštěvuji kadeřníka a kosmetičku jednou měsíčně. Stejně pravidelně využívám pedikúru. Minimálně jednou týdně chodím na masáž. Chodím do kni-

hovny. Mám psa, takže využívám služeb veterináře. Občas zajdu do kina nebo na výstavu.

Jiřina Englerová, důchodkyně, věk 67 let: Chodím na universitu třetího věku. Na jazykové kurzy. Jsem členkou spolku turistů. Jednou měsíčně chodím ke kadeřnici. Jednou měsíčně na pedikúru. Občas s kamarádkami do cukrárny. Jednou ročně do kina.

Anna Kotábová, pracující, 67 let: Využívám služeb kosmetičky, manikúry a pedikúry. Víte my starší už máme dost velké problémy s nohami, ta pedikúra je důležitá. Chodím do knihovny. Do restaurace. Jezdím na dovolené a do lázní.

Věra Komárková, důchodkyně, 73 let: Chodím pravidelně ke kadeřnici, asi jednou za 2-3 měsíce. Chodím taky s Danem na stříhání [pes] a na očkování k veterináři. Mám průkazku do knihovny. S manželem jsem občas chodili na obědové menu, ale sama už nechodím.

Josef Horák, důchodce, 77 let: Chodím pravidelně do sauny a do knihovny, jinak nic. Taky moc nemám čas, když se starám prakticky o kompletní domácnost. ... a jednou za čas jedu s autem do myčky.

Danuška Čmelová, důchodkyně, 87 let: Občas chodím na pedikúru, syn mi říká, abych si nechala dovážet obědy v pracovní dny, zatím si vařím.

V odpovědích respondentů na otázku vztahující se k **možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti** respondenti nejčastěji uvádí, že jsou soběstační nebo jim pomáhá rodina (děti nebo vnoučata). V případě, že by „na to už nestačili“, by většina z nich zvážila takovou službu. Paní na úklid mají jen dva respondenti, viz odpovědi výše.

Zuzana Folkertová, důchodkyně, věk 65 let: Zatím ne, pomáhá mi syn. Pokud bych neměla tuto pomoc tak určitě, nákupy jsou těžké a já nemám výtah. Samozřejmě by rozhodovala cena.

Alena Adamová, pracující, 65 let: Zatím zvládám vše sama, do budoucna možná ano.

Anna Kotábová, pracující, 67 let: Do budoucna přemýšlím určitě, pokud si to budu moci dovolit, dovoz jídla a paní na úklid.

Věra Komárková, důchodkyně, 73 let: Ne, to vůbec. Co bych celý den dělala. Pokud něco potřebuji většího, domluví se se synem. Ale možná by mi mohla nějaká služba umýt okna, to mě nebaví..

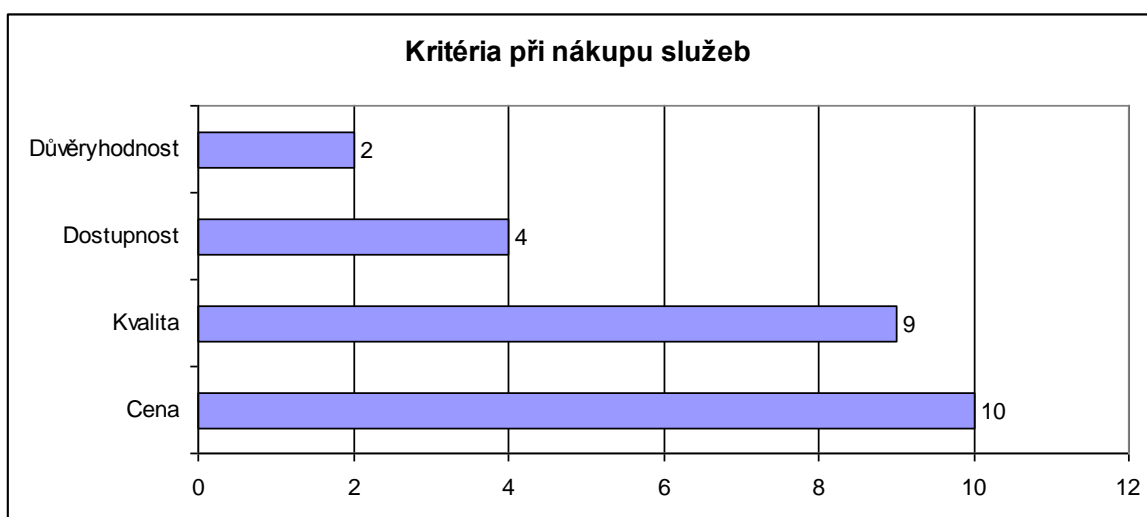
Při **zjišťování kritérií pro nákup služeb** byly do výčtu možností zahrnuty všechny alternativy, které respondenti uváděli (cena – kvalita – dostupnost – důvěryhodnost). U každé položky je zaznamenán počet respondentů, kteří dané kritérium zmínili, přičemž respondenti spontánně zmiňovali jedno až tři kritéria.

Nejčastěji zmiňovaným kritériem byla cena (10 respondentů), toto kritérium uvedlo 67 % respondentů, přičemž tři respondenti uvedli pouze toto kritérium a žádné jiné. Dále v obdobném počtu případů se jednalo o požadavek na kvalitu (9 respondentů, 60 %), nejčastěji ve spojení s cenou nebo dalším kritériem. Jako samostatné kritérium uvedli kvalitu dva respondenti. Kritérium dostupnosti uvedli 4 respondenti (27 % dotazovaných), a to vždy ve spojení s kvalitou a cenou.

Zvláštní kategorii tvoří dva respondenti, kteří uvedli jako jediné kritérium důvěryhodnost poskytovatele služeb.

Grafické zachycení odpovědí je v uvedeném členění v následujícím sloupcovém Grafu 14.

Graf 14: Kritéria při nákupu služeb respondenty řízeného rozhovoru



Zdroj: vlastní graf dle informací z řízeného rozhovoru

Jako poslední součást řízeného rozhovoru bylo zjišťováno, **zda respondenti využívají výhod pro seniory** a zda je pro ně některá služba nedostupná finančně nebo jinak (geo-

graficky). Odpovědi na tyto otázky vypovídají především o tom, že senioři o slevách nijak zvlášť neuvažují – resp. o slevách přímo určených pro seniory. Nejčastější odpovědi vztahující se k výhodám pro seniory byly zlevněné vstupy do kina nebo na výstavy apod. (7 respondentů, 47 %). Dále byly zmíněny výhody v městské hromadné dopravě, která je v Praze pro seniory od 65 let zdarma (5 respondentů, 33 %). Vždy dva a dva respondenti uvedli ještě slevy na cestování a na stravování. Celkově jsem očekávala pestřejší škálu odpovědí a slev, které senioři budou aktivně využívat.

Ve vztahu k nedostupným službám obvykle senioři v rozhovoru neuvedli nic, co by pro každého z nich bylo zásadně nedostupné. Spíše uváděli, co by je zajímalo, co by ocenili. Vybrané odpovědi jsou uvedeny níže.

Jiřina Englerová, důchodkyně, věk 67 let: Asi něco ohledně cestování, zvýhodněné zájezdy pro seniory. Do budoucna se určitě budu informovat o nějakých zdravotních službách, až se nebudu moct o sebe či manžela postarat.

Anna Hejzlarová, důchodkyně, 87 let: Jak jsem říkala, pokud bych neměla vnučku, tak bych potřebovala pomoci s domácností a nákupy. Také přemýšlím, že budu chodit na pedikúru. Kdyby chodila paní za mnou, tak by to bylo lepší.

Marie Rainová, důchodkyně, 68 let: Chtěla bych se vzdělávat, takže se musím zorientovat v nějaké nabídce. Kurzy na počítači nebo jazyky.

Alena Adamová, pracující, 65 let: Chtěla bych více cestovat, poznávací zájezdy a tak. Takže bych slevy pro seniory uvítala. Nebo nějaké zařízení, kde bych mohla trávit čas s vnoučaty. Určitě by byly fajn slevy pro seniory v restauracích.

Eva Horáková, důchodkyně, 77 let: Chtěla bych hlavně takové zdravotnictví, aby mi doktoři spravili oči, co mi pokazili. Pak bych mohla dělat ledasco. Takhle jen sedím doma na zadku a můžu leda tak poslouchat rádio nebo manžela.

4.5 Předběžné zodpovězení výzkumných otázek na základě řízených rozhovorů

Na základě realizovaných řízených rozhovorů nyní předběžně odpovím na výzkumné otázky, které byly položeny v úvodu práce.

1. Senioři v Praze nakupují služby?
Ano, na základě řízených rozhovorů lze uzavřít, že senioři v Praze nakupují služby.
2. Senioři v Praze patří k seniorům s vyššími disponibilními příjmy?
Tato výzkumná otázka je zatím ponechána bez odpovědi, vzhledem k malému vzorku respondentů řízeného rozhovoru – bude odpovězeno na základě dotazníkového šetření.
3. Senioři v Praze vynakládají na nákup nezbytných potřeb (bydlení, jídlo a ošacení) asi 80 % disponibilního příjmu?
Dle řízených rozhovorů více než polovina respondentů (8 dotazovaných, 53 %) vynaloží na potraviny, bydlení a ošacení měsíčně 70 % nebo 80 % svých příjmů; vzhledem k malému vzorku respondentů řízeného rozhovoru bude odpověď na výzkumnou otázku upřesněna na základě dotazníkového šetření.
4. Senioři v Praze nakupují převážně služby estetické a zdravotní?⁶
Dle řízených rozhovorů jsou výraznou většinou respondentů nakupovány služby spadající do skupiny vzdělání, kultura a společenské vyžití (12 dotazovaných, 80 %) a dále služby estetické a zdravotní (10 respondentů, 67 %); vzhledem k malému vzorku respondentů řízeného rozhovoru bude odpověď na výzkumnou otázku upřesněna na základě dotazníkového šetření.
5. Senioři v Praze považují za subjektivně nezbytné služby převážně estetické a zdravotní?
Tato výzkumná otázka je zatím ponechána bez odpovědi, vzhledem k malému vzorku respondentů řízeného rozhovoru – bude odpovězeno na základě dotazníkového šetření.
6. Senioři v Praze považují za zbytné ty služby, které si mohou obstarat sami?
Z řízených rozhovorů vyplynulo, že minimum dotazovaných využívá služby pro domácnost, neboť si vše zařídí sami nebo s pomocí rodiny a proto pokud o nákupu takových služeb uvažují, tak spíše výhledově a „kdyby už na to nestačili“. Pokud na-

⁶ Podrobněji v kapitole 3.3.

kupují služby, jedná se o služby vzdělání, kultura a společenské vyžití a dále služby estetické a zdravotní, jak plyne z odpovědi na výzkumnou otázku č. 4.

Odpovědi budou následně upraveny nebo doplněny podle výsledků dotazníkového šetření.

5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ – VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB SENIORY

V této kapitole budou představeny výsledky dotazníkového šetření provedeného v březnu až červnu 2013 osobním dotazováním a na internetu, prostřednictvím webu Vypln.to.cz. Pomocí dotazníků má být zjištěna kvalitativně-quantitativní stránka využívání služeb dotazovaných seniorů.

5.1 Identifikační otázky – vyřazovací otázky

Tyto identifikační otázky mají za cíl vyřadit případné dotazníky, které neodpovídají cíli práce a zaměření výzkumných otázek. Byly zařazeny především proto, že část respondentů byla oslovena přes internet. U dotazníků vyplňovaných osobně byly vyřazovací otázky použity, aby byly dotazníky shodné pro obě zdrojové skupiny respondentů.

Při osobním dotazování byli respondenti vyřazeni, pokud nesplnili podmínku bydliště v Praze (alespoň polovinu roku) a podmínku převážné soběstačnosti. Tito respondenti neodpovídali na další otázky.

Při vyplnění dotazníku přes internet byli respondenti pro nesplnění podmínky bydliště v Praze (alespoň polovinu roku) a podmínky převážné soběstačnosti dodatečně. Tito respondenti sice odpověděli na další otázky, ale jejich odpovědi nebyly zapracovány do výzkumného vzorku.

Otázka na bydliště v Praze⁷ i otázky na převážnou soběstačnost⁸ jsou otázky uzavřené, mají dvě možné odpovědi (ano – ne) a respondent volí vždy jen jednu odpověď.

Vyplněno bylo celkem 172 dotazníků z toho 22 bylo vyplněno prostřednictvím internetu a serveru Vypln.to.cz. Dotazníky vyplněné přes internet však byly z celkového zpracování vyřazeny – pouze u dvou případů totiž byly vyplněny osobami, které pobývaly po větší část roku v Praze, tj. 20 respondentů nesplnilo první vyřazovací otázku. Zbývající dva dotazníky pak nebyly zařazeny proto, aby byla zachována forma oslovení u celého vzorku respon-

⁷ Uveďte prosím, zda alespoň polovinu roku žijete v Praze

⁸ Uveďte prosím, zda Váš zdravotní stav umožňuje, abyste si všechny nebo většinu záležitostí bez významných obtíží obstaral/a sám / sama.

dentů, když 2 respondenti by tvořili příliš minoritní část vzorku a forma jejich oslovení by musela být zanedbána.

Všechny následující odpovědi jsou tedy poskytnuty 150 osobami, které podmínky splňují, a na vyřazovací otázky odpověděli v souladu s cílem dotazníkového šetření, vzorek je tedy 150 respondentů.

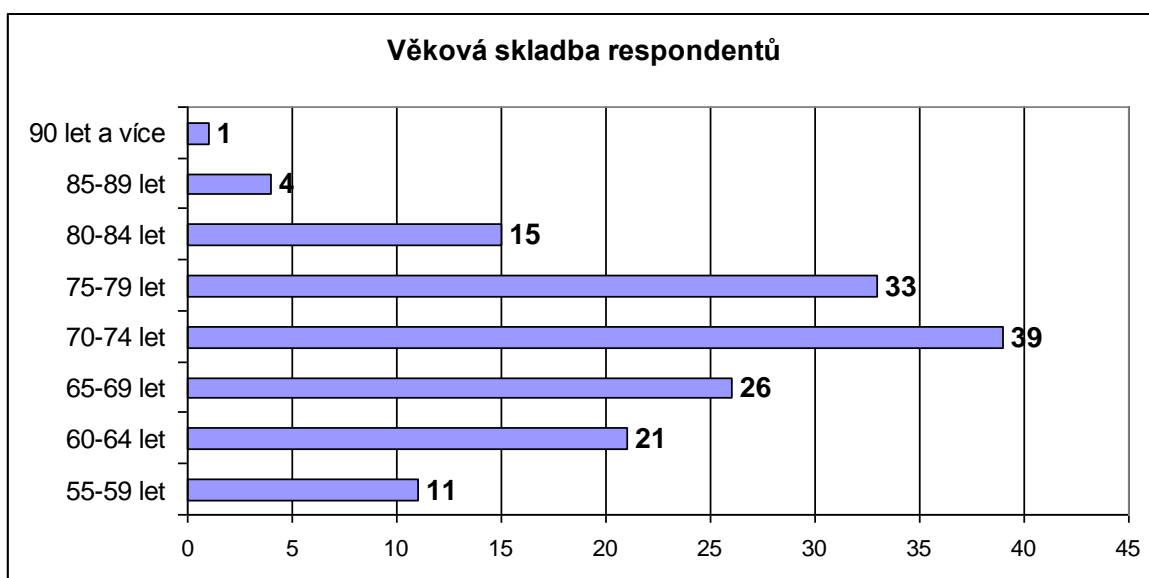
5.2 Identifikační otázky – charakteristika respondenta

Identifikační otázky v obvyklém smyslu, charakterizují respondenta z hlediska základních demografických a geografických vlastností.

5.2.1 Otázka č. 3 – věk

Respondent má odpovědět na otázku	Uveďte prosím Váš věk.
Respondent má k dispozici odpovědi	Pětileté věkové intervaly v rozmezí 55 let až 90 a více let (8 intervalů)
Charakter otázky	uzavřená
Počet možných odpovědí	1

Graf 15: Histogram dle věku – věková skladba respondentů



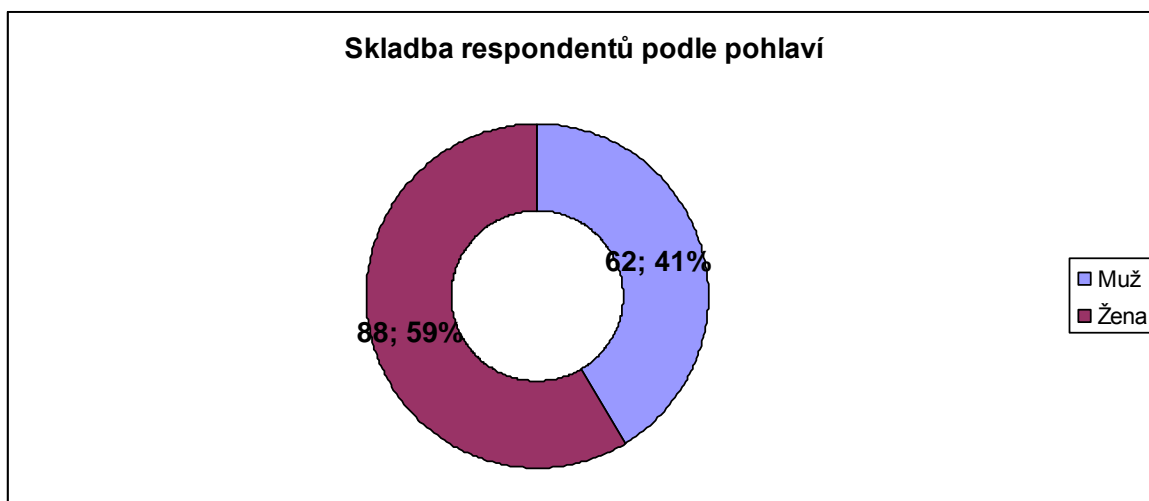
Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

Většina respondentů je starších než 70 let (61 % dotazovaných). Nejpočetnější skupinu seniorů tvoří senioři ve věku 70-74 let (39 respondentů, 26 %). Dále je početně zastoupen věkový interval 75-79 let (33 respondentů, 22 %) a interval 65-69 let (26 respondentů, 17 %). Dále ve věkovém intervalu 60-64 let bylo dotazováno 21 osob (14 % dotazovaných), ve věku 80-84 let celkem 15 dotazovaných (10 %). Nejméně dotazovaných bylo ve skupině 90 let a více (1 respondent, 0,7 %).

5.2.2 Otázka č. 4 – pohlaví

Respondent má odpovědět na otázku	Uveďte prosím, zda jste muž nebo žena.
Respondent má k dispozici odpovědi	muž – žena
Charakter otázky	Uzavřená
Počet možných odpovědí	1

Graf 16: Skladba respondentů podle pohlaví



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

Mezi respondenty bylo 59 % žen (88 dotazovaných) a 41 % mužů (62 respondentů).

5.2.3 Dílčí závěr – charakteristika respondenta

Podle údajů Českého statistického úřadu (2011a) pro rok 2012 je naděje dožití u mužů 75 let a u žen téměř 81 let. Lze tedy předpokládat, že ve vyšších věkových intervalech budou převažovat ženy.

V charakteristice respondentů (viz kapitola 3 *Metodika*) byl předpokládán vyrovnaný počet respondentů mužů a žen, avšak ženy byly vstřícnější a ochotnější ke spolupráci, proto se podíl dotazovaných žen zvýšil až na uvedených 59 %.

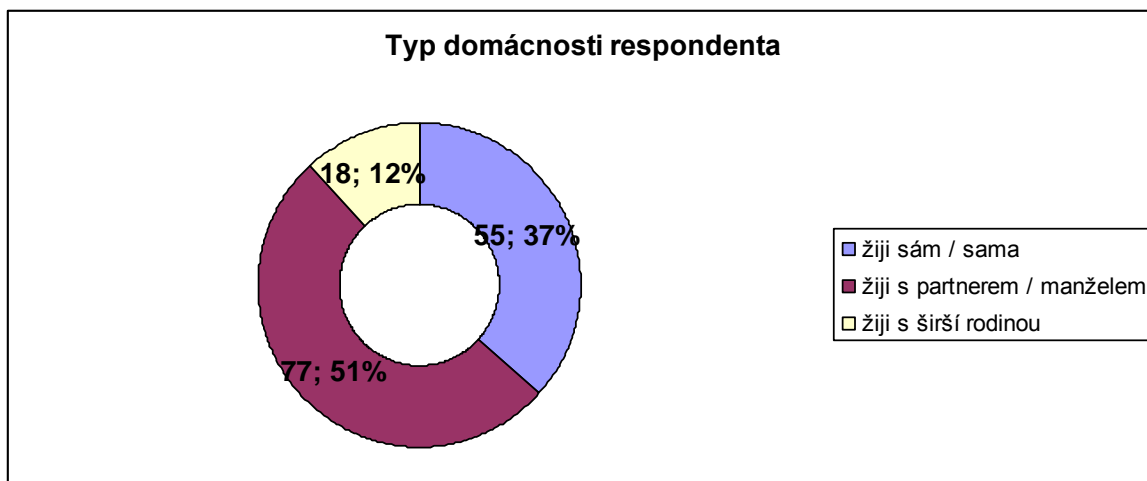
5.3 Otázky k zjištění charakteristiky domácnosti seniora

Otázky zjišťující sociální zázemí respondenta – jde především o početnost domácnosti a typ bydlení (které mají podle šetření Českého statistického úřadu vliv na individuální disponibilní důchod a na disponibilní důchod domácnosti). (Český statistický úřad a Kalmus, 2012)

5.3.1 Otázka č. 5 – charakteristika domácnosti

Respondent má odpovědět na otázku	Uveďte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.
Respondent má k dispozici odpovědi	Žiji sám / sama Žiji s partnerem / manželem Žiji s širší rodinou (s dětmi, se svými sourozenci nebo jinými příbuznými)
Charakter otázky	Uzavřená
Počet možných odpovědí	1
Předpokládaný vliv skupiny respondentů na výsledek otázky	Respondenti jsou ve vyšších věkových skupinách (více než polovina jich je starších 70 let), což může ovlivnit skladbu domácnosti, ve které respondenti žijí směrem k jednočlenné domácnosti.

Graf 17: Charakteristika domácnosti respondentů



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

Graf 17 názorně zachycuje charakteristiku domácností respondentů – nejčastěji se jedná o soužití s partnerem / partnerkou nebo manželem / manželkou, a to u 77 respondentů (51 % dotazovaných). Poměrně velkou část tvoří lidé žijící osamoceně, jedná se o 55 dotazovaných (37 %). Nejméně četným typem domácnosti je soužití se širší rodinou, což je uspořádání v němž žije 18 dotazovaných (12 %).

Lze předpokládat, že převažující část osob žijících osamoceně budou ženy, neboť mají podle Český statistický úřad (2011a) delší naději na dožití než muži.

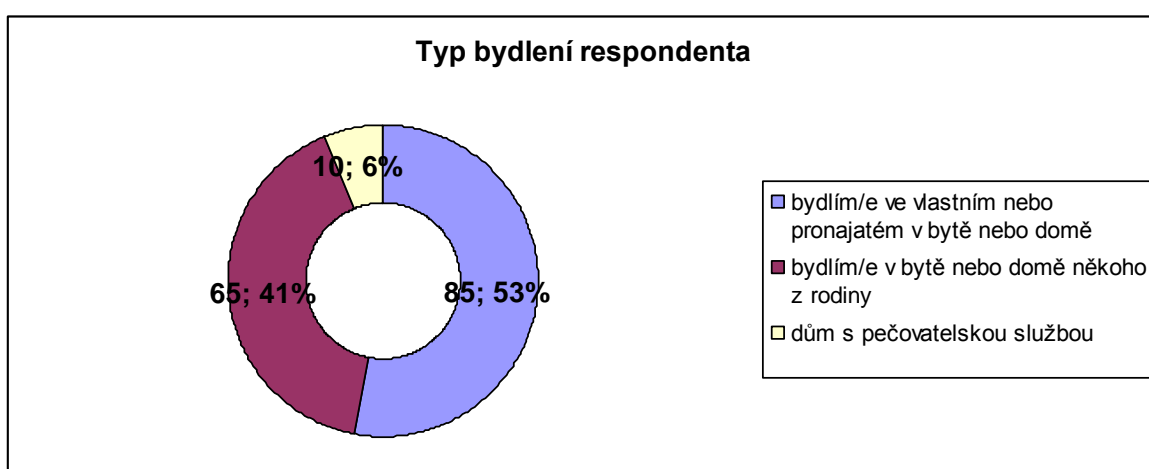
5.3.2 Otázka č. 6 – bydlení

Respondent má odpovědět na otázku	Uveďte prosím, kde žijete / bydlíte.
Respondent má k dispozici odpovědi	Bydlím/e ve vlastním nebo pronajatém v bytě nebo domě Bydlím/e v bytě nebo domě někoho z rodiny Dům s pečovatelskou službou Jiné sociální zařízení
Charakter otázky	Uzavřená
Počet možných odpovědí	1

Předpokládaný vliv skupiny respondentů na výsledek otázky

Respondenti jsou ve vyšších věkových skupinách, což může ovlivnit typ bydlení (častěji se bude jednat o bydlení u někoho v bytě nebo domě, popř. o bydlení v domě s pečovatelskou službou).

Graf 18: Typ bydlení respondenta



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

Více než polovina respondentů (53 %) bydlí ve vlastním nebo pronajatém bytě, konkrétně se jedná o 85 respondentů. 41 % (65 dotazovaných) pak bydlí v bytě nebo v domě někoho z rodiny (kromě těch, co v předchozí otázce uvedli variantu vícečetné domácnosti se bude jednat také o osoby, které v pořízení na případ smrti převedli dříve svůj byt na děti nebo vnuky a v rámci služebnosti bytu⁹ zde dožijí). Pouze 10 respondentů (6 %) žije v domě s pečovatelskou službou – zde připadá v úvahu domácnost jednotlivce popř. soužití v páru. Nebyli osloveni žádní respondenti, kteří by žili v jiném sociálním zařízení, tato alternativa proto není v Grafu 18 uvedena, pro zachování přehlednosti.

⁹ Jedná se o typ věcného břemene, tzv. věcné břemeno dožití. Upraveno v § 1297 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákona, ve znění pozdějších předpisů.

5.3.3 Dílčí závěr – zjištění charakteristiky domácnosti seniora

Přestože většina respondentů je ve věkové skupině osob starších 70 let, převažuje soužití v sezdaném nebo nesezdaném páru (51 %). Pouze okrajovou alternativou je bydlení ve vícečetné domácnosti (10 respondentů) a bydlení v domě s pečovatelskou službou (shodně 10 respondentů). Nízký počet osob v domě s pečovatelskou službou v kontrastu relativně vysokého věku dotazovaných lze zdůvodnit jednak relativním nedostatkem těchto zařízení ve Středočeském kraji (Senior Středočeský kraj, 2014) a jednak snahou být samostatný, nebýt na obtíž, vše zvládnout, popř. vše zvládnout s pomocí rodiny – jak je možno vysledovat mimo jiné v řízených rozhovorech.

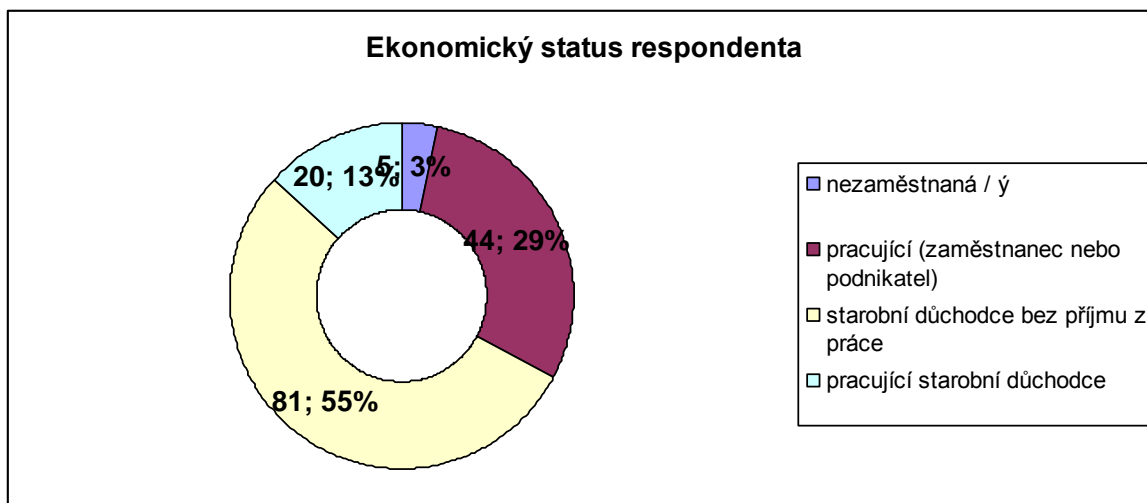
5.4 Otázky ke zjištění finanční situace seniora

Otázky zjišťující ekonomické zázemí respondenta, což je hledisko ovlivňující nákup zbytečného zboží a služeb.

5.4.1 Otázka č. 7 – ekonomický status

Respondent má odpovědět na otázku	Uveďte prosím, jaký je Váš ekonomický status.
Respondent má k dispozici odpovědi	Nezaměstnaná / ý Pracující (zaměstnanec nebo podnikatel) Starobní důchodce bez příjmu z práce Pracující starobní důchodce
Charakter otázky	Uzavřená
Počet možných odpovědí	1

Graf 19: Ekonomická aktivita respondentů



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

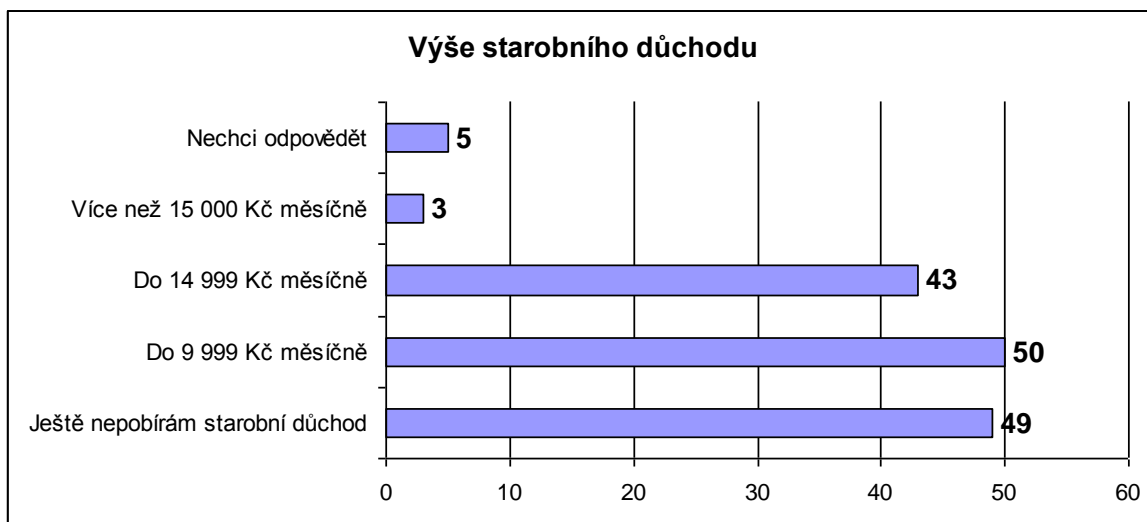
Mezi respondenty je téměř 70 % starobních důchodců, resp. dotazovaných, kteří jsou příjemci starobního důchodu. U 55 % z celkového počtu dotazovaných (81 osob) je přitom starobní důchod jediným zdrojem příjmů, resp. nemají žádné příjmy z práce. Naproti tomu 20 respondentů (13 %) vedle starobního důchodu ještě pracuje. Asi třetina dotazovaných (celkem 32 %, 49 osob) má nebo mělo by mít příjmy z práce nebo z podnikání (aniž by pobírali starobní důchod), avšak 5 osob (3 %) uvádí, že jsou nezaměstnaní.

5.4.2 Otázka č. 8 – výše individuálního příjmu

Respondent má odpovědět na otázku	Uveďte prosím, jaký je Váš osobní starobní důchod (bez případného vdovského nebo vdoveckého důchodu nebo jiných zdrojů příjmu).
Respondent má k dispozici odpovědi	Ještě nepobírám starobní důchod Do 4 999 Kč měsíčně Do 9 999 Kč měsíčně Do 14 999 Kč měsíčně Více než 15 000 Kč měsíčně Nechci odpovědět
Charakter otázky	Uzavřená
Počet možných odpovědí	1

V Grafu 20 není znázorněna varianta příjem do 4 999 Kč měsíčně (tuto alternativu nikdo z respondentů nezvolil).

Graf 20: Výše osobního příjmu ze starobního důchodu



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

Téměř přesná třetina dotazovaných (49 osob, 33 %) ještě nepobírá starobní důchod. V předchozí otázce to jsou ti, jejichž ekonomický status je pracující nebo nezaměstnaný.

Přesně třetina dotazovaných (50 osob, 33 %) pobírá starobní důchod ve výši do 9 999 Kč měsíčně a necelá třetina (43 osob, 29 %) pobírá starobní důchod ve výši do 14 999 Kč. Pouze 3 respondenti pobírají starobní důchod vyšší než 15 000 Kč.

Pět osob odmítlo uvést výši svého příjmu.

5.4.3 Otázka č. 9 – subjektivní hodnocení finanční situace

Respondent má odpovědět na otázku Uveďte prosím, jak vnímáte Vaši finanční situaci.

Respondent má k dispozici odpovědi Velmi dobrá (nepocituji problémy s placením výdajů)

Dobrá

Spíše dobrá

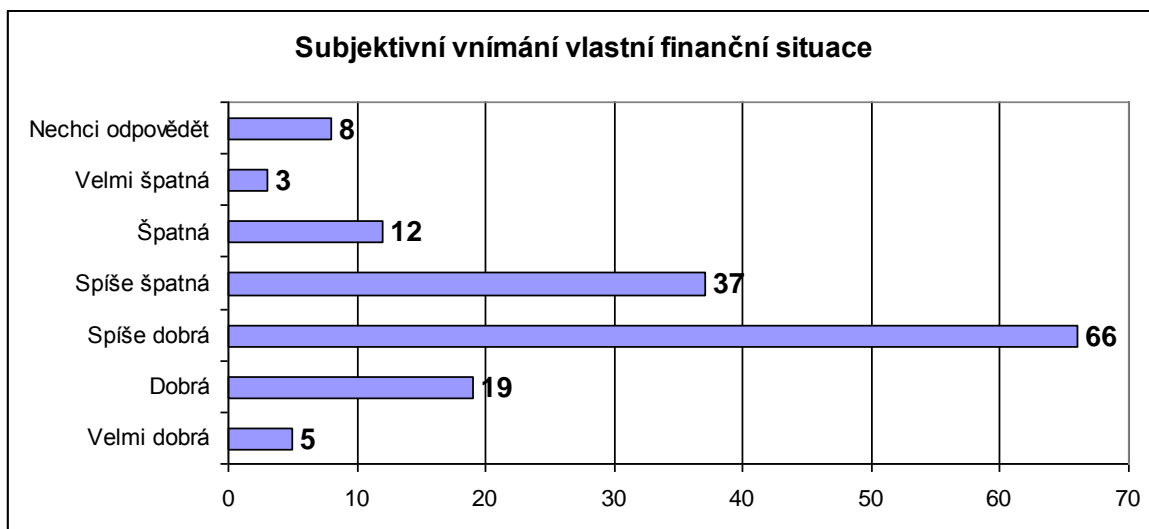
Spíše špatná

Špatná

Velmi špatná (mám vážné problémy s úhradou)

	výdajů na základní potřeby)
	Nechci odpovědět
Charakter otázky	Uzavřená
Počet možných odpovědí	1

Graf 21: Subjektivní vnímání vlastní finanční situace



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

Nadpoloviční většina respondentů (60 %, 90 osob) hodnotí svoji finanční situaci jako velmi dobrou, dobrou nebo spíše dobrou.

Jako velmi dobrou hodnotí finanční situaci 5 osob (3 %) a jako dobrou 19 osob (13 % respondentů) což budou zřejmě ti respondenti, kteří dosahovali na starobní důchod vyšší než 15 000 Kč a mohlo se jednat také o některé pracující seniory.

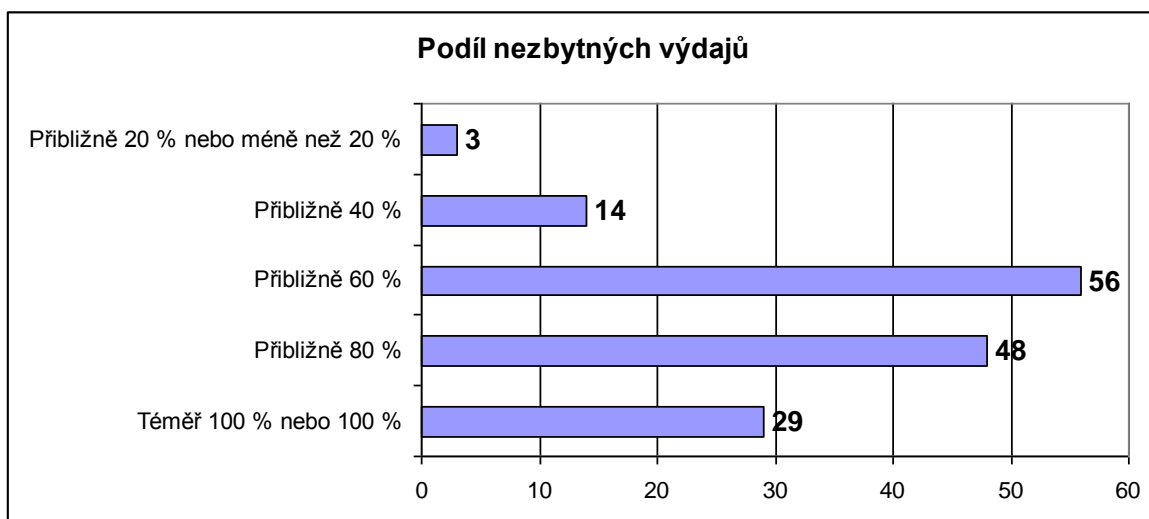
Téměř polovina (44 %, 66 osob) respondentů hodnotí vlastní finanční situaci jako spíše dobrou. Čtvrtina respondentů (25 %, 37 dotazovaných) hodnotí svoji finanční situaci spíše špatně. Jako špatnou posuzuje svoji finanční situaci 12 dotazovaných (8 %) a jako velmi špatnou 3 respondenti (2 %). 5 osob se nechtělo ke svojí finanční situaci vyjádřit.

5.4.4 Otázka č. 10 – podíl nezbytných výdajů

Respondent má odpovědět na otázku	Uveďte prosím, jaký podíl na Vašich měsíčních výdajích tvoří náklady na bydlení, potraviny,
-----------------------------------	---

nutné oblečení apod.	
Respondent má k dispozici odpovědi	Téměř 100 % nebo 100 % (všechny peníze vynaložím na nejnnutnější potřeby, nic mi nezbude nebo mi dokonce chybí) Přibližně 80 % (téměř všechny peníze vynaložím na nejnnutnější potřeby, nezbude mi mnoho) Přibližně 60 % (více než polovinu peněz vynaložím na bydlení a jídlo, méně než polovinu peněz mohu využít, jak uznám za vhodné). Přibližně 40 % (méně než polovinu peněz vynaložím na bydlení a jídlo, více než polovinu peněz mohu využít, jak uznám za vhodné). Přibližně 20 % nebo méně než 20 % vynaložím na nejnnutnější potřeby (většinu peněz mohu využít jak uznám za vhodné).
Charakter otázky	Uzavřená
Počet možných odpovědí	1

Graf 22: Podíl nezbytných výdajů



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

Z Grafu 22 je patrné, že podíl nezbytných výdajů na celkových výdajích odpovídá modifikovanému statistiky normálnímu rozložení, přičemž vrchol je mírně posunut směrem k vyšším výdajům.

Přibližně jedna pětina respondentů (29 osob, 19 %) vynaloží téměř 100 % svého příjmu na nezbytné náklady jako je bydlení, nákup potravin, nutné oblečení apod. Asi jedna třetina dotazovaných (48 respondentů, 32 %) vynaloží na nezbytné výdaje asi 80 % svých měsíčních příjmů. Největší podíl dotazovaných – 37 % (56 osob) vynaloží na nezbytné výdaje přibližně 60 % svých měsíčních příjmů. Poměrně nevýznamný podíl respondentů – 14 osob, 9 %, resp. 3 osoby, 2 % vynakládají na nezbytné výdaje 40 %, resp. 20 % svých disponibilních příjmů.

5.4.5 Dílčí závěr – zjištění finanční situace seniorů

32 osob v šetřeném vzorku (21 %) je ve věku nižším než 65 let, tedy podle obecných kritérií (nezohledňujících např. individuální zdravotní stav, počet dětí u žen apod.) se jedná o seniory, kteří by měli ještě pracovat. Je tedy zřejmé, že někteří senioři pracují i v době, kdy již měli nárok na starobní důchod – spadají do kategorie pracujících v rámci této otázky, kde je pracujících osob více než by odpovídalo pouze podle hlediska věku.

Pokud jde pouze o příjmy ze starobního důchodu (který se nedaní ani nepodléhá žádným zákonným srážkám), všichni respondenti z šetřeného vzorku, kteří jej pobírají, mají zřejmě vyšší měsíční příjem než osoby, které pracují a pobírají minimální mzdu. Základní sazba minimální mzdy tj. za nekvalifikovanou práci je aktuálně (duben 2014) ve výši 8 500 Kč, (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2013a) avšak podléhá tzv. odvodům – daň z příjmu, pojistné na sociální pojištění a politiku zaměstnanosti a pojistné na zdravotní pojištění. Čistá mzda je pak 7 564 Kč (není zohledněn počet dětí).

Průměrná výše sólo vypláceného starobního důchodu (vč. předčasného) přitom podle údajů České správy sociálního zabezpečení (2013b) činila ke konci září 2013 10 957 Kč. U mužů konkrétně je průměrný starobní důchod 12 138 Kč a u žen 9 944 Kč. Všechny respondenty (ženy), které pobírají starobní důchod vyšší než 10 000 Kč mají nadprůměrný důchod. Spíše nadprůměrný starobní důchod všech respondentů trvale žijících v Praze je pravděpo-

dobně dán i tím, že v Praze obecně jsou vyšší průměrné příjmy z práce¹⁰, z nichž se následně vypočítává nárok na starobní důchod.

Rozložení subjektivního vnímání vlastní finanční situace odpovídá statistiky normálnímu rozložení, přičemž převažuje hodnocení pozitivní, na škále velmi dobrá – dobrá – spíše dobrá (60 %, 90 osob z šetřeného vzorku).

Jestliže jedna z výzkumných otázek hovoří o hranici 80 % měsíčních příjmů, které jsou vynaloženy na nezbytné výdaje, pak tomuto předpokladu odpovídá asi jedna třetina dotazovaných (48 respondentů, 32 %). Nadpoloviční většina respondentů (77 osob, 51 %) vynakládá na svoje nezbytné měsíční výdaje 80 % nebo 100 % svých měsíčních příjmů.

Největší podíl dotazovaných – 37 % (56 osob) vynaloží na nezbytné výdaje přibližně 60 % svých měsíčních příjmů, což může korespondovat se zjištěním, že většina respondentů má průměrný či spíše nadprůměrný starobní důchod (ačkoli nutno podotknout, že někteří respondenti mají příjmy z práce a starobní důchod ještě nepobírají).

5.5 Otázky ke zjištění nákupního rozhodování

Otázky jsou směřovány na identifikaci spektra služeb, které senioři mohou nakupovat, a k identifikaci faktorů, které ovlivňují nákupní rozhodování seniorů.

5.5.1 Otázka č. 11 – služby 1x ročně

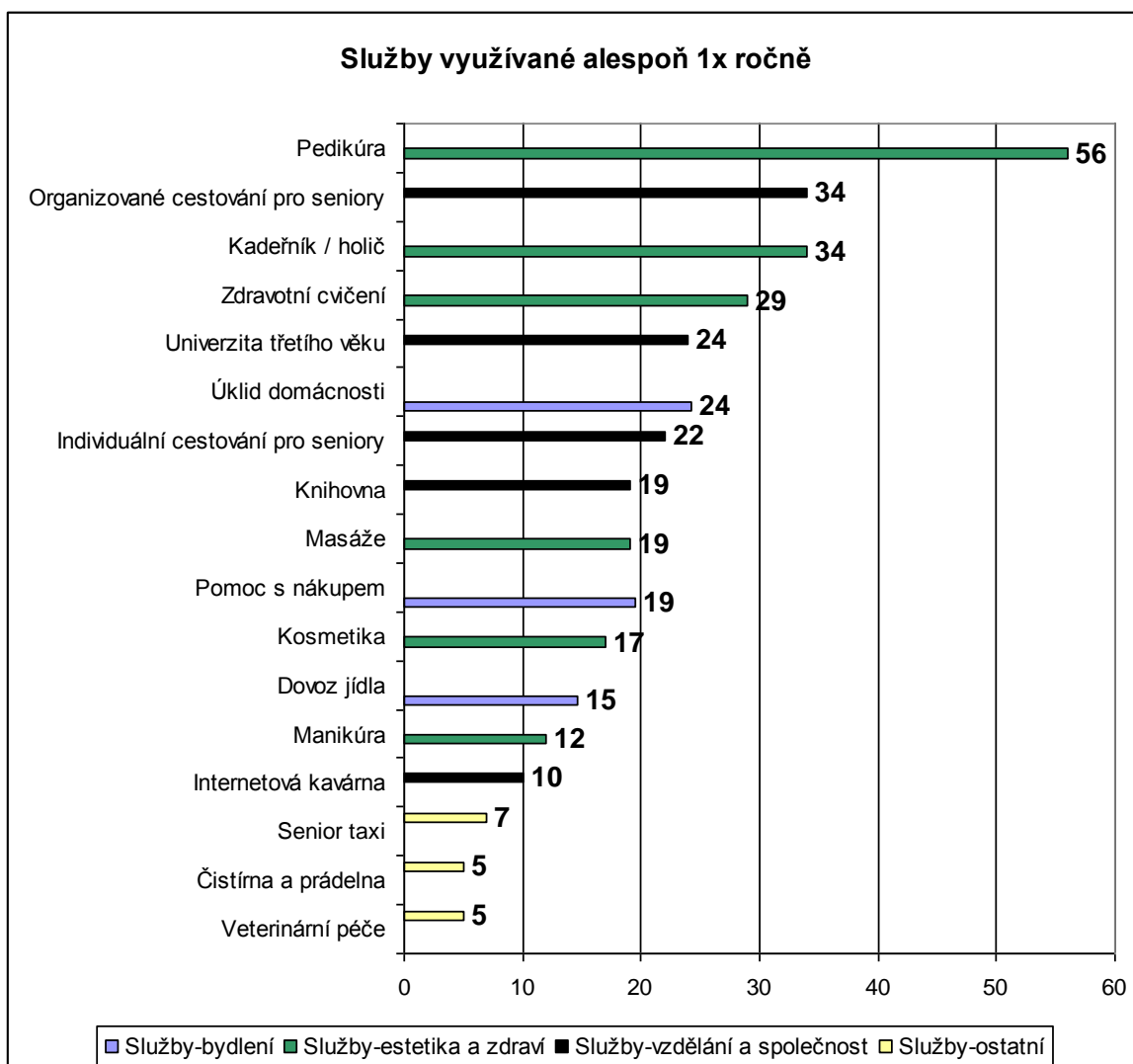
Respondent má odpovědět na otázku Uveďte prosím, které služby využíváte alespoň 1x za rok.

Respondent má k dispozici odpovědi Úklid domácnosti
Pomoc s nákupem
Dovoz jídla

¹⁰ Nejvyšší mzdy byly v Praze, kde průměrná mzda ve 4. čtvrtletí roku 2013 dosahuje 34 436 Kč, naproti tomu celorepublikový průměr je ve stejném období 26 637 Kč. (Špačková, 2014) – Pochopitelně i s vědomím toho, že průměrná mzda nemusí mít zcela odpovídající vypovídající úroveň.

	Manikúra
	Pedikúra
	Kadeřník / holič
	Masáže
	Kosmetika
	Zdravotní cvičení
	Univerzita třetího věku
	Individuální cestování pro seniory (koupím si zájezd nebo výlet u cestovní kanceláře)
	Organizované cestování pro seniory (zajišťováno např. kulturní komisí města)
	Internetová kavárna
	Knihovna
	Veterinární péče (pro zvířecí mazlíčky)
	Senior taxi
	Čistírna a prádelna.
Charakter otázky	Uzavřená
Počet možných odpovědí	0-17

Graf 23: Služby využívané seniory alespoň 1 x ročně



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

V Grafu 23 jsou znázorněna všechna označení služby, které respondenti využívají alespoň jedenkrát ročně. Každý z respondentů mohl označit 0–17 nabízených služeb. V grafu jsou barevně odlišeny kategorie služeb, jak jsou pro účely této práce rozděleny v kapitole 3.3.

Bezkonkurenčně nejvíce využívanou službou je pedikúra, kterou označilo 56 respondentů (37 %). Dále se na druhém místě se stejným počtem označení umístili kadeřník – holič, označeno celkem 34× (23 %) a organizované cestování pro seniory. Na třetí příčce je zdravotní cvičení označeno celkem 29× (19 %). Následuje univerzita třetího věku – označeno 24× (16 %) a se shodným počtem označení úklid domácnosti.

Nejméně využívané jsou čistírna a veterinární péče (označeno 5×, 3 %), senior taxi (7 označení, 5 %) a internetová kavárna, označeno 10 × (7 %).

5.5.2 Otázka č. 12 – služby 1x 2 měsíce

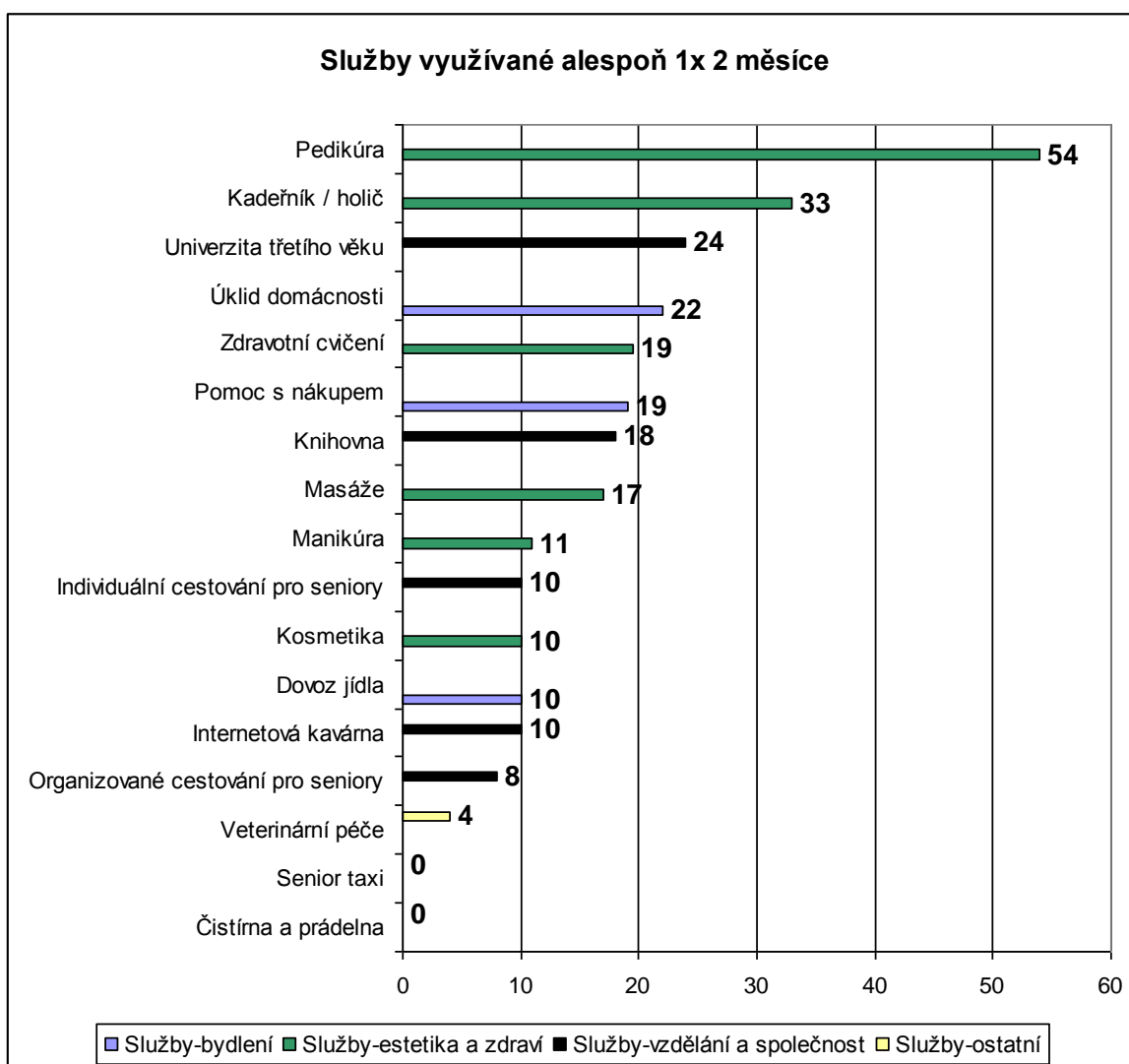
Respondent má odpovědět na otázku Uveďte prosím, které služby využíváte alespoň 1x za dva měsíce.

Respondent má k dispozici odpovědi Viz Otázka č. 11

Charakter otázky Uzavřená

Počet možných odpovědí 0-17

Graf 24: Služby využívané seniory alespoň 1x 2 měsíce



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

V Grafu 24 jsou znázorněna všechna označení služby, které respondenti využívají alespoň jedenkrát za dvě měsíce. Každý z respondentů mohl označit 0–17 nabízených služeb, struk-

tura grafu je tedy podobná s Grafem 23. Celkově však bylo uvedeno méně odpovědí, neboť některé služby nejsou využívány tak často v rámci roku.

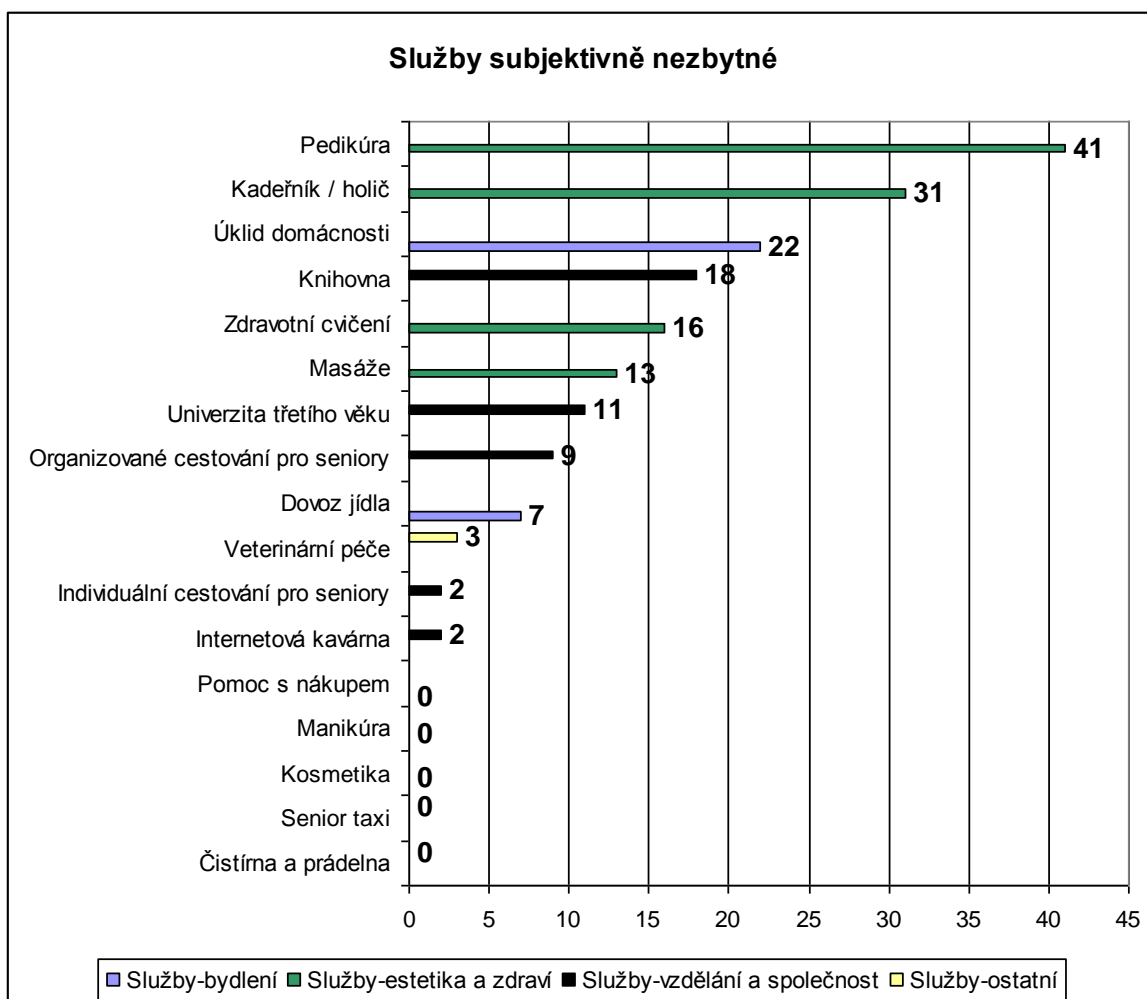
Opět bezkonkurenčně nejvíce využívanou službou je pedikúra, kterou označilo 54 respondentů (36 %), což je velmi podobný výsledek jako v předchozí otázce. Dále se na druhém místě umístil kadeřník – holič, označeno celkem 33× (22 % dotazovaných). Poměrně často se objevilo také označení univerzity třetího věku (označena 24×, 16 % respondentů). Na další příčce je úklid domácnosti, který označilo 22 respondentů (15 %) a následuje zdravotní cvičení – označeno 19× (13 %).

Zcela nevyužívané jsou čistírna a senior taxi (označeno v obou případech 0×, 0 %), dále je uvedena veterinární péče (4 respondenti, 3 %) a velmi překvapivě organizované cestování, které se výrazně propadlo ve srovnání s využíváním 1x ročně – organizovaně cestuje ve dvouměsíčních intervalech pouze 8 osob (5 % dotazovaných).

5.5.3 Otázka č. 13 – nezbyté služby

Respondent má odpovědět na otázku	Uveďte prosím, <u>jednu až tři služby považujete za nezbytné</u> (jejich spotřebu byste vynechali jen z opravdu vážného důvodu) a doplňte důvod, proč je pro Vás služba nepostradatelná, resp. obtížně postradatelná).
Respondent má k dispozici odpovědi	Viz Otázka č. 11
Charakter otázky	Polozavřená
Počet možných odpovědí	1-3

Graf 25: Subjektivně nezbytné služby



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

V Grafu 25 jsou znázorněna všechna označení služby, které respondenti považují za subjektivně nezbytné. Každý z respondentů mohl označit 0–17 nabízených služeb, struktura grafu je tedy opět podobná s Grafem 23. Celkově bylo uvedeno výrazně méně odpovědí, neboť ačkoli mohli respondenti uvést 1–3 služby, průměrně uváděli jen 1,2 odpovědi na jeden dotazník.

Na prvním místě mezi subjektivně nezbytnými službami je pedikúra – označena 41 respondentem (27 %). Na druhém místě se umístil kadeřník – holič, označeno celkem 31 × (21 % dotazovaných). Na třetí příčce subjektivně nezbytných služeb je úklid domácnosti, který označilo 22 respondentů (15 %) – shodně jako v předchozí otázce. Z toho lze vyvodit, že kdo má výpomoc s úklidem, považuje to za nezbytné. Doposud nezmíněnou službou je knihovna, kterou za nezbytnou považuje 18 dotazovaných (12 %).

Celá řada služeb je na okraji zájmu respondentů. Méně než 5 % respondentů považuje za důležité tyto služby: dovoz jídla, veterinární péče, individuální cestování, internetová kavárna, zcela zbytné (označeno 0×) jsou pomoc s nákupem, manikúra, kosmetika, prádelna a čistírna a senior taxi.

5.5.4 Otázka č. 14 – zbytné služby

Respondent má odpovědět na otázku	Uveďte prosím, <u>jednu až tři služby považujete za zbytné</u> (jejich spotřebu byste vynechali bez obtíží) a doplňte prosím důvod, proč je pro Vás služba postradatelná, resp. snadno postradatelná.
Respondent má k dispozici odpovědi	Viz Otázka č. 11
Charakter otázky	Polozavřená
Počet možných odpovědí	1-3

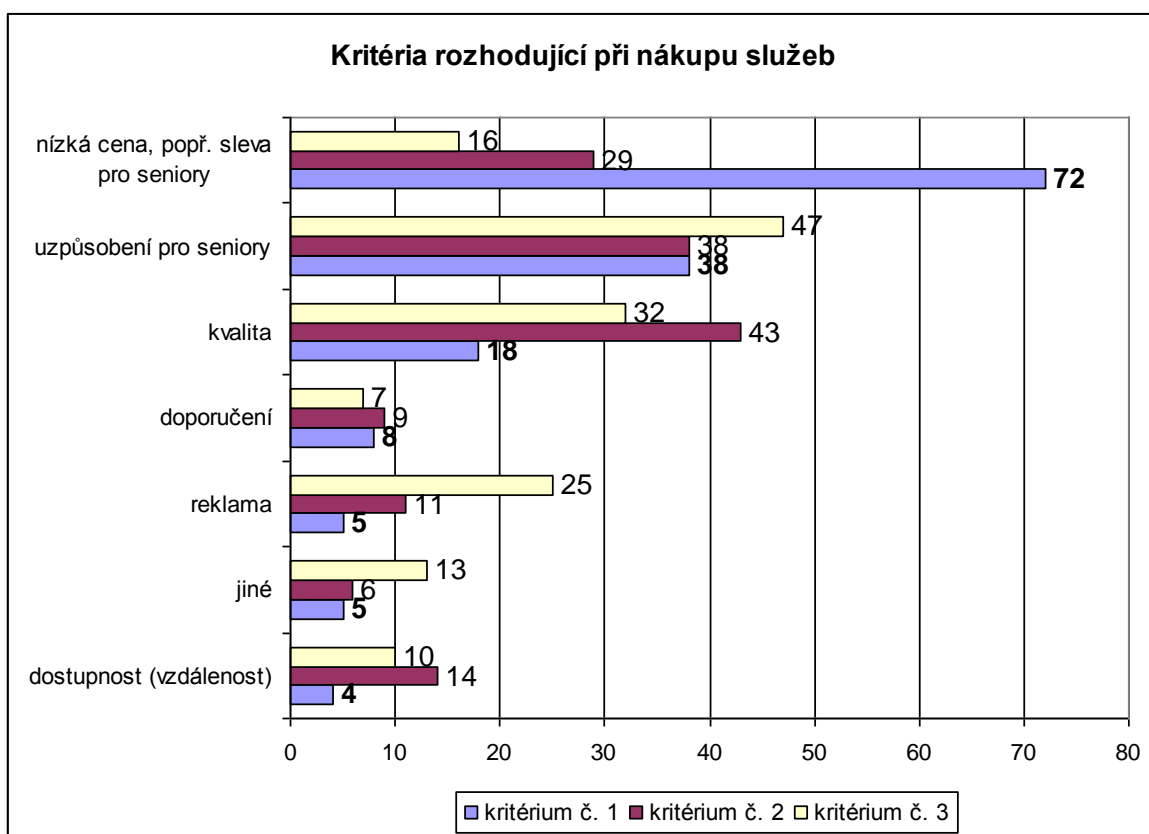
Vzhledem k odpovědím uváděných u otázky č. 13, kde vyplynula řada „nedůležitých služeb“, nebyly brány v potaz odpovědi na otázku č. 14, kde měli respondenti identifikovat zbytné služby. Většina dotazovaných tuto otázku vynechala, a výsledky tedy nejsou relevantní ve vztahu ke vzorku šetření. Otázku lze považovat za nadbytečnou popř. špatně zadanou – vhodnější bylo např., kombinovat otázku č. 13 a č. 14 tak, aby respondenti u každé služby uvedl na škále se sudým počtem stupňů, zda službu považuje spíše za zbytnou či nezbytnou.

5.5.5 Otázka č. 15 – kritéria nákupu služeb

Respondent má odpovědět na otázku	Uveďte prosím <u>tři faktory</u> , které faktory jsou pro Vás rozhodující při nákupu služeb.
Respondent má k dispozici odpovědi	Nízká cena, popř. sleva pro seniory Kvalita Uzpůsobení pro seniory Dostupnost (vzdálenost od místa bydliště)

	Doporučení
	Reklama
	Jiné: _____
Báze (100 % =)	7 faktorů
Charakter otázky	Polozavřená
Počet možných odpovědí	3 (seřadte prosím podle důležitosti od 1 do 3; jednička je nevíce důležitý faktor)

Graf 26: Kritéria rozhodující při nákupu služeb



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

V Grafu 26 jsou zachyceny všechna kritéria, která byla respondentům nabídnuta pod položkou „jiné“ jsou uvedena všechna další kritéria, která byla respondenty zmíněna. U každého kritéria je dle barvy a délky sloupce zřejmé, jak často bylo toto kritérium označeno a zda bylo označeno jako kritérium 1, 2 nebo 3 (viz legenda grafu).

Jako **kritérium číslo jedna** bylo nejčastěji zvoleno:

- nízká cena, popř. sleva pro seniory: 72 respondentů, 48 % dotazovaných,

- uzpůsobení pro seniory: 38 respondentů, 25 %,
- kvalita: 18 respondentů, 12 %.

Jako **kritérium číslo dvě** bylo nejčastěji zvoleno:

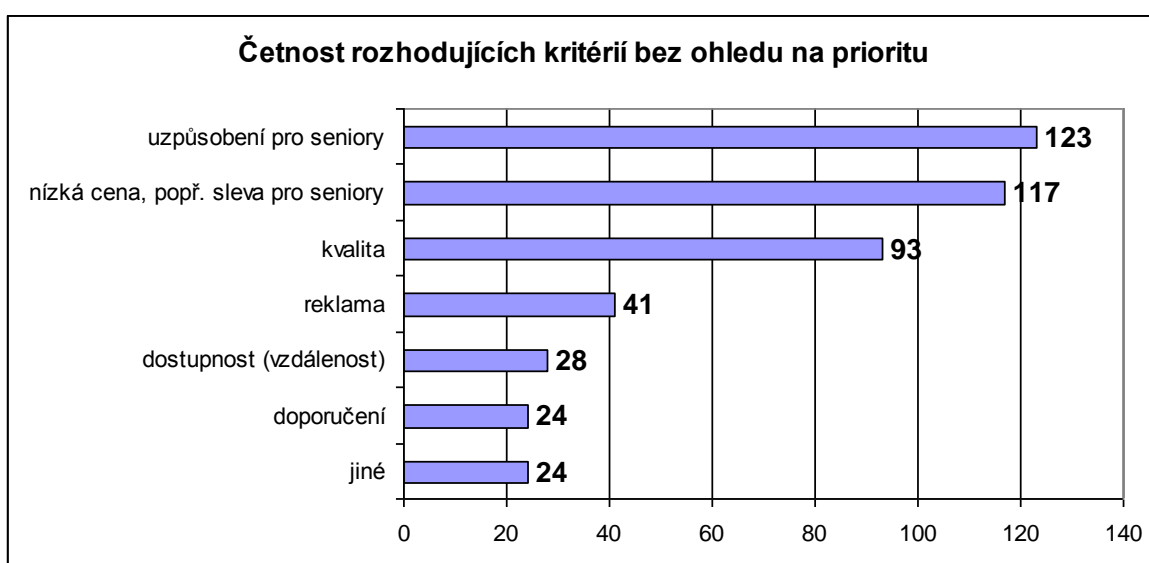
- kvalita: 43 respondentů, 29 % dotazovaných,
- uzpůsobení pro seniory: 38 respondentů, 25 %,
- nízká cena, popř. sleva pro seniory: 29 respondentů, 19 % dotazovaných.

Jako **kritérium číslo tři** bylo nejčastěji zvoleno:

- uzpůsobení pro seniory: 47 respondentů, 31 %,
- kvalita: 32 respondentů, 21 % dotazovaných,
- reklama: 25 respondentů, 17 %.

Z hlediska četnosti zvolených kritérií, bez ohledu na důležitost, kterou mu dotazovaní přikládali, se pak ukazuje, že nejčastěji zmíněným kritériem bylo uzpůsobení pro seniory (celkem uvedeno 123×, tedy toto kritérium má váhu pro 82 %), zatímco nízká cena byla uvedena 117× a tedy relevantní je pro 78 %. Na třetím místě z hlediska četnosti byla uvedena kvalita, zmínilo ji 93 dotazovaných (62 %). Graficky jsou tyto výsledky uvedeny v Grafu 27.

Graf 27: Četnost rozhodujících kritérií bez ohledu na prioritu



Zdroj: vlastní graf dle výsledků dotazníkového šetření

5.5.6 Dílčí závěr – zjištění nákupního rozhodování seniorů

Je zřejmé, že senioři alespoň jednou ročně využívají především služby estetické a zdravotní: pedikúra (56 osob) – kadeřník / holič (34 osob) a zdravotní cvičení (29 respondentů), rovněž využívají organizovaného cestování (34 dotazovaných).

Může se jevit jako překvapivé, že relativně jen malý podíl osob (16 %) využívá alespoň jednou ročně úklid domácnosti. Patrně to koresponduje se snahou být soběstačný, popř. se spolehnout na pomoc rodiny, což vyplynulo z řízených rozhovorů. Určitou roli může hrát také skutečnost, že se jedná o generaci osob, pro které je patrně neobvyklé nebo nepříjemné, že by se měly spolehnout na cizí osobu, která bude uklízet v jejich soukromém bytě. Nadto v domácnostech seniorů není až takový „provoz“, aby byla subjektivně pocíťována nějaká intenzivní potřeba k velkému úklidu.

Naopak nejméně jsou během roku využívány služby „ostatní“, tj. čistírna, senior taxi a veterinární péče, což lze vysvětlit i tím, že se pravděpodobně jedná již z podstaty věci o služby, které nebývají využívány pravidelně – ostatně asi ani většina osob v produktivním věku nechodí do čistírny pravidelně, případně nejezdí pravidelně taxi službou. Malý zájem o veterinární péči je zřejmě hodně ovlivněn tím, že se dotazník realizuje v Praze. Na menších městech by byl podíl seniorů se psem pravděpodobně vyšší.

Ve srovnání s využíváním stejného souboru služeb jako v předchozí otázce v četnosti přibližně šestkrát do roka se na předních místech objevují prakticky ty stejné služby a ve velmi podobných počtech využití. Opět bezkonkurenčně nejvíce využívanou službou je pedikúra, kterou označilo 54 respondentů (36 %), což je skutečně velmi podobný výsledek jako v předchozí otázce. Dále se na druhém místě umístil kadeřník – holič, označeno celkem 33× (22 % dotazovaných). Poměrně často je objevila také univerzita třetího věku (označena 24×, 16 % respondentů). Na další příčce je úklid domácnosti, který označilo 22 respondentů (15 %) a následuje zdravotní cvičení – označeno 19× (13 %). Na základě těchto výsledků lze usoudit, že služby tohoto typu – zejména estetické a zdravotní – respondenti buď využívají poměrně pravidelně, nebo vůbec. Četnost využívání služeb „občas“ by se projevila vyšším rozdílem v označení u služby ve srovnání využití 1× za rok a 1× za dva měsíce.

Zcela nevyužívané jsou čistírna a senior taxi (označeno v obou případech 0×), dále je uvedena veterinární péče (4 respondenti) a velmi překvapivě organizované cestování, které se výrazně propadlo ve srovnání s využíváním 1× ročně – organizovaně cestuje ve dvoumě-

síčních intervalech pouze 8 osob (5 % dotazovaných), oproti 34 respondentům, kteří uvedli, že cestují asi 1× do roka.

Pokud se měli respondenti vyjádřit k subjektivně nezbytné službě, na předních příčkách se umístily většinou služby, které byly uvedeny již v předchozích odpovědích: pedikúra (41 dotazovaných), kadeřník – holič (31×), úklid domácnosti (22 respondentů). Z toho vyvozuji, že obecně senioři nakupují spíše ty služby, které považují ze nezbytné. Celá řada služeb je přitom na okraji zájmu respondentů – dovoz jídla, veterinární péče, individuální cestování, internetová kavárna, zcela zbytné (označeno 0×) jsou pomoc s nákupem, manikúra, kosmetika, prádelna a čistírna a senior taxi. Poměrně překvapivý je nezájem o dovoz jídla, resp. že dotazovaní tuto službu považují za zbytnou. Pravděpodobně je důvodem skutečnost, že senioři obecně příliš nedbají na stravování a mají představu, že „by se nějak obešli“ – řada výzkumů (Mayo clinic, 2011) dokládá, že senioři trpí podvýživou a dehydratací, ačkoli objektivně k tomu nejsou dány důvody.

Mezi širší populací je rozšířen názor, že senioři nakupují především podle kritéria ceny. Toto hledisko potvrdila také studie ...¹¹, kdy bylo zjištěno, že pokud jde o potraviny, je „ovlivnění faktorem „slevová akce“ z 88 % střední a velmi silné. Nejvýraznější vliv slevové akce u nákupu potravin se objevuje u respondentů v důchodu, resp. ve věku 60 let a více“.

Ve srovnání s nákupem potravin se tedy senioři i při nákupu služeb chovají na první pohled podobně a orientují na nízkou cenu, jako kritérium číslo jedna ji zvolilo 48 % dotazovaných. Avšak z hlediska četnosti zvolených kritérií, bez ohledu na důležitost, kterou mu dotazovaní přikládali, se ukázalo, uzpůsobení pro seniory, tj. toto kritérium má váhu pro 82 % respondentů a nízká cena byla relevantní je pro 78 %

Tedy pouze 18 % respondentů nejmenovalo vůbec kritérium uzpůsobení služby pro seniory a 22 % respondentů vůbec nezmínilo cenu jako relevantní kritérium. Ve srovnání s výše uvedeným výzkumem o nákupním chování při nákupu potravin je míra ovlivnění cenou nižší při nákupu služeb.

¹¹ Zvyk velmi ovlivňuje nákup potravin - je jím ovlivněno 97 % domácností.. Závislost na zvyk vykazuje věk a vzdělání respondentů. (Stávková, Prudilová a Toufarová, 2005)

5.6 Předběžné zodpovězení výzkumných otázek na základě dotazníkového šetření

Na základě realizovaného dotazníkového šetření nyní autorka předběžně odpoví na výzkumné otázky, které byly položeny v úvodu práce.

1. Senioři v Praze nakupují služby?

Ano, na základě dotazníkového šetření lze uzavřít, že senioři v Praze nakupují služby.

2. Senioři v Praze patří k seniorům s vyššími disponibilními příjmy?

Ano, podle závěrů z odpovědí na otázky orientované na zjištění finanční situace seniorů v Praze mají tito senioři vyšší disponibilní příjmy.

3. Senioři v Praze vynakládají na nákup nezbytných potřeb (bydlení, jídlo a ošacení) asi 80 % disponibilního příjmu?

Dle dotazníkového šetření více než polovina respondentů (51 %) vynakládá na svoje nezbytné měsíční výdaje 80 % nebo 100 % svých měsíčních příjmů, konkrétně 80 % disponibilních měsíčních příjmů vynakládá na nezbytné potřeby jedna třetina dotazovaných (32 %).

4. Senioři v Praze nakupují převážně služby estetické a zdravotní¹²?

Dle dotazníkového šetření jsou výraznou většinou respondentů alespoň jednou ročně nakupovány služby spadající do skupiny služeb estetických a zdravotních: pedikúra (37 %) – kadeřník / holič (23 %) a zdravotní cvičení (19 %) a mezi nejvíce využívané služby patří také organizované cestování (23 %), tj. služba spadající do skupiny vzdělání, kultura a společenské vyžití.

5. Senioři v Praze považují za subjektivně nezbytné služby převážně estetické a zdravotní?

Ano, podle závěrů z odpovědí na otázky orientované na zjištění nákupního chování seniorů v Praze ve vztahu ke službám považují tito senioři za subjektivně nezbytné především služby estetické a zdravotní, konkrétně jde o pedikúru (27 %) a kadeřník

¹² Podrobněji v kapitole 3.3.

– holiče (21 %) a do užšího výběru se subjektivně nezbytných služeb se dostala také pomoc s úklidem domácnosti (15 %).

6. Senioři v Praze považují za zbytné ty služby, které si mohou obstarat sami?

Dle dotazníkového šetření tuto výzkumnou otázku nelze jednoznačně odpovědět, za zbytné byla označena široká škála služeb, z nichž některé si senioři nemohou obstarat sami, ale lze je obstarat např. s pomocí rodiny (pomoc s nákupem nebo senior taxi), popř. se bez některých služeb dá docela dobře žít – např. manikúra nebo internetová kavárna.

III. NÁVRHOVÁ ČÁST

6 NÁVRHY PRO PODNIKATESKÝ ZÁMĚR ORIENTOVANÝ NA SENIORY

Není pochyb o tom, že stárnoucí populace představuje velmi zajímavou podnikatelskou příležitost, ať jde o prodej zboží (specificky uzpůsobené pro seniory či usnadňujících jejich každodenní život) nebo o prodej služeb orientovaných na seniory.

Vycházíme-li z informací Českého statistického úřadu, které vyplynuly ze sčítání lidu v roce 2011, máme informaci, že v České republice je 2,34 milionu důchodců a z 92,5 % jejich příjmy pochází ze starobního důchodu. (Pravec, 2014b, s. 22–23)

To na jednu stranu představuje určitý prvek stability – předpokládáme, že starobní důchody se budou v čase měnit kontinuálně, tj. za rozumně očekávatelných podmínek nenastanou žádné podstatné výkyvy ve výši starobních důchodů. Na druhou stranu, pokud by k nějaké razantní změně ve výši starobních důchodů nebo v možnosti státu je vyplácet přece jen došlo, bude to zásadní problém pro všechna odvětví orientovaná na seniory.

Pro formulaci podnikatelského záměru orientovaného na seniory nutno podtrhnout skutečnost, že senioři jsou velmi heterogenní cílová skupina a lze důrazně doporučit detailnější segmentaci a detailní zkoumání specifických potřeb seniorů v rámci daného segmentu – socioložka Lucie Vidovičová (2014, s. 24-25) uvádí, že senioři jako skupina vlastně neexistují, neboť mezi šedesátníkem a stoletým je čtyřicetiletý věkový rozdíl, tedy rozdíl stejný jako je mezi novorozencem a nejstarší modelkou na stránkách pánských časopisů. Přitom současní třicetiletí mají reálnou možnost dožít se devadesáti let, a kdo se narodil v posledních několika letech má 50 % šanci dožít se sta let. (Pravec, 2014a, s. 22–23)

Vidovičová (2014, s. 24-25) uvádí, že ve společnosti stále převažuje stereotypní uvažování v tom směru, že senioři nemají peníze. Avšak např. mluvčí UniCredit Bank Petr Plocek uvádí, že mezi seniory je asi 13 % osob, které patří mezi klienty s vyššími příjmy – pro bankovní sektor jsou tedy tito klienti bezesporu atraktivní. (Pravec, 2014a, s. 22–23)

Mimo jiné i dotazníkové šetření v praktické části této diplomové práce poukázalo na to, že jsou senioři, kteří mají disponibilní prostředky na to, aby mohli o sebe pečovat popř. aby se mohli věnovat svým koníčkům či si zlepšit každodenní žití. Samozřejmě existuje skupina seniorů, kteří mají problém uhradit elementární životní potřeby, na druhou stranu, z dotazníkového šetření v této práci vyplynulo, že senioři (v Praze) mají průměrně 20 %

svých disponibilních příjmů na výdaje, bez kterých by se objektivně mohli obejít. Nadto, obchodní příležitosti zaměřené na seniory zahrnují i otázky základních životních potřeb – např. poskytování bydlení pro seniory může být podnikatelským záměrem.

Teoreticky je tedy pro podnikatele dosažitelný celý disponibilní příjem staršího člověka. Uvážíme-li, že průměrná výše starobního důchodu podle údajů České správy sociálního zabezpečení (2013b) činila ke konci září 2013 sumu 10 957 Kč, při počtu českých seniorů přibližně 2,34 milionu, jedná se o potenciálně dostupnou částku ve výši 25,6 mld. Kč měsíčně, což nezahrnuje úspory a majetek, ale pouze příjmy ze starobního důchodu vyplácené státním rozpočtem.

Přežívajícím stereotypem je také dojem podnikatelů, že oni staršího zákazníka znají, a tedy že není potřeba v tomto ohledu dál nic dělat. Přitom většina reklam cílených na seniory podle výzkumů na seniory působí špatně. (Česká správa sociálního zabezpečení, 2013b)

Při zkoumání nákupního chování seniorů ve vztahu ke službám bylo v této diplomové práci zjištěno, že pro „průměrného seniora“ jsou rozhodujícími vlastnostmi pro nákup služby kombinace uzpůsobení pro seniory, nízké ceny a kvality.

Následující Tabulky 2 a Tabulka 3 zachycují základní příležitosti a hrozby, které přináší podnikání orientované na seniory.

Tabulka 2: Příležitosti u podnikatelského záměru poskytování služeb pro seniory

Příležitosti	<p>Stárnutí obyvatelstva – v roce 2060 bude 2× více osob starších 65 let než dětí do 15 let, rostoucí množství seniorské populace.</p> <p>Stabilita příjmu – starobního důchodu</p> <p>Nový typ služeb ušitých na míru seniorů,</p> <p>Modifikace stávajících služeb tak, aby byly vhodnější pro seniory</p> <p>V souvislosti s omezováním výdajů státu na některý typ služeb (zdravotnictví) vznikne značný prostor pro poskytování těchto služeb na komerční bázi</p> <p>Příležitosti v řadě odvětví – viz Tabulka 3 dále v textu</p> <p>Skupina velmi dobře finančně postavených seniorů (lidé, kteří po roce 1989 začínali s podnikáním)</p>
---------------------	--

Zdroj: vlastní tabulka

Tabulka 3: Hrozby u podnikatelského záměru poskytování služeb pro seniory

Hrozby	<p>Pokles výše starobního důchodu – starobní důchodci budou mít problémy s úhradou základních životních potřeb</p> <p>Rostoucí regulace služeb pro seniory ze strany státu (zejm. v oblasti zdravotní, bezpečnostní apod.)</p> <p>Heterogenní cílová skupina seniorů – špatná identifikace potřeb</p> <p>Skupina velmi špatně finančně postavených seniorů (obvykle osamoceně žijící ženy)</p> <p>Malá otevřenost vůči změnám</p> <p>Nízká aktivita</p>
---------------	---

Zdroj: vlastní tabulka

Konkrétní oblasti možných příležitostí – resp. příklady oborů a hospodářských odvětví, kde lze najít potenciální příležitost pro realizaci podnikatelského záměru orientovaného na seniory je uvedena v Tabulce 4 a v Tabulce 5. Je zjevné, že oblastí je opravdu celá řada a v rámci každé oblasti je ještě řada konkrétních možností.

Tabulka 4: Služby a výrobky pro seniory – vybrané oblasti, část 1

Zdravotnictví, estetické služby	<p>Celková péče o stárnoucího člověka</p> <p>Operace šedého zákalu</p> <p>Implantace multifokálních intraokulárních členů</p> <p>Ortopedické operace, výměna kloubů</p> <p>Zubní transplantáty</p> <p>Estetická chirurgie</p> <p>Návštěva lékaře u seniora doma</p> <p>Kosmetika, dermatologie, péče proti stárnutí</p> <p>Masáže a zdravotní cvičení pro seniory</p> <p>Hypoterapie, canisterapie, felinoterapie</p> <p>Lázeňské služby, wellness</p>
Potravinářství a gastronomie	<p>Potraviny pro seniory se specifickými potřebami (cukrovka, bezlepková dieta ap.), tekutá strava</p> <p>Potravinářské doplňky – multivitamíny, klouby, nehty, vlasy, pokožka</p> <p>Restaurace pro seniory</p>
Doprava a pohyb v budovách	<p>Doprovod při cestování, asistence</p> <p>Výrobky typu hole, vozíky, chodítka, výtahy</p> <p>Odstraňování jezdících schodů (jsou pro seniory nebezpečné)</p> <p>Úprava svislého i vodorovného dopravního značení</p> <p>Bezbariérové dopravní prostředky v hromadné dopravě</p>

Zdroj: vlastní tabulka

Tabulka 5: Služby a výrobky pro seniory – vybrané oblasti, část 2

Péče a pomoc	Celodenní péče o seniora v domácím prostředí Celodenní péče o seniora v rámci různých typů sociálních zařízení Domovy pro seniory, domy s pečovatelskou službou Služby související s bydlením – úklid, donáška nákupu, dovážka jídla, praní, žehlení, venčení domácích mazlíčků Asistence při jednání na úřadech a v obchodním styku, specifické otázky v rovině ochrany spotřebitele Speciální služby – bezpečnost a kontrola pohybu seniora v bytě – přes dálkový pult
Finanční služby	Bankovníctví – cca 10 % seniorské populace patří k bohatší klientele Financování bydlení v domově s pečovatelskou službou, financování dražích operací Pojišťovnictví – pojištění lékařských výloh, pojištění na péči a pomoc
Vzdělávání a kulturní vyžití	Vzdělávací kurzy pro seniory Univerzita třetího věku Kino pro seniory – menší hlasitost, větší titulky, jiné filmy Cestovní kancelář pro seniory
Obuvnictví a oděvní průmysl	Specifické módní a funkční požadavky seniorů na oděvy a boty Zdravotní obuv Funkční prádlo, funkční oděvy

Zdroj: vlastní tabulka

Podnikatelský záměr orientovaný na seniory může generovat značné příjmy, přinejmenším v době, než si „všichni“ podnikatelé všimnou, že senioři jsou (jako celek) atraktivní cílová skupina. Postupem času nastane tvrdý konkurenční boj i na trhu zboží a služeb pro seniory, tak jako jej nyní známe např. z trhu telekomunikací nebo potravin. Kdo tedy získá náskok, popř. přijde s originální službou nebo modifikuje služby aktuálně poskytované tak, aby lépe odpovídaly potřebám seniorů, bude mít alespoň dočasně konkurenční výhodu.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývala nákupním chováním seniorů ve vztahu ke službám. Základní ideou bylo zjistit, zda se nákupní chování seniorů liší ve vztahu ke zboží a ve vztahu ke službám.

Za tímto účelem bylo nutné charakterizovat cílovou skupinu seniorů z hlediska demografických, socio-ekonomických i biologických hledisek. V teoretické části bylo popsáno nákupní chování seniorů v Praze ve vztahu ke službám, což bylo dále rozpracováno v dílčích závěrech z odpovědí získaných v dotazníkovém šetření mezi 150 respondenty a z odpovědí v rámci řízeného rozhovoru s 15 respondenty.

V metodické části byla stanovena kritéria pro členění služeb a to na služby související s bydlením (např. úklid a pomoc s nákupem, dovoz jídla), služby estetické a zdravotní (pedikúra, zdravotní cvičení, kadeřník ap.), služby v oblasti vzdělání, kultury a společenského vyžití a v poslední skupině byly dány služby ostatní, jako je např. čistírna nebo veterinární péče.

Na základě dotazníkového šetření byla zjištěna rozhodovací kritéria seniorů při nákupu služeb a bylo zjištěno, že pro rozhodování seniora je v různých poměrech rozhodující kombinace faktorů uzpůsobení služby pro seniora, nízká cena nebo sleva pro seniora a kvalita. Ve srovnání s chováním při nákupu potravin – resp. se zvolenými kritérii při nákupu potravin, se tedy senioři i při nákupu služeb chovají na první pohled podobně a orientují na nízkou cenu, jako primární kritérium zvolila nízkou cenu téměř polovina dotazovaných. Avšak z hlediska četnosti zvolených kritérií, bez ohledu na důležitost, kterou dotazovaní přikládali konkrétnímu kritériu, se ukázalo, uzpůsobení pro seniory, tj. toto kritérium má váhu pro 82 % respondentů a nízká cena byla relevantní je pro 78 %

Tedy pouze 18 % respondentů nejmenovalo vůbec kritérium uzpůsobení služby pro seniory a 22 % respondentů vůbec nezmínilo cenu jako relevantní kritérium. V komparaci

s citovaným výzkumem¹³ o nákupním chování při nákupu potravin je míra ovlivnění cenou nižší při nákupu služeb.

Doporučení pro poskytovatele služeb, jejichž cílová skupina by mohli být senioři, byla formulována v samostatné kapitole a to na základě poznatků z řízených rozhovorů a dotazníkového šetření.

Stanovené cíle diplomové práce tedy byly naplněny. Zbývá tedy na základě obou šetření zodpovědět výzkumné otázky, které byly v úvodu práce položeny.

1. Na základě řízeného rozhovoru i dotazníkového šetření je zřejmé, že senioři v Praze nakupují služby.
2. Průměrná výše samostatně vypláceného starobního důchodu podle údajů České správy sociálního zabezpečení (2013b) činila ke konci září 2013 sumu 10 957 Kč. Nadpoloviční většina respondentů dotazníkového šetření i řízených rozhovorů uvedla, že jejich měsíční příjem je vyšší než 10 000 Kč. Senioři v Praze proto patří k seniorům s vyššími disponibilními příjmy.
3. Dotazníkovým šetřením i řízeným rozhovorem bylo zjištěno, že senioři v Praze vynakládají na nákup nezbytných potřeb (bydlení, jídlo a ošacení) asi 80 % disponibilního příjmu. Konkrétně 80 % disponibilních měsíčních příjmů vynakládá na nezbytné potřeby jedna třetina dotazovaných (32 %) v dotazníkovém šetření, více než polovina respondentů (51 %) přitom vynakládá na svoje nezbytné měsíční výdaje 80 % nebo 100 % svých měsíčních příjmů. Také podle řízených rozhovorů více než polovina respondentů (53 %) vynaloží na potraviny, bydlení a ošacení měsíčně 70 % nebo 80 % svých příjmů. Podíl nezbytných a zbytných nákladů u seniorů v Praze je tedy průměrně 80 : 20.
4. Dle dotazníkového šetření jsou výraznou většinou respondentů alespoň jednou ročně nakupovány služby spadající do skupiny služeb estetických a zdravotních: pedikúra (37 % respondentů dotazníku) – kadeřník / holič (23 %) a zdravotní cvičení

¹³ Zvyk velmi ovlivňuje nákup potravin - je jím ovlivněno 97 % domácností.. Závislost na zvyk vykazuje věk a vzdělání respondentů. (Stávková, Prudilová a Toufarová, 2005).

(19 %). Mezi nejvíce využívané služby patří také organizované cestování (23 %), tj. služba spadající do skupiny vzdělání, kultura a společenské vyžití. Obdobné poznatky vyplynuly také z řízených rozhovorů – většinou respondentů nakupovány služby spadající do skupiny vzdělání, kultura a společenské vyžití (80 % respondentů řízených rozhovorů) nebo služby estetické a zdravotní (67 %).

5. Při zjišťování nákupního chování seniorů v Praze ve vztahu ke službám byl učiněn závěr, že tito senioři za subjektivně nezbytné považují především služby estetické a zdravotní, konkrétně jde o pedikúru (27 %) a kadeřník – holiče (21 %) a do užšího výběru se subjektivně nezbytných služeb se dostala také pomoc s úklidem domácnosti (15 % respondentů dotazníkového šetření).
6. Na otázku, zda senioři v Praze považují za zbytné ty služby, které si mohou obstarat sami nelze na základě provedených šetření jednoznačně uspokojivě odpovědět. Za zbytné byla v dotazníkovém šetření označena široká škála služeb, z nichž některé si senioři nemohou obstarat sami, ale lze je obstarat např. s pomocí rodiny (pomoc s nákupem nebo senior taxi), popř. se bez některých služeb dá docela dobře žít – např. manikúra nebo internetová kavárna. Z řízených rozhovorů však vyplynulo, že minimum dotazovaných využívá služby pro domácnost, neboť si vše zařídí sami nebo s pomocí rodiny a proto pokud o nákupu takových služeb uvažují, tak spíše výhledově a „kdyby už na to nestačili“.

Rozhodování o zbytnosti nebo nezbytnosti konkrétních služeb bylo ponecháno na seniorech v rámci dotazníkového šetření – vyplynulo především to, že obvykle se velmi shoduje subjektivní nezbytnost dané služby s tím, zda vůbec je seniory využívána. Výsledky dotazníkového šetření se tedy jeví tak, že senioři využívají převážně jen služby, které subjektivně považují za nezbytné a jiné služby využívají jen příležitostně. V tomto ohledu nutná zmínit určité rezervy v kladení otázek v kombinaci s metodou dotazníkového šetření, neboť se ukázalo, že formulace otázek není úplně vhodná pro zjišťování motivů pro označení služby za nezbytnou.

V případě zpracování disertační práce na téma spotřebitelského chování ve vztahu ke službám by bylo vhodné provedené testování považovat za pretest a následně formulaci otázek vhodně upravit, popř. zvolit formu řízeného rozhovoru, kde se lze na motivaci ještě dodatečně doptat, není-li uvedena odpověď uspokojivá z hlediska výzkumu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] AKTUALNE.CZ, 2013. Věk odchodu do důchodu, tabulka. *Aktualne.centrum.cz [online]* 2.6.2013. [cit. 2013-07-30]. Dostupný na WWW: <<http://wiki.aktualne.centrum.cz/finance/vek-odchodu-do-duchodu-tabulka/>>.
- [2] ČECHOVÁ, E., 2010. Senioři a jejich nákupní chování. Internetový průzkum. *Vyplnto.cz [online]* 06/2010. [cit. 2012-21-11]. Dostupný na WWW: <<http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/seniori-a-jejich-nakupni-chovani/>>.
- [3] ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ, 2013a. Počty důchodců a důchodů za 1. čtvrtletí 2013. *Cssz.cz [online]* 14.5.2013. [cit. 2013-08-29]. Dostupný na WWW: <<http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2013/2013-05-14-pocty-duchodcu-a-duchodu-za-1-ctvrtleti-2013.htm>>.
- [4] ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ, 2013b. Téměř 11 tisíc korun. To byl průměrný starobní důchod na konci září. *Cssz.cz [online]* 30.10.2013. [cit. 2014-03-15]. Dostupný na WWW: <<http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2013/2013-10-30-temer-11-tisic-korun-to-byl-prumerny-starobni-duchod-na-konci-zari.htm>>.
- [5] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2011a. Naděje dožití a průměrný věk. Metodika. *Czso.cz [online]* 31.12.2011. [cit. 2013-07-11]. Dostupný na WWW: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/nadeje_dozeni_a_prumerny_vek>.
- [6] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2011b. Populace ve věku 50-69 let podle jejich aktivity na trhu práce a pětiletých věkových skupin. *Czso.cz [online]* 31.12.2011. [cit. 2013-07-11]. Dostupný na WWW: <<http://www.czso.cz/csu/2007-edicniplan.nsf/publ/3123-07->>>
- [7] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2012a. Důchodci a jejich aktivita na trhu práce. *Czso.cz [online]* 20.8.2012. [cit. 2013-07-11]. Dostupný na WWW: <<http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/ainformace/77D200489915>>.
- [8] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2012b. Naděje dožití a průměrný věk - metodika. *Czso.cz [online]* 16.3.2012. [cit. 2014-03-11]. Dostupný na WWW: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/nadeje_dozeni_a_prumerny_vek>.

- [9] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2012c. Senioři. *Czso.cz [online]* 30.5.2012. [cit. 2013-08-11]. Dostupný na WWW: <<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniori>>.
- [10] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2012d. Složení obyvatelstva podle pohlaví a jednotek věku. *Czso.cz [online]* 31.12.2012. [cit. 2013-07-11]. Dostupný na WWW: <http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?voa=tabulka&cislotab=04-02&&kapitola_id=371>.
- [11] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, KALMUS, J., 2012. Příjmy a životní podmínky domácností starobních důchodců. *Czso.cz [online]* 5.3.2012. [cit. 2013-08-11]. Dostupný na WWW: <[http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/bce41ad0daa3aad1c1256c6e00499152/cc3022aee9082cfec12579d8002aad25/\\$FILE/%C4%8CS%C3%9A%20CERGE-EI%20Kalmus.pdf](http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/bce41ad0daa3aad1c1256c6e00499152/cc3022aee9082cfec12579d8002aad25/$FILE/%C4%8CS%C3%9A%20CERGE-EI%20Kalmus.pdf)>.
- [12] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY, 2012: Příjemci starobního důchodu podle jeho výše a pohlaví v České republice. *Czso.cz [online]* 31.12.2012. [cit. 2013-08-25]. Dostupný na WWW: <http://www.czso.cz/cz/cr_1989_ts/1306.pdf>.
- [13] DÖRNER, K., PLOG, U., 1999. *Bláznit je lidské*. Praha : Grada Publishing. 356 s. ISBN 80-7169-628-5.
- [14] HORNER, S., SWARBROOKE, J., 2003. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha : Grada Publishing, 2003. 488s. ISBN 80-247-0202-9.
- [15] HRABĚ, J., 2008. Rozhovor: Helena Illnerová – život v rytmu. *Vitalplus.org [online]* 15.3.2008. [cit. 2013-11-25]. Dostupný na WWW. <<http://www.vitalplus.org/article.php?article=29>>.
- [16] MAYO CLINIC, 2011: Senior health. How to prevent and detect malnutrition. How to spot malnutrition. *Mayoclinic.org [online]* 23.9.2011. [cit. 2014-14-03]. Dostupný na WWW: <<http://www.mayoclinic.org/healthy-living/caregivers/in-depth/senior-health/art-20044699?pg=2>>.
- [17] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY, 2013a. Minimální mzda od 1. 8. 2013. *Mpsv.cz [online]* 26.7.2013. [cit. 2014-04-01]. Dostupný na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/13833>>.

- [18] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY, 2013b. DPS – dům s pečovatelskou službou, domov pro seniory a jejich základní charakteristika včetně základních pravidel pro přijetí do sociální služby. *Mpsv.cz [online]* 25.9.2013. [cit. 2013-09-30]. Dostupný na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/13368#d1>>.
- [19] MÜHLPACHR, P., 2005. *Schola gerontologica*. Brno: Masarykova univerzita v Brně : Pedagogická fakulta. 314 s. ISBN 80-210-3838-1.
- [20] PIPEKOVÁ, J., VÍTKOVÁ, M., 2011. *Terapie ve speciálně pedagogické péči*. Brno : Paido. 159 s. ISBN 80-7315-010-7.
- [21] PRAVEC, J., 2014a. Pod nadvládou seniorů. *In: Ekonom č. 15. 10.-16.4.2014.* ISSN: 1210-0714.
- [22] PRAVEC, J., 2014b. Starý skvělý svět. *In: Ekonom č. 15. 10.-16.4.2014.* ISSN: 1210-0714.
- [23] PROJEKT SENIOR PAS, 2013: Úvod o projektu. *Seniorpasy.cz [online]* 09/2013. [cit. 2013-09-28]. Dostupný na WWW: <<http://www.seniorpasy.cz/>>.
- [24] PULKRABKOVÁ, P., 2011. *Vliv osobního prodeje na nákupní chování seniorů. Bakalářská práce*. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta managementu a ekonomiky. 70 s.
- [25] SENIOR STŘEDOČESKÝ KRAJ, 2014: Databáze volných míst. *Senior.kr-stredocesky.cz [online]* 04/2014. [cit. 2014-04-05]. Dostupný na WWW: <<http://senior.kr-stredocesky.cz/home.php>>.
- [26] SMUTEK, M., KAPPL, M., 2006. *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. 478 s. ISBN 80-7041-716-1.
- [27] SOOCHEONG, J., CHI-MEI, E., W., 2006. *Senior's travel motivation and the influential factors: An examination of Taiwanese seniors*. USA : American Journal of Tourism Management, Vol. 27, 2006. ISSN 2326-0637.
- [28] STÁVKOVÁ, J., PRUDILOVÁ, H., TOUFAROVÁ, Z., 2005. Faktory ovlivňující chování spotřebitele při nákupu potravin. *Agris.cz [online]* 2005. [cit. 2013-09-14]. Dostupný na WWW: <http://www.agris.cz/Content/files/main_files/74/152708/091Stavkova.pdf>.

- [29] ŠTIKAR, J., HOSKOVEC, J., ŠMOLÍKOVÁ, J., 2007. *Bezpečná mobilita ve stáří*. Praha : Karolinum. 135 s. ISBN 978-80-246-1339-0.
- [30] VENGLÁŘOVÁ, M., 2007. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha : Grada Publishing. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.
- [31] VIDOVIČOVÁ, L., 2014: Byznys se stářím v Česku umějí hlavně „šmejdi“. *In: Ekonom* č. 15. 10.-16.4.2014. ISSN: 1210-0714.
- [32] VYSEKALOVÁ, J. a kol., 2011. *Chování zákazníka*. Praha : Grada Publishing. 356 s. ISBN 978-80-247-3528-3.
- [33] Zákon č. 89/2012 Sb., občanského zákona, ve znění pozdějších předpisů.
- [34] Zákon. č. 105/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
DPS	Dům s pečovatelskou službou
EU	Evropská unie

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Procentuální zastoupení populace ve věku 65 a více let ve státech Evropy v roce 2011	19
Graf 2: Počet osob ve věku nad 55 let (ČR, 2012)	19
Graf 3: Populace ve věku 55-69 let dle ekonomické aktivity (ČR, 2006)	22
Graf 4: Podíl domácností podle čistého měsíčního příjmu na osobu (ČR, 2009)	23
Graf 5: Příjemci starobního důchodu podle jeho výše a pohlaví v České republice.....	25
Graf 6: Pohlaví účastníků řízeného rozhovoru	42
Graf 7: Věková struktura respondentů řízeného rozhovoru.....	43
Graf 8: Ekonomický status respondentů řízeného rozhovoru	44
Graf 9: Typ domácnosti a forma bydlení respondentů řízeného rozhovoru	46
Graf 10: Výše individuálního příjmu respondentů řízeného rozhovoru	47
Graf 11: Subjektivní hodnocení finanční situace respondentů řízeného rozhovoru	47
Graf 12: Podíl nezbytných výdajů respondentů řízeného rozhovoru	49
Graf 13: Placené služby využívané respondenty řízeného rozhovoru	50
Graf 14: Kritéria při nákupu služeb respondenty řízeného rozhovoru.....	52
Graf 15: Histogram dle věku – věková skladba respondentů	57
Graf 16: Skladba respondentů podle pohlaví.....	58
Graf 17: Charakteristika domácnosti respondentů.....	60
Graf 18: Typ bydlení respondenta.....	61
Graf 19: Ekonomická aktivita respondentů	63
Graf 20: Výše osobního příjmu ze starobního důchodu	64
Graf 21: Subjektivní vnímání vlastní finanční situace.....	65
Graf 22: Podíl nezbytných výdajů.....	66
Graf 23: Služby využívané seniory alespoň 1 x ročně	70
Graf 24: Služby využívané seniory alespoň 1x 2 měsíce.....	71
Graf 25: Subjektivně nezbytné služby	73
Graf 26: Kritéria rozhodující při nákupu služeb	75
Graf 27: Četnost rozhodujících kritérií bez ohledu na prioritu.....	76

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Přehled změn způsobené stářím	18
Tabulka 2: Příležitosti u podnikatelského záměru poskytování služeb pro seniory	83
Tabulka 3: Hrozby u podnikatelského záměru poskytování služeb pro seniory.....	84
Tabulka 4: Služby a výrobky pro seniory – vybrané oblasti, část 1	84
Tabulka 5: Služby a výrobky pro seniory – vybrané oblasti, část 2.....	85

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky v řízeném rozhovoru

Příloha P II: Přepisy řízených rozhovorů

Příloha P III: Dotazník

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY V ŘÍZENÉM ROZHOVORU

Řízený rozhovor je vždy uveden objasněním účelu a stručným popisem tématu rozhovoru, rovněž byl vznesen dotaz na bydliště (bydliště mimo Prahu by respondent vyřazovalo).

Identifikační otázky – charakteristika respondenta

Otázka č. 1: Uved'te prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Otázka č. 2: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu?

Okruh: Zjištění charakteristiky domácnosti seniora

Otázka č. 3: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Okruh: Zjištění finanční situace seniora

Otázka č. 4: Uved'te prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Otázka č. 5: Zhodnot'te svými slovy Vaši finanční situaci.

Otázka č. 6: Uved'te prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Okruh: Zjištění nákupního rozhodování

Otázka č. 7: Uved'te prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Otázka č. 8: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Otázka č. 9: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Otázka č. 10: Využíváte výhod pro seniory?

Otázka č. 11: Existuje nějaká služba, kterou byste využívala, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Řízený rozhovor je vždy uzavřen poděkováním za rozhovor.

PŘÍLOHA P II: PŘEPISY ŘÍZENÝCH ROZHOVORŮ

Respondent č. 1 – Zuzana Folkertová (65 let), důchodkyně

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Zuzana Folkertová, důchodkyně, věk 65 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji sama ve vlastním bytě, v domě bydlí ještě syn s manželkou a vnukem.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Jsem důchodce, mám důchod ve výši 14.000,- Kč, již nepracuji. Další příjem mám z nájmu bytu, který mi patří.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Když to porovnáám s ostatními důchodci, tak můj finanční stav je spíše dobrý, protože mám příjem i z nájmu bytu a vlastní byt, bez něj bych jen s důchodem sotva vyšla. Také mi pomáhá syn. Nakupuje mi, obstarává lékárnu a podobně.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: Odhadem tak 50%

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Využívám hlavně kosmetické služby, pečuji o sebe. Navštěvuji kadeřníka a kosmetičku jednou měsíčně. Stejně pravidelně využívám pedikúru. Minimálně jednou týdně chodím na masáž. Chodím do knihovny. Mám psa, takže využívám služeb veterináře. Občas zajdu do kina nebo na výstavu.

Otázka: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Zatím ne, pomáhá mi syn. Pokud bych neměla tuto pomoc tak určitě, nákupy jsou těžké a já nemám výtah. Samozřejmě by rozhodovala cena.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Cena, kvalita.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Ano, zlevněné vstupy do muzeí, galerií apod.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využívala, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Nevím, nic mě nenapadá.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 2 – Jaroslav Farský (68 let), důchodce

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Jaroslav Farský, důchodce, 68 let, Praha.

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji sám ve vlastním bytě.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Beru důchod ve výši 13.000,- Kč, již nepracuji. Na termínovém vkladu mám našetřeno.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Když jsem pracoval tak to bylo samozřejmě lepší, jen s důchodem nevyjdu, sahám do úspor.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: Myslím tak 80%

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Občas zajdu do restaurace na oběd nebo na pivo, jinak mě nic nenapadá.

Otázka: Přemýšlel jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Ne, nákupy si obstarávám sám.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Cena.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Ano, v metru a tramvaji.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využíval, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: *Přemýšlím o pomoci v domácnosti s úklidem, ale až v případě, že nebudu moct sám, zatím vše zastanu.*

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 3 – Jiřina Englerová (67 let), důchodkyně

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Jiřina Englerová, důchodkyně, věk 67 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji s manželem ve vlastním domě se zahradou.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Jsem důchodce pobírající důchod ve výši 12.000,- Kč, již nepracuji. Manžel má důchod ve výši 14.000,- Kč.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Není to tak hrozné, máme něco našetřeno, s manželem vyjdeme. Máme zahradu, takže si hodně jídla dokážeme vypěstovat.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: Odhadem tak 70%

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Chodím na universitu třetího věku. Na jazykové kurzy. Jsem členkou spolku turistů. Jednou měsíčně chodím ke kadeřnici. Jednou měsíčně na pedikúru. Občas s kamarádkami do cukrárny. Jednou ročně do kina.

Otázka: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Zatím ne, chodí mi pomáhat dcera. Pokud to sama nebudu zvládat a budu na to mít, tak určitě.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Cena, kvalita. dostupnost.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Ano, zlevněné lístky do kina a v tramvaji.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využívala, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Asi něco ohledně cestování, zvýhodněné zájezdy pro seniory. Do budoucna se určitě budu informovat o nějakých zdravotních službách, až se nebudu moct o sebe či manžela postarat.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 4 – Anna Hejzlarová (87 let), důchodkyně

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Anna Hejzlarová, důchodkyně, 87 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji v bytě s vnučkou a její rodinou.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Mám důchod 7.000,- Kč, již nepracuji.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Pokud by mi nepomáhala vnučka, tak bych určitě nevyžila, musela bych jít bydlet do domova důchodců.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: Nákupy obstarává vnučka, já jí dávám měsíčně půlku důchodu, zbytek šetřím.

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Skoro nevycházím z bytu, vnučka mi chodí pro knížky do knihovny.

Otázka: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Pomáhá mi vnučka. Pokud bych ji neměla, tak bych na vše potřebovala pomoc. Na nákup, úklid, čistírnu a tak.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Asi cena.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: U nás v ulici mají v restauraci menu pro seniory za 65,-, tak tam tak 2x ročně dojdu.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využívala, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Jak jsem říkala, pokud bych neměla vnučku, tak bych potřebovala pomoc s domácností a nákupy. Také přemýšlím, že budu chodit na pedikúru. Kdyby chodila paní za mnou, tak by to bylo lepší.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 5 – Zdeněk Zídek (70 let), důchodce

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Zdeněk Zídek, důchodce, 70 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji ve vlastním domě s partnerkou.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Jsem důchodce pobírající důchod ve výši 9.000,- Kč, již nepracuji, ale mám firmu. Mám našetřeno.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Dobrá.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: Nevím, nákupy obstarává partnerka, má přístup na můj účet.

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Hodně cestujeme, využívám výhod pro seniory – slevy. Chodím na masáže, bolí mě záda. Občas chodíme do kina a do restaurace. Chodí nám paní na úklid.

Otázka: Přemýšlel jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Chodí k nám paní na úklid, nákupy obstarává partnerka. Pokud by to nezvládala, tak určitě dovážku nákupů využiju, dělá to Tesco.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Kvalita, cena.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Ano, zlevněné vstupy nebo cestování.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využíval, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Hm, teď nevím. Ale začínám špatně vidět, tak aby byly větší nápisy.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 6 – Marie Rainová (68 let), důchodkyně

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Marie Rainová, důchodkyně, 68 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji v domě s partnerem.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Jsem už důchodce a mám důchod ve výši 14.000,- Kč, navíc ještě částečně pracuji ve firmě mého partnera.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Dobrá.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: No je to hodně, když to vezmu jako z důchodu tak celý.

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Chodím pravidelně na kosmetiku a pedikúru, to musím nutně. Jednou měsíčně kadeřnice. Tak 3x za rok do kina. S kamarádkami na kávu do cukrárny. Cestujeme. Chodím cvičit.

Otázka: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Máme paní na úklid. Přemýšlím do budoucna o dovážení větších nákupů.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Cena, kvalita, dostupnost.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Ano, zlevněné lístky, hromadnou dopravu zdarma.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využívala, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Chtěla bych se vzdělávat, takže se musím zorientovat v nějaké nabídce. Kurzy na počítači nebo jazyky.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 7 – Anna Adamová (65 let), pracující

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Alena Adamová, pracující, 65 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji v domě s manželem.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Pracuji jako zdravotní sestra, tento rok odcházím do důchodu. Důchod budu mít myslím kolem 14.000,-. Navíc vypomáhám ve firmě mého manžela.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Docela dobrá.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: Z platu tak 80%.

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Chodím pravidelně na kosmetiku, pedikúru, kadeřnici, tak jednou měsíčně. Občas na koncert, na výstavu, do muzea, do zoo a podobně. Jednou ročně jedu do lázní.

Otázka: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Zatím zvládám vše sama, do budoucna možná ano.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Cena, kvalita, dostupnost.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Ano, zlevněné vstupy.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využívala, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Chtěla bych více cestovat, poznávací zájezdy a tak. Takže bych slevy pro seniory uvítala. Nebo nějaké zařízení, kde bych mohla trávit čas s vnoučaty. Určitě by byly fajn slevy pro seniory v restauracích.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 8 – Anna Kotábová (67 let), pracující

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Anna Kotábová, pracující, 67 let, Praha.

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji v domě s manželem.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Zatím ještě pracuji, výši svého platu neuvedu

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Dobrá.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: Řekla bych tak 50%.

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Využívám služeb kosmetičky, manikúry a pedikúry. Víte my starší už máme dost velké problémy s nohama, ta pedikúra je důležitá. Chodím do knihovny. Do restaurace. Jezdím na dovolené a do lázní.

Otázka: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Do budoucna přemýšlím určitě, pokud si to budu moc dovolit, dovoz jídla a paní na úklid.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Cena, kvalita. dostupnost.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Ano, zlevněné vstupy.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využívala, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Určitě by se mi líbilo jezdit do lázní, kde bych dostala seniorskou slevu. Začínám špatně vidět, takže by se mi líbilo, kdyby byly třeba větší ceníky v restauracích a podobně.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 9 – Karel Adam (64 let), důchodce

Otázka: Uved'te prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Karel Adam, důchodce, 64 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji v domě s manželkou.

Otázka: Uved'te prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Jsem důchodce mám důchod 8.000,- Kč, mám svou firmu, ale již nepracuji.

Otázka: Zhodno'te svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Docela dobrá.

Otázka: Uved'te prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: No těžko říct, nakupuje spíš žena, dávám jí peníze, ale odhadem tak 80%.

Otázka: Uved'te prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Já skoro nic, spíš žena. Chodím na pivo a na obědy.

Otázka: Přemýšlel jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Zatím ne, ale až nebudeme schopni se o sebe postarat, tak bych něco takového určitě využil.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Cena.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Ani ne, ale kdybych někde viděl slevu pro seniory tak využiju.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využíval, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Zatím jsem nad tím nepřemýšlel, jak říkám, slevu bych využil.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 10 – Eva Masopustová (69 let), důchodkyně

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Eva Masopustová, důchodkyně, 69 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji sama v bytě, který mi patří, koupil mi ho syn.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Dostávám důchod ve výši 12.000,- Kč, něco mám našetřeno.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Celkem to ujde, vystačím.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: tak 60%.

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Chodím pravidelně na pedikúru. Občas na kosmetiku. 4x ročně kadeřnice. Mám psa, takže využívám služeb veterináře. Chodím do knihovny. Chodím do divadla, na výstavy. Občas s kamarádkami na kávu.

Otázka: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Zatím vše obstarám sama, i když větší nákupy mi nosí syn. Dovážku jídla bych určitě využila, kdybych si nemohla dojít. I velký úklid.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Cena, kvalita, dostupnost.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Ano, zlevněné lístky, hromadnou dopravu zdarma.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využívala, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Chtěla bych více cestovat nebo jet do lázní. Určitě bych uvítala slevu pro seniory.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 11 – Věra Komárková (73 let), důchodkyně

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Věra Komárková, důchodkyně, 73 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji sama v domě, který jsme s manželem dříve napsali na syna.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Mám důchod 11 000 Kč a vdovský důchod 4 500 Kč po manželovi.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Moc neutrácím, takže vystačím. Po smrti manžela jsem měla nervy, že mi peníze nebudou stačit, ale to jsem ještě nevěděla, že budu mít vdovský důchod. Teď to docela ujde a něco i našetřím.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: Myslím 70 %.

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Chodím pravidelně ke kadeřnici, asi jednou za 2-3 měsíce. Chodím taky s Danem na stříhání [pes] a na očkování k veterináři. Mám průkazku do knihovny. S manželem jsem občas chodili na obědové menu, ale sama už nechodím.

Otázka: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Ne, to vůbec. Co bych celý den dělala. Pokud něco potřebuji většího, domluví se se synem. Ale možná by mi mohla nějaká služba umýt okna, to mě nebaví..

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Chodím pořád ke stejné kadeřnici, ani nevím, jaké ceny jsou jinde. Ale mám jistotu, jaký bude výsledek. S Danem [pes] chodíme taky e stejné paní už léta.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Asi jen MHD a v knihovně, jinak myslím nic.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využívala, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Ani ne, obstarám se sama a doufám, že to tak bude ještě dlouho!

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 12 – Josef Horák (77 let), důchodce

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: *Josef Horák, důchodce, 77 let, Praha*

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: *Ano, souhlasím.*

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: *Žijeme s manželkou ve vlastním bytě. Často jezdíme na chalupu.*

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: *Mám důchod 10 000 Kč a manželka 9 000 Kč, pobíráme ještě příspěvek na péči asi 4 000 Kč, manželka prakticky nevidí po operaci šedého zákalu.*

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: *Nebyt výdajů za léky, byla by naše finanční situace docela dobrá, vždycky jsme i z mála dokázali našetřit a vyjít. Ceny léků a náklady na dopravu autem k doktorovi jsou dost vysoké. Manželka prakticky nemůže jinak cestovat než autem, kvůli zraku.*

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: *Myslím 70 %, dalších aspoň 20 % jsou léky pro manželku na oči.*

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: *Chodím pravidelně do sauny a do knihovny, jinak nic. Taky moc nemám čas, když se starám prakticky o kompletní domácnost. ... a jednou za čas jedu s autem do myčky.*

Otázka: Přemýšlel jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: *Ne, zatím to zvládám. Manželka mi umí vždy dobře poradit. Kdyby bylo něco jednorázově potřeba, určitě se můžeme obrátit na děti.*

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Očekávám, že dostanu kvalitu. Za to si rád i připlatím. Do výběru mluví hlavně manželka.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Nemyslím si, vzhledem ke zdravotnímu stavu manželky nemáme moc prostor na nějaké povyražení.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využíval, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Nic mě nenapadá.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 13 – Eva Horáková (77 let), důchodkyně

Otázka: Uved'te prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Eva Horáková, důchodkyně, 77 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žijeme s manželem ve vlastním bytě. Často jezdíme na chalupu, pokud mi to dovolí můj zdravotní stav. Mám pořád problémy s očima po té operaci.

Otázka: Uved'te prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Mám důchod 9 000 Kč a manžel 10 000 Kč, pobíráme ještě příspěvek na péči asi 4 000 Kč, to většinou všechno padne na léky, na dopravu nebo poplatky v nemocnici.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Vždycky jsme dokázali vyjít. Ale ty léky, to je otrěsné. Kdyby to aspoň někam vedlo, stále platím a výsledku se možná už ani nedožiju.

Otázka: Uved'te prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: Myslím 70 %, dalších aspoň 20 % jsou léky, jak říkal manžel.

Otázka: Uved'te prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Dříve jsem chodila na kondiční cvičení, ke kadeřnici, jezdili jsme na výlety a občas jsme si zašli na oběd nebo na večeři. Ted' to nepřipadá v úvahu kvůli těm komplikacím s očima. Kadeřníka mi dělá manžel nebo dcera.

Otázka: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Ne, zatím to manžel zvládá. Když tak by asi pomohly děti nebo vnoučata.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Očekáváme kvalitu. Že jsme důchodci, ti neznamena, že se spokojím s nějakým levným šuntem. Ale dneska je tolik podvodníků, že to je sázka do loterie!

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Nemáme příležitost. Kdybychom mohli žít tím životním stylem co byl před operací, určitě bychom využívali slev intenzivně, vnučka nás zaregistrovala do Seniorpasu, tam chodily zajímavé slevy.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využíval, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Chtěla bych hlavně takové zdravotnictví, aby mi doktoři spravili oči, co mi pokazili. Pak bych mohla dělat ledasco. Takhle jen sedím doma na zadku a můžu leda tak poslouchat rádio nebo manžela.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 14 – Miroslav Fajkus (79 let), důchodce

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Miroslav Fajkus, důchodce, 79 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji sám ve vlastním bytě. Pravidelně mě navštěvuje syn – na víkendy.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Mám důchod 9000 Kč a vdovecký důchod 3000 Kč..

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Prakticky nic nepotřebuji, takže s penězi vyjdu. Při větších nákupech se přispívá syn.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: Odhadem 80 %.

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Chodím pravidelně na obědy a s klukama na pivo do restaurace, taky chodím k holiči.

Otázka: Přemýšlel jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Není to potřeba, zatím vše zvládám se synovou pomocí.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Kvalita, cena. Ty obědy jsou velmi dobré.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Jen u těch obědů.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využíval, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Nic nepotřebuji.

Děkuji Vám za rozhovor.

Respondent č. 15 – Danuška Čmelová (87 let), důchodkyně

Otázka: Uveďte prosím Vaše jméno, ekonomický status, věk a bydliště.

Odpověď: Danuška Čmelová, důchodkyně, 87 let, Praha

Otázka: Souhlasíte s uvedením Vašeho jména v diplomové práci, kde budou vyhodnoceny výsledky výzkumu.

Odpověď: Ano, souhlasím.

Otázka: Charakterizujte prosím, v jakém typu domácnosti žijete.

Odpověď: Žiji u syna a jeho přítelkyně v domě.

Otázka: Uveďte prosím, jaký je váš ekonomický status, případně výši Vašeho důchodu.

Odpověď: Mám důchod 8000 Kč.

Otázka: Zhodnoťte svými slovy Vaši finanční situaci.

Odpověď: Jelikož bydlím u syna, nebojím se, že bych trpěla nouzí.

Otázka: Uveďte prosím, jaký procentuální podíl tvoří měsíční výdaje za bydlení, potraviny a oblečení.

Odpověď: 100 %, ráda si dopřeju.

Otázka: Uveďte prosím, jaké služby (placené) využíváte a jak často. Zkuste prosím vyjmenovat opravdu všechny služby, na které si vzpomenete.

Odpověď: Občas chodím na pedikúru, syn mi říká, abych si nechala dovážet obědy v pracovní dny, zatím si vařím.

Otázka: Přemýšlela jste například o možnosti dovážky potravin či pomoci v domácnosti?

Odpověď: Vzhledem k tomu, že bydlím u syna a jeho přítelkyně, není v tom problém, jedne nebo druhý mi vždy pomůžou.

Otázka: Jaká kritéria jsou pro vás při výběru služeb důležitá?

Odpověď: Aby se těm lidem dalo věřit.

Otázka: Využíváte výhod pro seniory?

Odpověď: Ne.

Otázka: Existuje nějaká služba, kterou byste využíval, ale je pro vás nedostupná? Například není ve Vašem okolí, je finančně nedostupná apod.

Odpověď: Nic takového mě nenapadá.

Děkuji Vám za rozhovor.

Shrnutí odpovědí všech respondentů

Tabulka: Souhrn odpovědí od všech respondentů řízeného rozhovoru, část 1

Respondent	Pohlaví	Věk	EA	Bydlení	Soužití	Příjem	Hodnocení finanční situace	Podíl nezbytných výdajů
1 Zuzana Folkerťová	žena	65	SD	VB	sama	14 000 Kč + nájem bytu	++	50 %
2 Jaroslav Farský	muž	68	SD	VB	sám	13 000 + úspory	--	80 %
3 Jiřina Englerová	žena	67	SD	VRD	manžel	12 000 + 14 000	++ zahrada	70 %
4 Anna Hejzlarová	žena	87	SD	B	rodina	7 000	--	50 % (zbytek hradí vnučka)
5 Zdeněk Zídek	muž	70	SD	VB	družka	9 000 Kč + úspory + firma	++	Neví
6 Marie Rainová	žena	68	PD	RD	druh	14 000 Kč + práce	++	Celý důchod
7 Anna Adamová	žena	65	P	RD	manžel	Důchod bude 14 000 Kč + výpomoc u manžela	++	80 %
8 Anna Kotábová	žena	67	P	RD	manžel	n/a	+	50 %
9 Karel Adam	muž	64	SD	RD	manželka	8 000 Kč + firma	++	80 %
10 Eva Masopustová	žena	69	SD	VB	sama	12 000 Kč + úspory	+	60 %
11 Věra Komárková	žena	73	SD	RD	sama	11 000 Kč + 4 500 Kč vdovský	++	70 %
12 Josef Horák	muž	77	SD	VB	manželka	10 000 Kč	+	70 %
13 Eva Horáková	žena	77	SD	VB	manžel	9 000 Kč + příspěvek na péči 4 000 Kč	+	70 % + léky
14 Miroslav Fajkus	muž	79	SD	VB	sám	9 000 Kč + vdovský důchod 3 000 Kč	+	80 %
15 Danuška Čmelová	žena	87	SD	RD	rodina	8 000 Kč	++	100 %

Zdroj: vlastní tabulka dle řízených rozhovorů

Tabulka: Souhrn odpovědí od všech respondentů řízeného rozhovoru, část 2

Respondent	Nezbytné výdaje	Využívané služby	Dovoz nákupu, pomoc v domácnosti	Kritérium nákupu služeb	Seniorské výhody	Nedostupná služba / co bych chtěla
1 Zuzana Folkerťová	50 %	Kosmetika Kadeřník Pedikúra Masáže Knihovna Veterinář	Kdyby sama nemohla	Cena Kvalita	Slevy v muzeích	--
2 Jaroslav Farský	80 %	Restaurace Pivo	Kdyby sám nemohl	Cena	MHD	--
3 Jiřina Englerová	70 %	Univerzita 3. věku Jazykové kurzy Kadeřník Pedikúra Cukrárna Kino	Kdyby sama nemohla	Cena Kvalita Dostupnost	MHD Kino	Seniorské zájezdy
4 Anna Hejzlárová	50 % (přispívá vnučka)	Knihovna	Kdyby vnučka nemohla	Cena	Obědové menu	Pedikúra do domu
5 Zdeněk Zídek	Neví	Cestování Masáže Restaurace Kino Paní na úklid	Máme paní na úklid. Kdyby družka nemohla, využije dovozkou z Tesla	Kvalita Cena	Cestování Vstupné	Větší nápisy (na veřejných prostranstvích)
6 Marie Rainová	Celý důchod	Kosmetika Pedikúra Kadeřník Kino Cukrárna Cestování Cvičení	Máme paní na úklid. Zvažuje do budoucna dovoz nákupů.	Cena Kvalita dostupnost	Cestování Vstupné MHD	Počítačové a jazykové kurzy
7 Anna Adamová	80 %	Kosmetika Pedikúra Kadeřnice Koncert Výstav Muzeum Zoo Lázně	Výhledově	Cena Kvalita dostupnost	Zlevněné vstupy	Seniorské zájezdy, seniorské slevy v restauraci, zařízení pro rekreaci senior+vnučata
8 Anna Kotábová	50 %	Kosmetika Manikúra Pedikúra Knihovna Lázně	Uvažuje o dovozu jídla, paní na úklid	Cena Kvalita Dostupnost	Zlevněné vstupy	Lázně se seniorskou slevou Větší písmo na cenovkách a jídelních lístcích
9 Karel Adam	80 %	Restaurace Pivo	Výhledově	Cena	--	--

Tabulka: Souhrn odpovědí od všech respondentů řízeného rozhovoru, část 2 – pokračování

Respondent	Nezbytné výdaje	Využívané služby	Dovoz nákupu, pomoc v domácnosti	Kritérium nákupu služeb	Seniorské výhody	Nedostupná služba / co bych chtěla
10 Eva Masopustová	60 %	Pedikúra Kadeřnice Veterinář Knihovna divadlo Výstavy kavárna	Výhledově, zatím pomáhá syn.	Cena Kvalita Dostupnost	MHD Vstupy	Lázně se seniorskou slevou
11 Věra Komárková	70 %	Kadeřnice Veterinář Knihovna	Výhledově	důvěryhodnost	MHD Knihovna	--
12 Josef Horák	70 %	Sauna Knihovna Myčka na auto	Výhledově	Kvalita	--	--
13 Eva Horáková	70 % + léky	--	Výhledově	Kvalita	--	Kvalitnější zdravotnictví
14 Miroslav Fajkus	80 %	Restaurace Pivo	Ne	Kvalita Cena	Stravování	--
15 Danuška Čmelová	100 % (syn)	Pedikúra	Výhledově	Důvěryhodnost	--	--

Zdroj: vlastní tabulka dle řízených rozhovorů

Legenda:

EA – ekonomická aktivita

P – pracující

SD – starobní důchodce

PD – pracující důchodce

VB – vlastní byt

VRD – vlastní rodinný dům

B – byt

Hodnocení finanční situace

++ spíše dobrá

-- spíše špatná

--- velmi špatná

PŘÍLOHA P III: DOTAZNÍK

Identifikační otázky:

1. Uveďte prosím, zda alespoň polovinu roku žijete v Praze: ano – ne
2. Uveďte prosím, zda Váš zdravotní stav umožňuje, abyste si všechny nebo většinu záležitostí bez významných obtíží obstaral/a sám / sama: ano – ne
3. Uveďte prosím Váš věk: *[zvolte jednu možnost]*
 - a. 55-59 let
 - b. 60-64 let
 - c. 65-69 let
 - d. 70-74 let
 - e. 75-79 let
 - f. 80-84 let
 - g. 85-89 let
 - h. 90 let a více
4. Uveďte prosím Vaše pohlaví: muž – žena

Charakteristika domácnosti seniora

5. Uveďte prosím, v jakém typu domácnosti žijete: *[zvolte jednu možnost]*
 - a. Žiji sám / sama
 - b. Žiji s partnerem / manželem
 - c. Žiji s širší rodinou (s dětmi, se svými sourozenci nebo jinými příbuznými)
6. Uveďte prosím, kde žijete: *[zvolte jednu možnost]*
 - a. Bydlím/e ve vlastním nebo pronajatém v bytě nebo domě
 - b. Bydlím/e v bytě nebo domě někoho z rodiny
 - c. Dům s pečovatelskou službou
 - d. Jiné sociální zařízení

Finanční situace seniora

7. Uveďte prosím, jaký je Váš ekonomický status:
 - a. Nezaměstnaná / ý
 - b. Pracující (zaměstnanec nebo podnikatel)
 - c. Starobní důchodce bez příjmu z práce
 - d. Pracující starobní důchodce

8. Uveďte prosím, jaký je Váš osobní starobní důchod (bez případného vdovského nebo vdoveckého důchodu) *[zvolte jednu možnost]*
 - a. Ještě nepobírám starobní důchod
 - b. Do 4 999 Kč měsíčně
 - c. Do 9 999 Kč měsíčně
 - d. Do 14 999 Kč měsíčně
 - e. Více než 18 000 Kč měsíčně
 - f. Nechci odpovědět

9. Uveďte prosím, jak vnímáte Vaši finanční situaci. *[zvolte jednu možnost]*
 - a. Velmi dobrá (nepocítuji problémy s placením výdajů)
 - b. Dobrá
 - c. Spíše dobrá
 - d. Spíše špatná
 - e. Špatná
 - f. Velmi špatná (mám vážné problémy s úhradou výdajů na základní potřeby)
 - g. Nechci odpovědět

10. Uveďte prosím, jaký podíl na Vašich měsíčních výdajích tvoří náklady na bydlení, potraviny, nutné oblečení apod. *[zvolte jednu možnost]*
 - a. Téměř 100 % nebo 100 % (všechny peníze vynaložím na nejnnutnější potřeby, nic mi nezůstane nebo mi dokonce chybí)

- b. Přibližně 80 % (téměř všechny peníze vynaložím na nejnnutnější potřeby, nezůstane mi mnoho)
- c. Přibližně 60 % (více než polovinu peněz vynaložím na bydlení a jídlo, méně než polovinu peněz mohu využít, jak uznám za vhodné).
- d. Přibližně 40 % (méně než polovinu peněz vynaložím na bydlení a jídlo, více než polovinu peněz mohu využít, jak uznám za vhodné).
- e. Přibližně 20 % nebo méně než 20 % vynaložím na nejnnutnější potřeby (většinu peněz mohu využít jak uznám za vhodné).

Nákupní rozhodování:

11. Uveďte prosím, které služby využíváte alespoň 1x za rok. [zvolte všechny odpovídající možnosti]

Služby související s bydlením:

- a. Úklid domácnosti
- b. Pomoc s nákupem
- c. Dovoz jídla

Služby estetické a zdravotní:

- d. Manikúra
- e. Pedikúra
- f. Kadeřník / holič
- g. Masáže
- h. Kosmetika
- i. Zdravotní cvičení

Služby související se vzděláním, kulturou a společenským vyžitím

- j. Univerzita třetího věku
- k. Individuální cestování pro seniory (koupím si zájezd nebo výlet u cestovní kanceláře)

- l. Organizované cestování pro seniory (zajišťováno např. kulturní komisí města)
- m. Internetová kavárna
- n. Knihovna

Ostatní služby

- o. Veterinární péče (pro zvířecí mazlíčky)
- p. Senior taxi
- q. Čistírna a prádelna.

12. Uveďte prosím, které služby využíváte alespoň 1x za dva měsíce. *[zvolte všechny odpovídající možnosti]*

Služby související s bydlením:

- a. Úklid domácnosti
- b. Pomoc s nákupem
- c. Dovoz jídla

Služby estetické a zdravotní:

- d. Manikúra
- e. Pedikúra
- f. Kadeřník / holič
- g. Masáže
- h. Kosmetika
- i. Zdravotní cvičení

Služby související se vzděláním, kulturou a společenským vyžitím

- j. Univerzita třetího věku
- k. Individuální cestování pro seniory (koupím si zájezd nebo výlet u cestovní kanceláře)
- l. Organizované cestování pro seniory (zajišťováno např. kulturní komisí města)

m. Internetová kavárna

n. Knihovna

Ostatní služby

o. Veterinární péče (pro zvířecí mazlíčky)

p. Senior taxi

q. Čistírna a prádelna.

13. Uveďte prosím, jednu až tři služby, které považujete za nezbytné (jejich spotřebu byste vynechali jen z opravdu vážného důvodu). *[zvolte 1-3 možnosti]*

Služby související s bydlením:

a. Úklid domácnosti

b. Pomoc s nákupem

c. Dovoz jídla

Služby estetické a zdravotní:

d. Manikúra

e. Pedikúra

f. Kadeřník / holič

g. Masáže

h. Kosmetika

i. Zdravotní cvičení

Služby související se vzděláním, kulturou a společenským vyžitím

j. Univerzita třetího věku

k. Individuální cestování pro seniory (koupím si zájezd nebo výlet u cestovní kanceláře)

l. Organizované cestování pro seniory (zajišťováno např. kulturní komisí města)

m. Internetová kavárna

n. Knihovna

Ostatní služby

o. Veterinární péče (pro zvířecí mazlíčky)

p. Senior taxi

q. Čistírna a prádelna.

14. Uveďte prosím, jednu až tři služby, které považujete za zbytné (jejich spotřebu byste vynechali bez obtíží) a doplňte prosím důvod, proč je pro Vás služba postradatelná, resp. snadno postradatelná). [zvolte 1-3 možnosti]

Služby související s bydlením:

a. Úklid domácnosti

b. Pomoc s nákupem

c. Dovoz jídla

Služby estetické a zdravotní:

d. Manikúra

e. Pedikúra

f. Kadeřník / holič

g. Masáže

h. Kosmetika

i. Zdravotní cvičení

Služby související se vzděláním, kulturou a společenským vyžitím

j. Univerzita třetího věku

k. Individuální cestování pro seniory (koupím si zájezd nebo výlet u cestovní kanceláře)

l. Organizované cestování pro seniory (zajišťováno např. kulturní komisí města)

m. Internetová kavárna

n. Knihovna

Ostatní služby

- o. Veterinární péče (pro zvířecí mazlíčky)
- p. Senior taxi
- q. Čistírna a prádelna.

15. Uved'te prosím tři faktory, faktory jsou pro Vás rozhodující při nákupu služeb. *seřad'te prosím podle důležitosti od 1 do 3 = jednička je nevíce důležitý faktor]*

- a. Nízká cena, popř. sleva pro seniory
- b. Kvalita
- c. Uzpůsobení pro seniory
- d. Dostupnost (vzdálenost od místa bydliště)
- e. Doporučení
- f. Reklama
- g. Jiné: _____