

# TECHNOLOGIE A DIGITALIZACE:

Jak s nimi/proti nim bojují?  
Jak mě omezují?

---

JEDINEČNÝ VÝZKUM V ČESKÉ REPUBLICE  
„DIGITÁLNÍ DOBA S LIDSKOU TVÁŘÍ“



Projekt LP-HRMGSA-017 - *Podpora lidských práv v digitální době* byl podpořen v rámci Programu Lidská práva financovaného z Norských fondů 2014-2021.

PARTNEŘI PROJEKTU



# Cílová skupina, technika, sběr dat

## METODIKA VÝZKUMU

Výzkum byl realizován prostřednictvím **extenzivní focus group** (délka trvání 2:30 hod. vč. přestávky). Respondenti byli rekrutováni na základě jejich charakteristik a motivace k zapojení do výzkumu.

## CÍLOVÁ SKUPINA

Osoby na různém stupni dobrovolného i nedobrovolného digitálního vyloučení, s rozmanitými názory na problematiku i motivacemi. Zastoupení obou pohlaví a různých věkových i vzdělanostních skupin.

## VZOREK

Focus group se zúčastnilo 14 participantů. Jednalo se o genderově, věkově i vzdělanostně variabilní skupinu. Účastníci obdrželi finanční odměnu a v případě zájmu jim byly proplaceny dopravní náklady.

## SBĚR DAT

Extenzivní focus group proběhla **18. 3. 2022** v Praze v prostorách Institutu komunikačních studií a žurnalistiky Fakulty sociálních věd Univerzity Karlovy. Místo konání focus group bylo zvoleno s ohledem na snadnou dopravní dostupnost.

# Charakteristika účastníků focus group

## POHLAVÍ



Focus group se zúčastnilo **sedm** mužů a sedm žen, skupina byla tedy genderově vyvážená.

## VĚK

**17 – 80**

Věk participantů focus group se pohyboval mezi sedmnácti a osmdesáti lety, skupina tedy zahrnovala osoby různého stáří.

## ŽIVOTNÍ SITUACE A MOTIVACE

Participantů focus group se nacházeli v **různých životních situacích a fázích**. Ze specifických skupin obyvatelstva se zúčastnili se jak senioři (6), tak digidisidenti ve středním věku (3). Pětice účastníků obývala azylový dům, přičemž šlo o čtyři ženy a jednoho mladšího muže.

Co se týče **motivace**, někteří účastníci dorazili s očekáváním, že se dozví něco nového a přínosného, co by případně mohli předat dál, mj. členům „své“ komunity (např. seniorské). Jiní naopak toužili předat své názory ostatním. Motivem několika participantů byla také snaha změnit zavedené, jim nevyhovující pořádky.

- **P9 (Ž; 41):** „Přijela jsem z Lovosic z azylového domu. A zaujalo mě tady to, že se tady můžu dozvědět o nějakých věcech, jak se chránit proti některým aplikacím, který můžou být zavirovány anebo tak.“
- **P2 (M; 43):** „Já naopak tý technologii rozumím velmi hodně, ale odmítám ji používat z různých důvodů. A vlastně jsem se tady zúčastnil, protože sleduju, podporuju hnutí těch digitálních svobod. A chci být třeba offline.“

# Zpracování výzkumu a vysvětlivky

## ZPRACOVÁNÍ VÝZKUMU

- Před zahájením výzkumu byli participantů upozorněni, že bude výzkum pro interní účely nahráván. Participantů s nahráváním (video i audio) souhlasili.
- Focus group byla nahrávána a následně přepsána, přičemž osobní údaje účastníků byly anonymizovány a zakódovány s použitím následujících zkratk:
  - **P1 – P14** = unikátní alias participanta
  - **Ž** = žena; **M** = muž
  - **17 – 80** = věk respondenta

## SEZNAM PARTICIPANTŮ

7 

- P1 (M; 17)
- P2 (M; 43)
- P3 (M; 45)
- P4 (M; 64)
- P5 (M; 71)
- P6 (M; 74)
- P7 (M; 80)

7 

- P8 (Ž; 34)
- P9 (Ž; 41)
- P10 (Ž; 43)
- P11 (Ž; 55)
- P12 (Ž; 67)
- P13 (Ž; 73)
- P14 (Ž; 73)

# Běžně využívané technologie



Valná většina participantů vlastní a/nebo alespoň občas poslouchá **rádio**. Přijímač u řady z nich plní funkci zvukového podkresu nebo jim zpříjemňuje trávení volného času.

- **P7 (M; 80):** „*Já rádio používám, ale vlastně přijímám jenom hudbu, přímo pak stanici Country. Ty zprávy, které tam jsou, jsou docela příjemné, téměř nikdy nejsou negativní a hlavně je jich málo.*“

Populárním přístrojem a zdrojem informací obecné i specifické povahy je pro účastníky focus group stále **televizor**. Někteří participanté z řad digitálních respondentů však televizi rezolutně odmítají.

- **P5 (M; 71):** „*Televizi sleduji, protože se tam dívám na zprávy.*“
- **P10 (Ž; 43):** „*Koukám na počasí.*“
- **P3 (M; 45):** „*Televizi ze zásady nemám, nesmí mi do baráku.*“ – **P2 (M; 43):** „*Já jsem stejnej případ.*“



Stolní počítač a notebook participantům slouží především jako **pracovní nástroj**. Někteří z nich jej nevlastní, u řady z nich převzal mnoho jeho funkcí „chytrý“ mobilní telefon.

- **P6 (M; 74):** „*Počítač nemám.*“
- **P1 (M; 17):** „*Používal jsem počítač, ale teď už jde všechno z mobilu, i Facebook třeba, tak používám spíš ten mobil.*“

Účastníci při dotazech na technologie zmiňovali také **tablety**.

- **P7 (M; 80):** „*Já jsem se s tabletem seznámil krásným způsobem, že Praha 5 Obecní úřad dostal od bank tablety a půjčil nám je jako důchodcům. Je to zajímavý, žádný školení k tomu nemám, tak se bavím.*“
- **P11 (Ž; 55):** „*Tablet používám. Aplikace, Facebook...v podstatě to co mám v telefonu je i v tabletu.*“



# Neznalost technologií jako demotivační prvek

Participantů uvádějí, že pokud technologii nebo službu **neznají**, často je to **odradí od jejího užívání**.

- **P5 (M; 71):** „Jsem členem seniorské komise...Ty problémy s digitálem mám už 10 let. Taky jsem byl svědkem toho, jak někde na nějakém úřadě vysvětlovali nějaký starší dáme asi tři úřednice, že když to chce vědět, tak ať si najde tu a tu adresu, a prostě si to vyhledá. A byly tam kolem toho tři úřednice, ani jednu nenapadlo, že by si to mohly jaksi samy zobrazit na obrazovce a samy jí to vytisknout. Takže to je strašně smutný. Mně je teprve jednasedmdesát mám s tím problémy a mojí sestře je osmdesát pět a ta je prostě mimo. Takže já si myslím, že jsou to, že bysme měli mít jako senioři stejná práva jako ty ostatní. Tak jako ten, kdo je na vozíčku, tak nemůže běhat, tak my zase nejsme schopni tohleto řádně obsluhovat.“

To souvisí i s určitou mírou **diskriminace**, kterou reflektovali zejména účastníci z řad seniorů. Upozorňovali také na negativní stereotypizaci.

- **P7 (M; 80):** „Já si opravdu myslím, že jsme my starší - a mně už je teda 80 - do jistý míry diskriminováni tím, že nám říkají: 'najděte si to na Facebooku, najděte si to na internetu,' všude je napsáno, pode vším, kde co najít, a došel jsem tak daleko, že už to nemusím ani vědět.“
- **P8 (Ž; 34):** „**Neumím s počítačem** a neumím ty Facebooky vůbec. I když tedy jsem mladší, ale nerozumím tomu.“
- **P12 (Ž; 67):** „Já jsem se pro tohle svobodně rozhodla a jsem takový **aktivní odmítač Facebooku** a těhle věcí a vlastně se cítím diskriminovaná hlavně tím stereotypem, že je to věc starých lidí. Jo, tak to to mě vadí...Ten stereotyp starého nemohoucího člověka, co si neosvojí moderní technologie.“

# (Ne)chota používat technologie

Ochota používat technologie a služby u účastníků focus group **nezávisí pouze na schopnostech** a specifické gramotnosti. Někteří z nich také přiznali, že ač dříve technologiím holdovali, nyní se drží zpátky.

- **P12 (Ž; 67):** „*Já mám hloupý mobil a nemám internetové bankovníctví. Příběhů na téma mám spoustu, třeba když přijde průvodčí ve vlaku a já se zeptám: 'Proč stojíme už půl hodiny?' A on řekne: 'No, nemáte aplikaci Můj vlak?' A já řeknu: 'Nemám,' a on začne hledat v aplikaci Můj vlak... Je to úplně zoufalý, že to omezuje lidi a dělá z nich hrozně hloupý lidi.*“
- **P13 (Ž; 73):** „*Já že jsem takovej trošku zvláštní případ. Já jsem to hodně používala, ale teď to nepoužívám, takže bych vám tady mohla být platná.*“

Ač respondenti zmiňovali, že díky tomu, že některé aplikace či technologie nepoužívají, občas zmeškají **důležitou událost** (např. pohřeb či svatbu), vesměs jsou s tím smířeni.

- **P7 (M; 80):** „*Stane se mi teda, že nezaregistruji nějakou schůzku. Ne s milenkou, že jo, ale rád sem s kamarádama, ale tak se nic neděje. A jestli nezjistím nějakou politickou normální změnu? To je mi jedno.*“
- **P12 (Ž; 67):** *Já jak na tohle moc nejsem a rozhlas taky neposlouchám, tak jsem si říkala, jestli by se mi mohlo povést nedozvědět se třeba o válce na Ukrajině.*
- **P7 (M; 80):** *Já si myslím, že s takovou zprávou, jak můžu naložit, když se takhle malej?*
- **P12 (Ž; 67):** *Ne, to ne, ale jestli by se mi jako mohlo stát, že se o tom vůbec nedozvím.*
- **P7 (M; 80):** *Stává se mi, že odjedu na 3 týdny na dovolenou, a mobil nemám, nic, a jsem spokojenej. Nevadí mi, kdo kde co řekne nebo kdo co udělá.*
- **P12 (Ž; 67):** *Jasně. Nic tím nezměním.*

# Smartphone jako multifunkční nástroj

Participantů měli zajímavé názory na to, proč (ne)vlastní „chytrý“ mobilní telefon. Pro různé účastníky přitom plní smartphone **různé funkce**, od dalšího počítače k prostředku zábavy a trávení volného času na **internetu**.

- **P2 (M; 43):** „*Já jsem doma obklopenej počítačema, máme jich spoustu na spoustu různých věcí, ale zároveň jsou to jako... já používám vlastně software, který mi umožní dělat si cokoli. Takže neporušuji licenci a tak dále. Takže já mám takovejhle chytrý telefon a myslím, že to je pro mě užitečný, je to pro mě **další počítač**.*“
- **P5 (M; 71):** „*Jsou tam **obrázky** a má to **paměť** no. Takže když třeba někdo zavolám, tak mu za hodinu zavolám zpět.*“
- **P14 (Ž; 73):** „*Dá se s tím **fotit**, **mapu** tam mít nahranou a podle toho chodit.*“

Problémem v tomto ohledu může opětovně zmiňovaná být **nepřístupnost technologií**. Participantů popisovali řadu potíží, které zažili oni či jejich blízcí.

- **P5 (M; 71):** „*Moje sestra s tím strašně zápasí, ale právě kvůli těm obrázkům, narodil se u nás v rodině malý chlapeček, kvůli tomu se to učí teď ovládat. Protože si posíláme obrázky přes WhatsApp.*“



# Smartphone jako nutnost

Většina účastníků focus group zdůrazňovala **nutnost mít smartphone**, a to i přesto, že některým z nich zcela nevyhovuje a berou ho jako „nutné zlo“.

- **P5 (M; 71):** „Je to problém se to naučit, před lety jsem taky ještě obyčejnej telefon tlačítkovej a ten se mi zbořil, tak jsem si ihned koupil nověj, ten úžasnej dotykovej smartphone, takže oni mi to prodali. Já jsem nebyl schopen... ta dáma mě jaksi neupozornila na to, že to nestačí takhle zmáčknout prstem a já jsem nebyl schopnej asi den přijmout hovor nebo zavolat. Je vůbec nenapadlo, že je to pro mě něco zcela nového.“

Participantů potvrzovali, že obrazně řečeno **není cesty zpět** a návrat ke klasickým telefonům není z různých příčin téměř možný.

- **P3 (M; 45):** „Já jsem léta, když jsem ještě dělal správce elektronickýho systémů, měl ten telefon jako koncovej přístroj. Mohl jsem spravovat servery na dálku. A když jsem teď zhruba před dvěma lety zkoušel přejít zpátky na klasický telefony, feature phony, tedy telefony, který uměj aspoň přístup k e-mailu a tak, tak se to ukázalo tak nepoužitelný a pomalý, že jsem skončil u toho smarphonu, a tím pádem těch různých aplikací, který se prostě pak musej používat.“

Přesto část účastníků smartphone nevlastní. Důvodem je **ovlivňování mezilidské komunikace**.

- **P7 (M; 80):** „Já teda chytrý telefon nemám a nechci. A delší dobu mě vadí kdykoliv sedím v restauraci nebo i s dcerou, která je podstatně mladší, při snídani...lidi koukají do telefonu a mě to uráží. Nebo v tramvaji si polovina lidí hraje hry, no tak...“
- **P12 (Ž; 67):** „A nekoukají, že třeba přistoupí starší člověk, kterému se špatně stojí. A zapomenou ho pustit.“
- **P7 (M; 80):** „ Ještě k tomu dodám...mobilní telefony a přechody pro chodce.“

# Smartphone jako nástroj pozitivní diskriminace

Participantů se podělili o své názory týkající se případů, kdy jsou nevlastníci smartphonů dle jejich názorů **diskriminováni**. Jednalo se o různé sektory, mj. dopravu, obchod či bankovníctví.

- **P3 (M; 45):** „Bydlím kousek od Štětí a tam nemám vůbec pobočku své banky a tak dále, budiž. Ale co nutně potřebuju používat je **Pražská integrovaná doprava na nákupy lístků**, protože u Štětí na zastávce Hněvice je otevírací doba té kasy je třeba od 13:21 do 13:56, a potom od 14:57 do 15:05 a tak dál a tak dál. V podstatě si nemůžu koupit lístek na vlak. A teda paradoxně, když už když už bych řekl průvodčímu, že jsem si nemohl koupit lístek na vlak, tak on mi neprodá Pražskou integrovanou dopravu, ale prodá mi České dráhy, které jsou dvakrát dražší. Takže vlastně abych, protože jsem v šestém pásmu, abych si mohl koupit pásmovou jízdenku, tak vlastně nemám na výběr toho, protože tady do Prahy, když jedu, tak mám deset pásem včetně MHD a platí mi to 4 a půl hodiny, já se na to dokonce dostanu mnohokrát i zpátky. Ale když bych si chtěl koupit u průvodčího jízdenku, tak ona mě vyjde asi na 150 korun jenom do Prahy pak dalších 50 korun po Praze a 150 korun zpátky. No, to je úplnej nepoměr. Zatímco když mám takhle tu aplikaci, tak já si tam tu jízdenku koupím a stojí mě sto korun a dojedu tam i zpátky a ještě můžu jezdit po Praze. To teda mně přijde vůči těm, co tu aplikaci nemají, poměrně dost nefér. Ale já holt naštěstí ten smartphone v tomhle mám, tak říkám...dostali mě, no.“
- **P12 (Ž; 67):** „Pro IKEU to, že nemám internetové bankovníctví je úplně jak když házím písek do nějakýho soukolí, takže tam třeba jsou lidi, kteří řeknou: ‘Takže teďka to zaplatíte.’ Já řeknu: ‘Ne, nemůžu, nemám internetové bankovníctví.’ A ta slečna na mě kouká a říká: ‘No, tak to budete muset těma dvaceti tisícema přijet.’ A jakože existují složenky, to mám dojem, že už vypadlo, že nebo ještě to v té paměti vůbec nebylo. Hrozně zajímavý zkušenosti s tím, co to udělá v takovýmhle podniku, když nemáte internetové bankovníctví.“



# E-mail a sociální média



Nejoblíbenějším sociálním médiem většiny účastníků je **Facebook**, přestože zejména participantů z řad seniorů upozorňovali, že je leckdy moc složitý. Populární je také WhatsApp

- **P9 (Ž; 41):** „Mám Facebook, WhatsApp, Seznam e-mail.“
- **P5 (M; 71):** „Mám WhatsApp a byl jsem na Facebooku, dvakrát jsem byl na Facebooku a dvakrát jsem to vzdal, protože na to nestačím. Já si myslím, že už bych z toho začal blbnout. Tam je takovejch těch informací a dezinformací a tolik to tolik to zatěžuje. Jsme to opravdu potřeboval a dvakrát jsem to asi za dva, tři měsíce vzdal.“

Vyjádřili se také jedinci, kteří Facebook nemají či zcela **odmítají**. Sociální média obecně se ukázaly být polarizačním prvkem v rámci focus group.

- **P12 (Ž; 67):** „To mě zase **uráží Facebook**, jak jste říkal, že vás uráží, když si lidi čtou. Uráží mě, když hledám na někoho kontakt, který potřebuju, tam se objeví Facebook a začne to říkat: ‘Přihlašte se.’ A já teda rychle bouchnu a kontakt nemám, nikam se nechci hlásit, já hledám jenom informaci, ne, aby mě někdo lapil.“
- **P2 (M; 43):** Já jsem teda třeba sociální sítě měl, třeba Facebook. A tak před pěti, šesti lety jsem to zrušil. A nechybí mi to teda vůbec. Protože jsem zjistil, že mi to vlastně jako nic moc nedává, a je to vlastně ztráta času. Nedožvěděl jsem se tam nic podstatného a co mě přijde fakt dobrý je, že když někoho potkám, tak se zeptá: ‘Tyjo, já o tobě vlastně nic nevím,’ a máme se o čem přece bavit, přičemž když se potkají lidi, co se znají z Facebooku, tak si vlastně nemají co říct. To mě na tom baví.“

# Bankovní účet a internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví si účastníci zřídili většinou z důvodu **nutnosti** nebo **komfortu**. Zmiňovali také finanční náročnost transakcí i správy účtu prováděných mimo internetbanking.

- **P3 (M; 45):** „*Já vždycky musím uvést ten účet do stavu, aby odešly složenký, jo, elektrika, PZPéčko a tady tyhle nesmysly. Já mám trvalý příkaz a to je vlastně jediný, proč mám účet. Kdybych měl platit na složenkách pokaždý 60 korun, nebo kolik to dneska stojí...to je jediný důvod.*“
- **P12 (Ž; 67):** „*Já jsem ještě zažila svůj sen za totality, že budu mít tolik peněz, že mi začnou vydělávat a budu na tom dobře, jo. A teď teda moje uložené peníze jdou samozřejmě pokaždý dolů, protože právě odečtou ty různé příkazy a tak, a když chci, když jdu na přepážku, že bych ráda, aby a mi aspoň něco úročil nebo něco takového, tak mi říkají: ‘No, tak to máme tady velmi výhodný účet a internetové bankovníctví.’ No tak tam úplně končím.*“

Někteří respondenti deklarovali, že byli do aplikací pro správu účtu **nuceni**.

- **P2 (M; 43):** „*Nucení do aplikací zažívám pořád, už pochopili, že to nechci, že to neudělám, ale zkoušeli to pořád, třeba desetkrát.*“

Jiní participanti naopak svou bankovní instituci chválili, jelikož jim pomohla s řešením problémů.

- **P13 (Ž; 73):** „*Ano, mám dobrou zkušenost, nebudu říkat jakou, ale moc mi pomohli.*“

Participantům **vadí**, že s nimi veřejná správa a některé instituce komunikují v některých případech pouze online. Potvrdili, že to může způsobit nepříjemnosti.

- **P2 (M; 43):** „Já když jedu na dovolenou, tak mě nic nezajímá, jdu offline. A oni mi něco poslali. Samozřejmě, já jsem se vrátil po třech nedělích a samozřejmě lhůty byly promlčený, všechno v pytlí prostě a tak, takže jako...A žádnéj dopis nepřišel, aby mi někdo řekl, zavolal: 'Hele, máš tady nějaký dlužný úpis,' to se nestalo, nic. S tím mám teda trošku problém.“
- **P3 (M; 45):** „Mně se stalo něco podobného díky tomu, že mám **datovou stránku**. Měl jsem notifikace nastavený na nějakou e-mailovou adresu, jenže ta doména, na kterou mi to chodilo, tak ten kamarád co jí provozoval, tak jí prodal a nový majitel zrušil všechny e-mailový schránky aniž bych se to já dozvěděl. Ted'kon, že jo, datovkou doručeno...a když nepříjde notifikace, tak já se do té datovky nekoukám, proč bych to dělal já? No jo, jenže když ten mail v podstatě přestane existovat, já se o tom nedovím, v datovce automaticky po deseti dnech fikce doručení...Tralalá, průšvih je na světě. Jo, stalo se.“
- **P12 (Ž; 67):** „Jednoho dne vyhlásili, teda já jsem slyšela, že podnikatelé musejí mít datovou schránku. Já jsem se fakt vypravila na ten úřad, tam jsem něco udělala, zaplatila a odešla, nevěděla nic, a naštěstí to vzápětí zrušili, jo. Ale já kdybych měla datovou schránku, tak se asi taky nedoplatím...Jestli to bude povinný, tak to skončím živnost.“

Účastníci jsou rovněž vesměs **proti** elektronizaci státní správy a zavádění jednotných portálů (např. Portál občana).

- **P4 (M; 64):** „Jsme **pokusní králíci**...Je to strašná prasárna.
- **P3 (M; 45):** „Myslím si, že hromadit tolik údajů na jednom místě je jako otevřít vše jedním klíčem, to je průšvih.“

Participantů mají obavy zejména z **bezpečnosti** nabízených řešení a zasahování do jejich práv. Jsou senzitivní k **omezování osobních svobod**.

- **P2 (M; 43):** „*Já s tím budu mít zásadní problém v momentě, kdy budu muset používat nějaký software, kterej nechci. Jakýkoliv. Mám s tím zkušenost, třeba některý úřady vyžadují, že to musí bejt Microsoft Office něco...nemám. Nenainstaluju si to.*“
- **P5 (M; 71):** „*Tak svým způsobem gramotnej sem, ale prostě na to nemám náladu jo, nejsem tak mladej, aby mi bylo třeba 50 nebo 60, to mi ta hlava fungovala líp. Na toho hloupýho kybernetu nemám náladu. Je třeba si uvědomit...Necítit se před nima blbě, že jo? Oni jsou blbí, oni je neposlouchaj, že jo, oni neumí a analýzu řeči, že jo, a jsou hrozně omezený. Takže abysme si uvědomovali, že ten kybernet není bůhvíjak chytrej. Je panovačnej, když to někdo naprogramuje částečně dobře, částečně blbě, tak bude mít předtím komplexy.*“
- **P4 (M; 64):** „*Ale ten problém je hlavně o tom, že jestli to nechci, tak to nechci, a nemusím vysvětlovat, proč to nechci. Vůbec nemám komu co vysvětlovat, proč to je můj problém. Protože žijeme ve svobodnym státě a pokud ne tak...“*“
- **P3 (M; 45):** „*Jak chtějí dosáhnout nějakého, že člověk musí používat nějaký aplikace, když vlastně můžu mít doma zavirovanej počítač, jo, teďkon mě to bude ještě šmírovat všechny hesla, co tam napíšu? Jo, jako, v tu chvíli bylo přesně krádež identity a tak dále, jako to se přece nedá povinně nasazovat. Tím pádem musí skutečně jako zařídit tak, aby to bylo provozovaný na nějakých čistých zařízeních, který budou jenom pro ten účel, po použití se vymažou a znovu nainstalují, nebo to jak si to technicky vyřeší? Ale přece nemůžou jako spoléhat na to, že 10 milionů lidí bude doma mít nezavirovaný počítače, z kterých se budou přihlašovat na nějaký portál, kde je úplně všechno. To je úplně blbost. Tak to přece fungovat nemůže, z principu..“*“

# Kyberbezpečnost

Účastníci si uvědomují **nutnost chránit se před hrozbami**, které na ně mohou na internetu a v kyberprostoru čekat. Někteří se již setkali se zneužitím dat nebo podvody na internetu.

- **P1 (M; 17):** „Na Facebooku mi psal kamarád, abych mu poslal číslo, a pak jsem ho viděl venku a on říkal, že mi o žádné číslo nepsal, abych mu poslal.“
- **P3 (M; 45):** „Já mám jednu úžasnou historku, bude se hodit, ale je to teda v podstatě smutný, ale my se tomu ve vesnici všichni strašně chechtáme. Byl tam chlapík a přišla mu přes nějakou Facebook nebo něco takového zpráva od jeho souseda naproti: ‘Čau, prosím tě pařím tady nějakou hru a potřebuju nabít kredit, jo a přes nějakou esemesku, pošli šest stovek.’ Poslal. Za 10 minut zpráva: ‘Hele, nic mi nepřišlo, pošli znovu.’ Poslal. „Hele, prosím tě, furt nic nepřišlo.“ Poslal pětkrát. A potom mu rovnou poslal ofocenou kartu: ‘Prosím tě, udělej si to sám.’ No tak jako i tohle se stává. No pak se dozvěděl samozřejmě, že to vůbec nebyl ten soused, že jo... My jsme se mu strašně vysmáli a on to neřešil. My jsme říkali, ať si tu kartu zablokuje, on že ne... a celkem ho to stálo asi patnáct tisíc, no. Víc na tom účtě neměl.“
- **P12 (Ž; 67):** Vždycky jsem přemýšlela, co se člověku musí stát, když začne podporovat finančně veterána z USA, který je zamilovaný zrovna do mě, jenom potřebuje nějaké peníze. Jo, tak to to jsem si říkala, co se musí stát, aby na to někdo skočil. No ale pak jak já sleduju ty detektivky, tak jsem zjistila, že nevím, co to vlastně je ztráta identity, co bych musela udělat, abych tomu nahrála. To jsem si uvědomila, že nevím.

Na druhou stranu zmiňovali problematiku **hesel** a to, že leckdy je problematické pamatovat si vše potřebné.

- **P5 (M; 71):** „Ztrácím hesla, jo. Všude chtějí hesla.“
- **P12 (Ž; 67):** „Jo, všude chtějí hesla, a protože je to člověk nepoužívá, tak se to někde vytratí a...když by se to používalo...“
- **P4 (M; 64):** „Pak někde to zase chtějí změnit po čase.“
- **P12 (Ž; 67):** „A nebo si ho vymyslíte, to heslo, a ono vám to napíše, že je málo bezpečné, že tam musí být velké písmeno a diakritika nějaký tydle, no. No pak už člověk neví, co tam má vlastně dát.“

# Pandemie koronaviru a registrační systémy

Účastníci upozorňovali na problémy, které provázely **registrace na testy a očkování** v období pandemie koronaviru.

- **P2 (M; 43):** „My měli problém, protože máme děti, že jo, ty jsou malý, ty nemají nic. A přesně, stal se tam nějaký technický problém, takže různý telefonáty, proč se tam nejde přihlásit. Někdo někde zmatlal to telefonní číslo. Tak to mi přišlo úplně absurdní. Přitom by stačilo jednoduše někam dojít. To jsem byl megafrustrovanej a řekl jsem si, že už asi nevím, že to vzdávám a prostě budem žít bez toho absolvování těch testů, těch papírů, protože toho bylo moc.“

Nakonec však většina z nich vše zvládla, přestože ne vždy zcela obvyklou cestou. Pomáhaly také lokální iniciativy, například tzv. **místního** nebo **mobilního rozhlasu**, který participanty velmi chválili.

- **P7 (M; 80):** „Já jsem problém neměl“
- **P14 (Ž; 73):** „Protože jsem ho přihlašovala já. Ne, můžeme říct, že všechno fungovalo. Nebyl žádný problém. Jen tu esemesku zpětnou posílali na jeho mobil, teda.“
- **P13 (Ž; 73):** „Já jsem taky neměla žádný problémy. V Mníšku je **místní rozhlas**, tak si napsali moje telefonní číslo a napíšu mi, já nevím, ve dvě hodiny, že neteče voda nebo cokoliv, tak mi napsali, že mám zavolat, jestli se chci očkovat, tak jsem zavolala, a šlo to.“
- **P12 (Ž; 67):** „Tak podle zároveň mi přijde moc dobrý, já bydlím v Poděbradech a posílají mě přes mail milion zpráv. Já jsem se přihlásila do takzvaného **mobilního rozhlasu** a vždycky mi posílají třeba program kina, odstávka elektřiny a tak... Jsem ráda.“
- **P13 (Ž; 73):** „Ano, je to výborný nápad. Člověk ví, že třeba nemá někam jezdit, že tam odstřelujou prasata a cokoliv, jako doopravdy. Místo toho rozhlasu, tohle je o hodně lepší.“



# Co je potřeba zachovat?

Participantů apelují na to, aby byla **zachována možnost jiné nežli elektronické komunikace**, a to zejména s orgány veřejné správy a jinými institucemi.

- **P4 (M; 64):** „Proč bysme vlastně měli jít elektronickou cestou?“
- **P3 (M; 45):** „Může to být alternativa.“
- **P4 (M; 64):** „Proč to děláme? Abychom ušetřili? Já jsem to dělal na papíře tužkou dvacet let a budu to tak dělat dál. Ať si to každé dělá jak chce.“
- **P12 (Ž; 67):** „Já vždycky přijdu do nějaký situace, že obchod přijde o elektrinu a najednou nic nefunguje v pokladně není nic jinak. Já se zabývám tím, čím se zabývám, tedy krizema, tak v podstatě blackouty jsou krize budoucností a ještě krizovým zákoně, pokud si to dobře pamatuju, bylo, že vždycky je nutný mít alternativu papír. Já nechci plýtvat papírem, spoustu věcí netisknu, ale na druhou stranu nechci být závislá na tom, že jde proud.“
- **P13 (Ž; 73):** „Ale nejenom proud, ale i ty sítě.“
- **P12 (Ž; 67):** „No, přesně.“
- **P3 (M; 45):** „Hlavně když nejde proud třeba v Praze na centru, tak v tu chvíli v Hradci Králové nevyplníte formulář. Tam se i stírají nějaký geografický odlišnosti a tak.“
- **P12 (Ž; 67):** „Prostě vidím pak ty důsledky, který znamenaj, že schopný zdravý lidi sedí bezmocně a čekají, až něco naskočí, no. Tak to mě přijde vždycky opravdu velmi zajímavěj úkaz.“

# Co je potřeba zlepšit?

Participantů vyzdvihují **právo člověka volit si preferovaný způsob komunikace**. Přiznávají, že v některých cítí absenci možnosti kontaktu se „skutečným“ člověkem.

- **P3 (M; 45):** „Dneska se ty telefonáty odehrávají na těch záznamnících, že jo, kde volíte 1, 2, 3 a tak dál.“
- **P5 (M; 71):** „Jo, prostě tady to vyplň a nebo máš smůlu.“
- **P12 (Ž; 67):** „Není tam telefon, chat, tak ten dělá robot, a ten vám úplně nerozumí. A já si vždycky říkám, no kdybych se obracela s něčím, čemu by rozuměl, tak by to bylo asi něco obvyklého a tomu bych možná rozuměla taky a já se obracím právě proto, že nerozumím, nevím si rady. Tak to ten robot možná taky nezvládne. To je úplně zamotaný kruh, pak se něco dozvědět, nebo se **probojovat se k člověku**. To je typické i pro takové ty doručovací služby, kdy opravdu vám ráno napíšu, že vám teď dej den doručí balíček bez toho, jestli jste někde nebo nejste, nedá se tam dovolat, nic, jo a tak to je. Můžete si pořídit jejich aplikaci, ale domluvit se s někým fakt nejde, no.“
- **P5 (M; 71):** „Takže očkování, že jo, to je nutná věc. To bez toho to nejde, jo, a moje sestra teda ta nemá počítač, tak já že to pro ní udělám, doma, na svém počítači. A měl jsem tam sám nějaký pochybnosti, tak jsem zvednul telefon a že tam zavolám, telefonní číslo bylo dohledatelný. A oni mi říkali, že mi na můj mobil pošlou kontrolu, že jsem to já. Já říkám, že to nejsem já, že je to moje sestra a tím jsme se už jako vůbec vůbec nedomluvili, že jo. Protože oni tam měli někde napsán i její telefon, už nevím, kde ho vzali, ale prostě to nešlo už jenom z tohotohletoho důvodu. Takže očkování, jo, to nebylo jako že chci jít na fotbal a nemůžu jako získat lístek. Prostě očkování.“

# Co je potřeba změnit?

Účastníci focus group se shodli, že by **nikomu neměla být upírána práva** jen proto, že nepoužívá moderní technologie, ať již dobrovolně či např. z důvodu neznalosti. To platí též pro služby bankovních a veřejných institucí.

- **P5 (M; 71):** „Jsem členem seniorské komise...Ty problémy s digitálem vidím už 10 let. Taky jsem byl svědkem toho, jak někde na nějakém úřadě vysvětlovali nějaký starší dámě asi tři úřednice, že když to chce vědět, tak ať si najde tu a tu adresu, a prostě si to vyhledá. A byly tam kolem toho tři úřednice, ani jednu nenapadlo, že by si to mohly jaksi samy zobrazit na obrazovce a samy jí to vytisknout. Takže to je strašně smutný. Mně je teprve jednasedmdesát mám s tím problémy a mojí sestře je osmdesát pět a ta je prostě mimo. Takže já si myslím, že jsou to, že bysme měli mít jako **senioři stejná práva** jako ty ostatní. Tak jako ten, kdo je na vozíčku, tak nemůže běhat, tak my zase nejsme schopni tohleto řádně obsluhovat.“
- **P3 (M; 45):** „Já jsem s technologiema v podstatě v kontaktu byl, ale utekl jsem z Prahy na vesnici mimo dosah technologií jo, protože možná právě proto, že jsem se o nich dozvěděl až příliš. Tak je v takovém mém zájmu, aby existovalo nějaké **právo na to uniknout všudypřítomným technologiím**, který nás všude stejně na každém kroku pronásledují.“
- **P4 (M; 64):** „Domnívám se, že **mezi lidský práva patří být offline.**“