

TECHNOLOGIE A DIGITALIZACE: Jak mi pomáhají a jak mě omezují?

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



Norway
grants

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



iure

pcms

ÚSTAV STÁTU
A PRÁVA
Akademie věd ČR

Cílová skupina, technika, sběr dat

METODIKA VÝZKUMU

Výzkum byl realizován prostřednictvím **extenzivní focus group** (délka trvání 3:17 hod. vč. přestávky). Respondenti byli rekrutováni na základě jejich speciálních potřeb a motivace k zapojení do výzkumu.

CÍLOVÁ SKUPINA

Osoby se speciálními potřebami různého typu (smyslovými, pohybovými i jinými).
Zastoupení obou pohlaví a různých věkových skupin.

VZOREK

Focus group se zúčastnilo 12 participantů se smyslovými speciálními potřebami. Jedna z participantek dorazila s doprovodem, jeden participant měl s sebou vodícího psa. Účastníci obdrželi finanční odměnu a v případě zájmu jim byly proplaceny dopravní náklady.

SBĚR DAT

Extenzivní focus group proběhla **17. 3. 2022** v Brně v prostorách střediska Teiresiás MU (prostory přizpůsobené potřebám účastníků). Bylo zajištěno simultánní tlumočení do českého znakového jazyka, scénář focus group byl přizpůsoben speciálním potřebám účastníků.

Charakteristika účastníků focus group

POHLAVÍ



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

VĚK

29 – 65

Věk participantů focus group se pohyboval mezi 29 a 65 lety, skupina tedy zahrnovala osoby různého stáří.

SPECIÁLNÍ POTŘEBY

Osm účastníků focus group mělo speciální potřeby související se **zrakovým omezením**. Další **čtveřice** pak využila služeb simultánního tlumočení z/do českého znakového jazyka, jelikož jejich speciální potřeby souvisely se **sluchovým omezením**.

ÚROVEŇ SPECIÁLNÍCH POTŘEB

Mezi účastníky focus group byly zastoupeny **různé stupně speciálních potřeb**. Skupina participantů se zrakovým omezením zahrnovala slabozraké, prakticky nevidomé i nevidomé osoby. Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se sluchovým omezením byli nedoslýchaví i neslyšící.

Zpracování výzkumu a vysvětlivky

ZPRACOVÁNÍ VÝZKUMU

- Před zahájením výzkumu byli participanti upozorněni, že bude výzkum pro interní účely nahráván. Participanti 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 – P12** = unikátní alias participanta
 - **Ž** = žena; **M** = muž
 - **XY – XY** = věk respondenta
 - **ZP** = speciální potřeby související se zrakovým omezením;
 - **SP** = speciální potřeby související se sluchovým omezením

SEZNAM PARTICIPANTŮ

- P1 (M; 29; SP)
- P2 (M; 32; SP)
- P3 (M; 39; ZP)
- P4 (M; 44; SP)
- P5 (M; 55; ZP)
- P6 (M; 65; ZP)
- P7 (Ž; 32; SP)
- P8 (Ž; 34; ZP)
- P9 (Ž; 38; ZP)
- P10 (Ž; 47; ZP)
- P11 (Ž; 59; ZP)
- P12 (Ž; 60; ZP)

Běžně využívané technologie

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením**

Participantů se speciálními potřebami souvisejícími se zrakovým omezením zmiňovali nejčastěji **hlasový výstup, softwarovou lupu a programy umožňující zvětšení textu.**

- **P12 (Ž; 60; ZP):** „Já jsem prakticky nevidomá, využívám vlastně už jenom většinou hlasový výstup jak na počítači, tak na telefonu, hůř vidím do blízka než do dálky.“
- **P9 (Ž; 38; ZP):** „Jsem těžce slabozraká, jsem uživatelka softwarové lupy, pracuji s výpočetní technikou na uživatelské úrovni, nejsem žádný odborník.“

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením**

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se sluchovým omezením využívají **tlumočení do českého znakového jazyka či programy umožňující přepis.**

- **P2 (M; 32; SP):** „Jsem těžce nedoslýchavý, takže používám tlumočení do českého znakového jazyka nebo přepis jenom v situacích, kdy vím, že mám komunikovat k velké skupině jako jsme tady, protože ne každého je dobře rozumět.“
- **P7 (Ž; 32; SP):** „Jsem neslyšící a samozřejmě potřebuju tlumočnicka, ale zvládám číst.“

Běžně využívané technologie - specifika

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením**

Participantů se speciálními potřebami souvisejícími se zrakovým omezením zdůrazňovali význam **rádia**, ať již jako **zdroje informací** nebo jako **podkres** či zpříjemnění běžných denních činností. Většina účastníků upřednostňuje poslech rádia před sledováním televize.

- **P5 (M; 55; ZP):** „Rádio používám daleko víc než televizi, samozřejmě jsou i komentované různé filmy v televizi a tak, ale já v tom úplně nespátuji, že by mě to nějak zaujalo nebo bavilo, já opravdu používám, poslouchám více rádio, když bych to měl srovnat, tak třeba 80 % rádio a 20 % televizi.“
- **P6 (M; 65; ZP):** „Rádio samozřejmě používám jako asi většina nevidomých, ale spíš jenom večer před usnutím a ráno po probuzení, přes den už na to není tolik času. Na televizi se rád taky někdy podívám, i když po svém samozřejmě, protože z toho nic nemám.“

Účastníci vykazovali **vysokou úroveň schopnosti práce s technologiemi**, PC či notebook používala více než polovina z nich na denní bázi. Hlavním přístrojem je pro většinu účastníků bez ohledu na věk a pohlaví **smartphone** se systémem **Android**, který jim umožňuje využívat řadu pro ně potřebných aplikací a služeb (Facebook, Messenger, Skype, internetové bankovníctví).

- **P12 (Ž; 60; ZP):** „Já vlastně využívám z těchto technologií notebook, stolní počítač nemám, opět je to tak jak u Aleše, že vlastně zabírá to moc místa. Mám smartphone, Android, vlastně je to úžasná věc. Ještě před pěti lety jsem si vůbec nedovedla představit, že to budu používat a stále jsem tvrdila, že to nepůjde. Jde to i ve vyšším věku, ba naopak, znám i lidi v mnohem vyšším věku, než jsem já a používají, takže je to fajn.“

Běžně využívané technologie - specifika

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením**

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se sluchovým omezením preferují ve volném čase sledování **audiovizuálních pořadů**, ale téměř výlučně pouze **s titulky** nebo **s tlumočením do českého znakového jazyka**.

- **P1 (M; 29; SP):** „*Rádio samozřejmě vůbec nepoužívám, vůbec, jsem neslyšící, televizi ano, používám, ale pouze za podmínky, že jsou tam titulky anebo je tam tlumočník, tak se koukám, ale je to jenom občas. Většinou používám počítač, ale televizi sleduju málo. Také filmy na HBO, tak ty používám, anebo Netflix.*“

Participantů zdůrazňovali potřebu využívání služeb, které jim ulehčí komunikaci. Důležitý je pro ně např. e-mail či specifické aplikace, často využívané na **smartphonu** se systémem **iOs**. Jako mobilního operátora volí osoby se sluchovým omezením zejména společnost **O2**. Bankovní karty (i ty nahrané v mobilu) jsou pro ně standardem.

- **P2 (M; 32; SP):** „*Mobilní telefon nemám, jak už zaznělo, mám teda smartphone, a jak určitě mi potvrdí i kolegové vedle mě, tak mám iOs, takže mám Apple a tam vypíchnu mobilní aplikaci Facetime, která nám vlastně slouží primárně ke komunikaci v českém znakovém jazyce, abysme se mohli spojit, protože ne všichni neslyšící jsou na psanou češtinu, takže tam primárně probíhá ta komunikace. E-mail samozřejmě, to patří k mé každodenní práci i k životu, jak víte, jsem těžce nedoslýchavý, takže občas telefonát na nějaký úřad, někam zavolat a nejste si jistý, jak tu druhou stranu dobře slyšíte nebo ne, tak je lepší to napsat emailem, protože ten člověk to má pak "černé na bílém", má to podložené, takže ví, o čem je řeč, a nemůže říct špatně jsem slyšel, špatná komunikace, že to tam mám jasně daný, co se domlouváme.*“
- **P4 (M; 44; SP):** „*Já mám třeba většinou problém s gramatikou, psaním, většinou mi pomáhá aplikace O2 neslyšící, já pošlu text - prosím, opravte češtinu - opraví a pak to už pošlu jakože mailem.*“

Názory na mobilní aplikace

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením**

Participant se speciálními potřebami souvisejícími se zrakovým omezením využívají celou řadu dostupných **aplikací**, logicky však mají problém s těmi, jež jsou založené primárně na vizuální složce.

- **P5 (M; 55; ZP):** „*No, moderní aplikace využívám, já mám telefon androidový a já jsem právě ten typ člověka, kterej je taková hračička, takže si stahuju různé aplikace, a to je vlastně výhoda Androidů, že tam ty aplikace jsou víceméně zdarma nebo fakt za pár korun a většinou to třeba vyzkouším, jestli je to vhodný pro zrakově postižený a tak, pak to třeba odinstaluju a tak, ale jako aplikace využívám hodně. Hlavně v tom telefonu. Facebook mám, Instagram nemám, tak tam je to spíš pro vidící bych řekl.*“

Ze specifických aplikací, které jim pomáhají v běžném životě, zmiňovali účastníci např. **Google Lookout** (čtení tištěných dokumentů), **Be My Eyes** (anonymní hovor s vidícím dobrovolníkem), **Voice Dream Reader** (čtení knih) nebo **Transcript online** (přepis mluvené řeči do textu).

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením**

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se sluchovým omezením využívají kromě samotných aplikací (zmíněny mj. Apple poznámky, Duolingo, WhatsApp) různé **funkce a modifikace**, které jim smartphony nabízí, např. **vibrace nebo světlo**.

- **P7 (Ž; 32; SP):** „*Aplikace ne, ale používám v mobilu vibrace, samozřejmě bez vibrací to nejde, a někdy ty vibrace se nehodí, protože když jsem s rodinou a všichni jsou slyšící, tzn. že když potřebuju aby bylo úplné ticho, tak ty vibrace je ruší, nebo bych je třeba necítila, tak zase můžu používat aplikaci světlo, nebo ty vibrace si nevšímnu, tak když tam je to světlo, ta blesk dioda, tak ten mobil začne strašně blikat a je to super, to je pro neslyšící velká pomoc.*“

Příklad aplikace Záchranka

Po shlédnutí videa demonstrujícího situaci, kdy by mohlo dojít k použití mobilní aplikace Záchranka, deklarovala většina účastníků, že aplikaci zná. Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením** ji vesměs chválili.

- **P10 (Ž; 47; ZP):** „Aplikaci znám a mám a taky jsem využít nemusela. Přístupná je výborně.“

Participantů se **sluchovým omezením** přiznávali, že by mohli mít s jejím použitím vzhledem ke svým speciálním potřebám v praxi potíže. Na druhou stranu si uvědomovali i přínosnost aplikace.

- **P1 (M; 29; SP):** „Já cítím, že se Záchranka pro neslyšící příliš nehodí, protože to propojení je jakoby ... já potřebuju hned jednoduše předat informace ve znakovém jazyce, a proto cítím, že pro mě se více hodí kontaktovat tlumočnicka a ten pak kontaktuje záchranku, protože než já bych to tam naklikal ... jako je to pro mě složité.“
- **P7 (Ž; 32; SP):** „Já se přiznám, že kdysi jsem si tu aplikaci stáhla, ale nějak mi nevyhovovala pro neslyšící. Jako teďka už si to nepamatuju a myslím, že ta komunikace ... kdybych náhodou jsem zvládala mluvit, tak bych to třeba řekla, ale já, kdybych někomu chtěla zavolat záchranku, tak jako kdyby tam třeba byly titulky, bylo by to hrozně fajn, ale teďka jsem nekoukala do aktuální verze, takže se na ni musím podívat, ale nechci teďka být proti té aplikaci, protože neznám tu aktuální verzi.“
- **P2 (M; 32; SP):** „Já ještě jenom dodám, že samozřejmě v komunitě si navzájem říkáme, že by měli tu aplikaci Záchranka mít, že to je primární, jak tady popisoval kolega ta situace, člověk nikdy neví, kdy se stane, co se stane, a zavolat tomu tlumočnickovi v dnešní době to někdy opravdu trvá, takže ta aplikace je opravdu proto, aby každou vteřinu mohla přijet pomoc a kde a kdy a co a jak.“

Mobilní telefon a internet jako nezbytnost

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením**

Participantů se speciálními potřebami souvisejícími se zrakovým omezením **vnímají benefit technologií**, berou je jako běžnou součást života, ale v některých případech se bez nich dokáží obejít.

- **P9 (Ž; 38; ZP):** „Mobilní telefon, tam se možná někteří teďka pousmějou, ale mám ještě tlačítkový, starou Nokii, takže tam opravdu jen smsky a zvedání telefonních hovorů... Mobilní aplikace, tak ty jsou asi vázané na ten smartphone, který nevlastním, a je to i cílené, protože mám dvě malé děti a jenom dvě ruce, které jsou prostě obsazené, takže pro ten smartphone už fakt není prostor.“
- **P11 (Ž; 59; ZP):** „Notebook nepoužívám, tablet taky nepoužívám, telefon jsem měla dvakrát s hlasovým výstupem, ale nějak mně blbne zvuk nebo něco takového.“

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením**

Pro účastníky se speciálními potřebami souvisejícími se sluchovým omezením je mobilní telefon s internetem **nezbytnou pomůckou provázející je každodenním životem**. Pokud dojde k problému, výrazně to ovlivní komfort participantů.

- **P1 (M; 29; SP):** „Často se mi stává, že se mi vybije baterka na telefonu a musím změnit kvůli tomu plány a nemůžu někde zaklepat a nějak se domluvit třeba, nebo například jsem něco na FB koupil, domluvili jsme si sraz na nějakém místě, čekal jsem na tom místě a baterka se mi vybila anebo jsem chtěl oznámit, že třeba přijdu později, paní na mě čekala, já jsem ji chtěl třeba dát vědět, ale ta baterka mě zradila. Já jsem závislý ani ne tak na internetu, ale na stavu baterie mého mobilu.“
- **P7 (Ž; 32; SP):** „Já teďka ještě třeba telefon na internetu když platím třeba nějaký tarif, tak co jsem strašně našťvaná, tak třeba síť 5G, já potřebuju totiž tlumočnicka a já jsem závislá na internetu... já nemám možnost neomezeného volání, takže pro mě je to prostě nevýhodné, ty balíčky od operátorů jsou pro nás takové nevýhodné.“

Hrozby v digitálním světě

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením**

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením** vnímají jako významnou hrozbu **krádež identity** či **zneužití osobních údajů**.

- **P10 (Ž; 47; ZP):** „Já bych chtěla říct ještě takovou věc, že spousta stránek vyzývá k tomu, aby člověk zadával různé údaje, od osobních až po méně osobní, ale některé jsou velmi osobní, a prostě jsou lidi, kteří jsou zranitelní nebo naletí a prostě to vyplní a potom můžou mít problém.“

Participant také často zmiňovali možnost **odcizení finančních prostředků online**, a to jak hypoteticky, tak z vlastní zkušenosti.

- **P3 (M; 39; ZP):** „Tak ono se to obdobně říká o ohni, že je to dobrý sluha, ale zlý pán, on ten digitální svět, tam se dá třeba lehce podvrhnout vstup do internetového bankovníctví nebo něco takového, to vám vytvořím za chvíli, ale zkuste si ve fyzickém světě podvrhnout bankovní přepážku, to úplně nejde, takže v tom digitálním světě těch možností, jak něco zneužít, je mnohem mnohem víc...Nebo takhle, některý věci se třeba dají odhalit zrakem, což třeba u nevidomých úplně nejde, takže tam se to chová třeba obdobně, ale jsou tam drobnosti, které my nevidíme, nevidíme, nebo si těžko ověříme a potom už ten podvrh je na světě.“
- **P8 (Ž; 32; ZP):** „Ano, mně se stalo, že mi přes Messenger napsali jakože z účtu bývalé ředitelky základní školy, kam jsem chodila, že potřebuje nějaké dvě stovky, že je pak nějak vybere a vrátí mi je, nebo něco takového, nějak jsem neměla důvod jí nevěřit, a pak už to bylo divný, protože to psalo, že tady je odkaz, přes to mi ty dvě stovky prosím pošli a já ti je zítra dovezu, odkaz, na něj jsem teda ještě vlezla, a pak normálně přišla i smska na ověření té transakce, byla tam nějaká částka mínus 16 tisíc, takže jsem toho udělala screenshot a zavolala do svojí banky, že se mi tohle stalo. Co oni s tím dál dělali, to nevím, já jsem o peníze nepřišla, ale nahlásila jsem to.“

Hrozby v digitálním světě

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením**

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením** upozorňovali mj. na **hrozbu cíleného marketingu spojeného s využíváním jejich „slabých stránek“**, tedy jejich omezení.

- **P1 (M; 29; SP):** „*Já jsem si objednal postel a potom mi různé firmy ukazovaly tu postel další, abych si koupil, vzal jsem si nějaký malý úvěr a pořád mi chodily smsky: „Výborně splácíte, nechcete si dál půjčit peníze?“ A pořád mě lákali, jakoby mi dávali takový psychický nátlak.*“
- **P2 (M; 32; SP):** „*Já akorát se setkávám s problémem, že na tom internetu stačí jen .. momentálně takhle třeba potřebuje si koupit nové kolo, podívám se na internet, hledám, že si chci koupit kolo, a jak už pak nehledám, tak všude se mi zobrazuje ta reklama na kolo. A to není jen kolo, ale cokoliv, co si člověk hledá, tak pořád je tam ta reklama, prostě ty stopy, které tam člověk zanechá, tak to vždycky je, že ten internet zanechává tu stopu a člověk se tomu nevyhne a pořád to má zobrazený ze všech stran. Další věc, co je problém, tady jsou ty různé e-shopy, neslyšící mají problém s tou gramatikou, nerozeznají, že ten eshop třeba prodává pračky, a to se opravdu stalo, kamarád si chtěl koupit pračku, viděl, že je to e-shop dobře napsaný, i když já bych to poznal, že tam jsou gramatické chyby, on si to neuvědomil, objednal si a potom zjistil, že to byl podvod a musel to hlásit na Policii. Normální člověk by to hned poznal, protože tam taky byla gramatika, nějaký překlady, on to nepoznal a měl právě problém. A to stejný je například teďka všude se dělají různé koláže, vtipy... Ta komunita neslyšících se lepší na člověka, který je slavný, a on si hned myslí, ano, on to řekl, tak to bude a tak to je a přitom to je prostě jen falešná zpráva, koláž a oni nerozeznají tu pravdu.*“

Dále dle participantů mohou být jejich speciální potřeby problémem při **rozeznávání závadného obsahu na internetu**, např. videí na Youtube. Toto může působit potíže mj. při výchově slyšících dětí.

Mýty týkající se osob se speciálními potřebami

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením**

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením** potvrdili, že mýty týkající se jich zaznamenávají.

- **P8 (Ž; 34; ZP):** „*Já jsem četla, že třeba nevidomý vás pozná, když si sáhne na váš obličej - a normálně to napíše člověk na internetu a pak se to sdílí, šíří.*“

Daleko častěji se ovšem setkávají s nařčením z toho, že své **omezení předstírají**.

- **P6 (M; 65; ZP):** „*To se stává docela často, byl jsem osočen - Tak slepej, ale na hodinky vidíš, že jo? Já říkám - no jasně. Tak jsem je otevřel a najednou člověk byl pryč. Nikde nikdo. Oni neví, že ty hodinky se dají otevřít a nahmatat, kolik je hodin, ale řeknou - jo, hraješ si na slepýho a přitom jsi zapomněl sundat hodinky...*“
- **P3 (M; 39; ZP):** „*Já jsem měl podobnou zkušenost s mobilem, měl jsem výstup daný do bluetooth sluchátek, takže žádný drát do mobilu nevedl. Já nevidím asi posledních 9 let, takže jsem zvyklej, že když držím telefon v ruce, tak se na něj jakoby dívám nebo aspoň se dívám tím směrem, a seděl jsem v šalině, někam jsem jel a nějaký starší pán mě začal osočovat, proč mám vodícího psa, když vlastně vidím, a byl docela vytrvalej, vydrželo mu to asi čtyři zastávky (smích všech) naštěstí vystoupil dřív než já, takže potom byl pokoj...to se mi teda stalo jednou, že jsem byl nařčen z toho, že si hraju na nevidomýho.*“

Participantů domnívají, že podobné chyby pramení vesměs z **neznalosti**.

- **P6 (M; 65; ZP):** „*Myslím si, že to vyplývá vesměs z neznámosti. Tím nevylučuji, že se nemůže najít nějaký trouba, který si léčí nějaký svoje mindráky, ale v drtivé většině jsem přesvědčený o tom, že to vyplývá z neznalosti problematiky.*“

Mýty týkající se osob se speciálními potřebami

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením**

Participantů se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením** zdůrazňovali, že ohledně toho, co takzvaně mohou a nesmí stále panuje v komunitě osob bez speciálních potřeb **neznalost**, i když dochází k pozvolnému pokroku.

- **P2 (M; 32; SP):** „Můj táta je neslyšící a teďka už je to samozřejmě lepší díky informovanosti, ale dříve, když žádal o řidičák, tak pan doktor říkal - Vy jste neslyšící? Vy můžete řídit? V žádném případě! Prostě nechtěl mu to dát a pak mu ještě řekl a dal najevo je lepší být slepej než hluchej. Samozřejmě doba už trošku pokročila, ale pořád narážím na ty lidi, na doktory, který řeknou -Může neslyšící řídit kamion? Ano můžeme, máme papíry, můžeme řídit kamion, můžeme řídit dodávku, motorku, nemůžeme samozřejmě autobus, ale pořád někde narazíme na to - Když jste neslyšící, máte vysokou školu? Jaktože máte vysokou školu? Vy chodíte do práce? Opravdu? Možná je to vtipný, ale opravdu někteří neslyšící třeba na úřadě práce narazí na takový lidi, kteří řeknou - jste neslyšící, ježiš, škoda, že nejste slepej a takový věci.“
- **P11 (Ž; 59; ZP):** „Jo, mně to tolik lidí řeklo...“
- **P2 (M; 32; SP):** „A já říkám, my jsme ve 21. století, na internetu se dá najít spoustu věcí, je tam poučení o každé komunitě, ať je to zrakově, sluchově, mentálně, tělesně, dá se to tam najít, ale místo toho vám to vpálí jenom do očí, tak si myslím, že je to úmyslné, že když člověk nezná, tak v dnešní době na tom internetu se dá najít, že člověku se zrakovým postižením neřeknu slepejší a neslyšícímu neřeknu hluchoněmý. Samozřejmě, my mezi náma v komunitě to používáme a vy asi taky máte svou hantýrku, ale prostě když člověk nezná tu danou komunitu, tak řekne, jo, to je člověk se sluchovým postižením. To je člověk se zrakovým postižením. Ale neřekne tady tyhle odporný věci, pokud i když to třeba nechce říct, tak si to člověk může dohledat, může to zjistit, nebo může se zeptat, jak vás má správně oslovit.“

Diskriminace týkající se osob se speciálními potřebami

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením**

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením** tvrdí, že jsou systémy leckdy nedotažené, přitom by stačilo leckdy málo k tomu, aby fungovaly i pro osoby se speciálními potřebami.

- **P5 (M; 55; ZP):** „*Já mám vesměs docela dobré zkušenosti, ať je to teda osobní jednání na úřadech nebo co se týče vyplňování přes internet, akorát jedinej problém, na kterej narážím, tak je to většinou, že stránky nejsou udělaný blind friendly a znamená to prostě, že ten formulář je pro nás někdy nemožné vyplnit z toho důvodu, protože tam kde je to editační políčko, tak je tam prostě jiný kontext, jiná věta; editační políčko, který by se mělo vztahovat k nějaké jiné otázce, tak je úplně jinde a tak dále. Ale to už je spíš problém, jak říkám blind friendly. A co nám taky dělá problém, když se hodně na tom internetu používá grafika.*“
- **P3 (M; 39; ZP):** „*Ono už tři roky tady máme zákon o přístupnosti, ale bohužel ta státní správa je dost pomalá v nasazování těchto věcí a trvá to strašně dlouho. A já jsem si třeba tedka vyplňoval daňový přiznání, a i přes ten jejich skvělej portál, kterej vznikl defacto na zelené louce loni, tak se mi to nepodařilo vyplnit, resp. nepodařilo se mi přiložit přílohy...A přitom je to nový portál, který vznikl už za účinnosti toho zákona o přístupnosti a rozhodně moc přístupný není. Jako ano, ten samotný formulář se dá vyplnit, dá to sice trošku víc práce, protože ty přístupový atributy tam nejsou v takové míře, jak by bylo potřeba, ale nějak se to vyplnit dá. Ale když přijdu do posledního kroku a chci tam přiložit přílohy, tak se mi to prostě za hodinu nepodařilo.*“

Participantů však navzdory nedokonalostem i zčásti díky své nadprůměrné digitální zdatnosti **preferují elektronickou komunikaci**, např. i datové schránky.

- **P3 (M; 39; ZP):** „*Já v tom právě spatřuju tu výhodu, že přijde elektronický dokument a ne tištěný, takže to je úplně super a právě jak říkáte i na tu archivaci je to bezva, nemusím se lopotit se skenerem, skenovat si X stránek, když mi přijde jedno přístupné pdfko.*“

Diskriminace týkající se osob se speciálními potřebami

Účastníci se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením**

Participantů se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením** mají potíže s porozuměním „běžnému“ českému jazyku. Mají pocit, že tím vzniká komunikační bariéra v běžných úkonech.

- **P1 (M; 29; SP):** „99 % neslyšících má komunikační bariéru v textu. Nerozumíme...ministerstvo, webovky, pro nás je to cizí jazyk. Český jazyk je pro nás cizí jazyk, neslyšící mu nerozumí, jsou závislí na sociálních službách, na rodičích, na rodině, kdo umí český jazyk jako neslyšící? Jsme závislí na slyšících lidech, webovky jsou opravdu horor, neexistují tam titulky, neexistuje tam překlad do znakového jazyka, opravdu je to horor. Je to velké mínus.“
- **P7 (Ž; 32; SP):** „Nebo taky když si podávám žádost, tak těm větám prostě nerozumím, nevím, jsou to pro mě strašně divné věty, kdyby byly jednoduše napsané...já pak třeba nevím, co tam mám napsat, na co se mě ptají - chcete pomoci, nebo? Ani se mě nikdo nezeptá. Já se třeba ptám, ale nerozumím odpovědi, připadám si, že mluvím s robotem. Nebo na úřadě při osobním jednání, tak já si vždycky musím objednat tlumočníka.“

Tyto výtky přetrvávají i přesto, že by dle platných nařízení vůbec nemělo k popsaným situacím docházet.

- **P2 (M; 32; SP):** „Já pracuju v kanceláři veřejného ochránce práv a naše webovky a nejenom státní instituce, ale všechny weby by měly být přístupné pro všechny segmenty, pro zřetelně přístupný web na prohlížení, zvětšování, zmenšování, a u neslyšících u nich právě, aby u informací byly videa v českém znakovém jazyce. Samozřejmě realita je taková, že i státní to nemají, jen některé weby, ale mělo by to být všude. Co se týká státních zařízení, tak by to mělo být všude. Monitorujeme to, testujeme to, ale jak jistě víte, všechno jde pomalu a není to hned. Ale je to chyba.“

Diskriminace týkající se osob se speciálními potřebami

Problémy související s pandemií koronaviru

Účastníci focus group se speciálními potřebami souvisejícími se **sluchovým omezením** deklarovali, že pandemie odhalila mnoho problémů, kterým musí komunita čelit.

- **P4 (M; 44; SP):** „*Ta pandemie jasně ukázala pro komunitu neslyšících tolik bariér, že si člověk ani nedokáže představit - od počátku té prvotní komunikace, jak jsem řekl, ty roušky, další třeba potíže byly, když někdo z rodiny byl pozitivní a volá vám hygiena - samozřejmě neslyšící nezvedne telefon, ale hygiena vám klidně zavolá desetkrát denně a bude volat tak dlouho, dokud to někdo nezvedne...Největší problém bylo právě Česká televize a tlumočení do českého znakového jazyka, co se týká těch briefingů, informací, vládních opatření. A tady díky týmu v ASNEPu, oni za to bojovali, že tam budou mít vpravo v rohu okýnko a tlumočnicka do českého znakového jazyka. Vybojovali to, bylo to tam a je to tam teďka dodnes, takže to je myslím největší úspěch v pandemii, že opravdu komunita neslyšících tam má konečně tu přístupnou informaci a mohli jasně vědět, co se děje, jaký opatření je, co se smí, co se nesmí.“*
- **P2 (M; 32; SP):** „*Další problém bylo vzdělávání dětí - jak víte, všechno se to přesunulo do distanční výuky, jenomže učitelé nejsou všichni uživatelé českého znakového jazyka, tzn. učitelé, kteří samozřejmě mluvící. A teďka online, není tam tlumočnick, není tam dataprojektor, ukázka textu...takže ty pokroky ve vzdělání těch dětí v komunitě neslyšících od základní po střední školy tam se ztratilo, ten čas se tam úplně zastavil.“*

Participanty se speciálními potřebami souvisejícími se **zrakovým omezením** měli problém se společenským vyloučením a **registrací na testy**.

- **P10 (Ž; 47; ZP):** „*Já jsem teda měla taky problém s tou registrací na testy asi největší...a potom jsme měli nějaký povinný testování v práci a tam taky, registrace prostě neprůchodná. Ono to nabídlo nějaký termíny, já jsem ani nevěděla jakej, a v tom případě to šlo. Ale když bych si chtěla nějaké vybrat ... tak to byl asi největší problém.“*

Co je potřeba změnit?

Účastníci focus group se shodli, že je potřeba na osoby speciálními potřebami pamatovat zejména v **situacích, které jsou pro lidi bez speciálních potřeb běžné.**

- **P1 (M; 29; SP):** „*Webové stránky státních institucí, ministerstev, úřadů, ty webové stránky a ty informace, aby byly přeložené alespoň základně do znakového jazyka, pro mě je to velká panika. A já samozřejmě ty webovky a aplikace, já se chci učit, vzdělávat se, absolvovat školení, ale mám komunikační bariéru, videa nemají titulky, nemají na ně finance, tlumočnick je drahý, prostě opravdu, jsou to nějaké... třeba angličtina, chci se učit cizí jazyk nebo něco, ale je tam pouze mluvené slovo, pro mě je to opravdu nemožné, takže aspoň třeba s nějakou aplikací, ale dlouho hledám nějaké sdělení, které by mi něco dalo a prostě ta komunikační bariéra je pro mě velká.*“
- **P3 (M; 39; ZP):** „*Za mě je to, aby konečně už se začala přístupnost brát vážně, nejen teda ve státní správě, protože když to hodně zjednoduším, tak je to soubor pár vcelku jednoduchých pravidel, který když ti tvůrci budou dodržovat, tak ty stránky budou mnohem dostupnější, než jsou třeba teď. Jenže ta vůle tam bohužel není a ta přístupnost se většinou řeší, až když je všechno hotovo, až když je to mlíko rozlitý, než aby se to začalo řešit hnedka na začátku. Je to souhrn pár pravidel a není na tom většinou nic moc složitýho, aspoň pro tu základní přístupnost, tohleto by bylo super, kdyby se nějak vyřešilo i pro tu komunitu nevidomých nebo zrakově handicapovaných.*“

Co je potřeba změnit?

K lepšímu pochopení speciálních potřeb jednotlivých skupin obyvatel by napomohlo i větší **povědomí veřejnosti**.

- **P9 (Ž; 38; ZP):** „Jestli by to už nešlo zařadit někam do prvního druhého stupně, aby se ty děti dozvíдалy o specifických těch jednotlivých zdravotních postižení, aby vlastně vyrůstali nějak inkluzivně v té společnosti lidí s postižením, a tím pádem by znali jejich potřeby a šlo by to ruku v ruce vlastně s tím přístupem, jak se mají k těm lidem chovat, znali by jejich potřeby a tím pádem by jim potom nepřišlo divné, když by je někdo požádal, aby si sundali roušku, aby ten neslyšící člověk mohl odezírat. Myslím si, že ta inkluze a informovanost už v předškolním věku, v rodině je asi to, co tady chybí.“

Pomoci by v tomto ohledu mohla také **média**, jak bylo zmíněno samotnými participanty.

- **P5 (M; 55; ZP):** „Ještě jednu věc jsem chtěl dodat k té naší diskuzi, že možná by stálo za uvažování udělat nějakou takovou diskuzní třeba hodinku dejme tomu v ČT, kde by se sešli zástupce nevidomých, vozíčkářů, neslyšících atd. a kde by se diskutovalo, jaká problematika a co je trápí, aby to viděla taky veřejnost, lidi v té televizi. Samozřejmě plno lidí by se na to třeba nedívalo, ale plno lidí by se na to dívalo a rozšířili by si obzory, jaké problémy ty specifické vady mají. Možná by se dalo zauvažovat, že i v televizi ... když můžou diskutovat politici o různých věcech, tak proč by se nemohlo diskutovat o postižených.“
- **P2 (M; 32; SP):** „A aby bylo v televizi každé rok, a ne jednou za život, jakože někteří to viděli, někteří to neviděli.“