

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut komunikačních studií a žurnalistiky

Katedra marketingové komunikace a public relations

Bakalářská práce

2024

Viktor Sládek

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut komunikačních studií a žurnalistiky

Katedra marketingové komunikace a public relations

**Komunikační praktiky podvodníků zaměřené na seniory
v době digitálních médií a umělé inteligence**

Bakalářská práce

Autor práce: Viktor Sládek

Studijní program: Marketingová komunikace a PR

Vedoucí práce: PhDr. Radim Wolák

Rok obhajoby: 2024

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval samostatně a použil jen uvedené prameny a literaturu.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 26.4. 2024

Viktor Sládek

Bibliografický záznam

SLÁDEK, Viktor. *Komunikační praktiky podvodníků zaměřené na seniory v době digitálních médií a umělé inteligence*. Praha, 2024. 59 s. Bakalářská práce (Bc). Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut komunikačních studií a žurnalistiky, Katedra marketingové komunikace a public relations. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Radim Wolák.

Rozsah práce: 81 653 znaků

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zaměřuje na komunikační praktiky podvodníků cílící na seniory v době digitálních médií a umělé inteligence. V teoretické části se práce zaměřuje na vztah českých seniorů a digitálních médií, nejčastější podvody na seniorech a základní směry českých projektů podporujících jejich mediální gramotnost. V praktické části je proveden kvalitativní výzkum, jehož součástí jsou rozhovory se zástupci postižené skupiny. V analytické části jsou z rozhovorů vyvozeny dva hlavní závěry, ze kterých je následně představen návrh komunikační kampaně. Cílem práce je popis současných komunikačních praktik podvodníků a návrh řešení, jak seniorům v tomto boji s podvodníky pomoci.

Abstract

This bachelor thesis focuses on the communication practices of scammers targeting the elderly in the age of digital media and artificial intelligence. The theoretical part of the thesis focuses on the relationship between Czech seniors and digital media, as well as the most common scams perpetrated against seniors and the most common directions of Czech projects supporting their media literacy. In the practical part, qualitative research is conducted which will include interviews with representatives of the affected group. In the analytical part, two main conclusions are drawn from the interviews from which a proposal for a communication campaign will subsequently be presented. The aim of the thesis is to describe the current communication practices of scammers and to propose and offer solutions in an effort to help seniors in their fight against scammers.

Klíčová slova

senioři, podvody na seniorech, digitální média, mediální gramotnost, mediální vzdělávání

Keywords

seniors, scams on seniors, digital media, media literacy, media education

Title

Communication practises of scammers targeting seniors in the age of digital media and artificial intelligence

Poděkování

Na tomto místě bych chtěl poděkovat Klubu Zvonek za uskutečnění rozhovorů a svému vedoucímu práce PhDr. Radimovi Wolákovi za cenné rady k vypracování této bakalářské práce.

Obsah

Úvod	9
1 Teoretická část	11
1.1 Senioři v éře digitálních médií	11
1.1.1 Vymezení pojmu senior a stáří	12
1.1.2 Důsledky stáří na člověka a společnost	13
1.1.3 Senioři a komunikační technologie	15
1.1.4 Nová média a umělá inteligence jako bezpečnostní hrozba	16
1.2 Podvody na seniorech	17
1.2.1 Dosud zmapované podvody na seniorech	17
1.2.2 Podvody cílící seniory v době digitálních médií a umělé inteligence	20
1.3 České projekty podporující mediální gramotnost seniorů	25
1.3.1 Preventivní akce a projekty Policie ČR	27
1.3.2 Univerzita třetího věku na Fakultě sociálních věd UK	28
1.3.3 Vzdělávací program Sherlock Senior	28
1.3.4 Kraje pro bezpečný internet	29
1.3.5 E-bezpečí.cz	29
2 Praktická část	30
2.1 Kvalitativní výzkum	30
2.2 Metoda výzkumu	30
2.3 Okruhy otázek	31
2.4 Rozhovory se zástupci postižené skupiny	32
2.4.1 Popis skupiny respondentů	32
2.4.2 Průběh rozhovorů	33
2.4.3 Přepis rozhovoru: Respondent 1	33

2.4.4	Přepis rozhovoru: Respondent 2.....	35
2.4.5	Přepis rozhovoru: Respondent 3.....	36
2.4.6	Přepis rozhovoru: Respondent 4.....	38
2.4.7	Přepis rozhovoru: Respondent 5.....	39
2.4.8	Přepis rozhovoru: Respondent 6.....	40
2.4.9	Přepis rozhovoru: Respondent 7.....	42
2.4.10	Přepis rozhovoru: Respondent 8.....	43
3	Analytická část	45
3.1	Shrnutí rozhovorů.....	45
3.2	Návrh řešení problematiky	48
	Závěr.....	49
	Summary.....	50
	Použité zdroje	51
	Teze bakalářské práce.....	56
	Seznam obrázků.....	59

Úvod

Téma podvodů na seniorech není nijak významně zastoupeno v odborné literatuře. I přes tento fakt byla tato problematika předmětem výzkumu odborných prací na několika českých vysokých školách. Podvodníci ale už dávno neprodávají pouze předražené hrnce na předváděcích akcích. S proměnou mediálního prostředí se mění i komunikační praktiky podvodníků. Dle policejních hlášení každým rokem přibývají nové způsoby, jak se podvodníci snaží vylákat ze seniorů peníze. Tato práce se snaží přispět ke zkoumání těchto jevů popisem současných praktik podvodníků a provedením rozhovorů se zástupci postižené skupiny.

Teoretická část této práce začíná vymezením základních pojmů a popisem vztahu mezi seniorem a světem digitálních médií. V této části jsem čerpal z dobře zastoupené odborné literatury z oblasti gerontologie. Dále práce představuje dříve zmapované praktiky podvodníků, které byly hlavním předmětem zkoumání několika diplomových prací. Na tuto kapitolu navazuje přehled nejčastějších praktik podvodníků v době digitálních médií a umělé inteligence. Hlavním zdrojem informací byly v tomto případě policejní hlášení a články na webových stránkách zaměřující se na bezpečí na internetu. V poslední kapitole teoretické části jsem vybral pět českých projektů, které zastupují základní směry rozvoje mediální gramotnosti českých seniorů.

V praktické části jsem vycházel z postupů vypracování kvalitativního výzkumu, které ve své práci přibližuje Jan Hendl. Pro tuto metodu jsem se rozhodl, protože jsem od začátku chtěl otevřít debatu nad tímto tématem se zástupci postižené skupiny. Jako první jsem si připravil výzkumnou strategii. Snažil jsem se přijít na to, jakou formu pomoci si senioři představují ve vztahu k digitálním médiím. Moje hypotéza byla stanovena tak, že by senioři mohli vyžadovat větší začlenění do společenského života, se kterým by souvisely hromadné přednášky nebo skupinové lekce. Následovně jsem oslovil sdružení seniorů Klub Zvonek, který působí v mém městě. Provedl jsem hloubkové rozhovory s celkem osmi respondenty a vyvodil jsem dva hlavní závěry. První z nich navazuje na poznatky o osamělosti a sociálního vyloučení seniorů z odborné literatury v úvodu práce. Pokud se má senior na koho obrátit, když si neví rady, tak často může předejít úspěšnému podvodu. Druhý závěr vyvrací moji stanovenou hypotézu. Senioři by si totiž jako ideální formu pomoci představovali individuální přístup ze strany svých blízkých, kteří by jim pomohli s řešením

nejčastějších problémů. Na závěr práce jsem stručně navrhl komunikační kampaň, která by cílila na mladší rodinné příslušníky a přátele seniorů.

Moje výsledná práce se nijak výrazně neodklání od struktury a cílů, které jsem předpokládal v mé tezi. V teoretické části jsem se snažil rozšířit úvodní kapitolu, ve které jsem popsal vztah mezi českými seniory a prostředím digitálních médií. V rámci hloubkových rozhovorů jsem měl prostor uskutečnit pouze osm rozhovorů a ne deset, jak jsem v tezi předpokládal. Odpovědi respondentů byly pro mou výzkumnou práci dostačující a dokázal jsem z nich vyvodit závěry. Komunikační praktiky podvodníků cílící na seniory nejsou nijak významně zastoupeny v odborné literatuře. Tato práce by tak měla být příspěvkem ke studiu těchto jevů a mohla by také posloužit jako základ pro vypracování komunikační kampaně, kterou jsem navrhl na závěr práce.

1 Teoretická část

1.1 Seniori v éře digitálních médií

Přestože starší generace prochází stejnou proměnou světa, jako celý zbytek společnosti, tak jejich pohled na dobu digitálních médií se může lišit. Moderní technologie, digitalizace, umělá inteligence a další formy pokroku dnešní doby mají na život seniorů dopady, které nemusí být na první pohled zřejmé. Sak a Kolesárová (2012, s. 15) považují za důležitou součást výzkumné činnosti na seniorech zejména porozumění procesu stárnutí. Stáří totiž nemá pouze biologický charakter, ale také psychický, kulturní a sociální. Jeho výzkum je proto předmětem multidisciplinárního a interdisciplinárního zkoumání. K pochopení tohoto procesu a jevů, které ho doprovází, je potřeba především sociologie a její aplikovaná disciplína, která se nazývá sociologie stáří. Přestože disciplíně sociologie stáří, jejímž předmětem je i tato práce, nemusí být věnována zas až taková pozornost, tak její poznatky mohou být obohacující pro každého z nás. Proces stárnutí je přirozeným procesem, který nás všechny připravuje na závěrečnou životní etapu.

Sak a Kolesárová (2012, s. 16) popisují změnu ve vnímání seniorů ve společnosti. Současná politická a mediální scéna podle nich prosazuje ve veřejném prostoru pohled na seniory jako na něco, co představuje ekonomicko-spoločenskou zátěž. Tato skupina lidí již „spotřebovala“ svůj smysl a nyní zůstala mladším generacím na obtíž. Nebýt starých lidí, tak by společnost nemusela čelit zadluženému státnímu rozpočtu a mladí by nemuseli vydělávat na ty staré. Je potřeba vystoupit z těchto hodnocení a pohledů, které mají za cíl kategorizovat společnost, a stáří začít chápat v širším kontextu vývoje člověka a společnosti. Stereotypizace a neúcta vůči seniorů nejenže představuje úpadek politické a mediální kultury, ale také odráží pokroucené hodnoty naší společnosti.

Gerontologie (spojení řeckých pojmů gerón – stařec a logos – slovo, nauka) je souhrn poznatků o problematice stáří, stárnutí a života ve stáří (Čeleledová, Kalvach a Čevela, 2016, s. 16). V následujících kapitolách jsou vymezeny další důležité pojmy, které spadají pod tento obor. Práce se zaměřuje na důsledky stáří na seniorech, na jejich vztah ke komunikačním technologiím a na hrozby, které pro ně můžou představovat nová média.

1.1.1 Vymezení pojmu senior a stáří

V této kapitole se pokusím specifikovat označení člověka, kterého nazýváme seniorem. Janiš a Skopalová (2016, s. 32–33) říkají, že jednoznačně charakterizovat seniora je jednoduché pouze zdánlivě. V české společnosti používáme k pojmu senior¹ například synonyma „důchodce“, „geront“, ale i eufemistické termíny jako „stařeček“ a „stařenka“, nebo dokonce „dědeček“ a „babička“, a to i v případě, že se nejedná o naše příbuzné. Takové označení může do jisté míry snižovat důstojnost člověka, jelikož tím explicitně vyjadřujeme jeho životní etapu z hlediska věku. Pojem senior má v anglickém jazyce spíše význam ve smyslu zkušenější, starší služebně apod., vždy ale záleží na kontextu. Zjednodušeně je senior starší člověk nebo nejstarší a zpravidla vážený člen nějakého společenství (Haškovcová, 2012).

Čeleledová, Kalvach a Čevela (2016, s. 25–26) v publikaci Sociální gerontologie rozlišují stáří biologické, kalendářní a sociální. Biologické stáří je dáno dosažením určité míry involučních změn, zhoršením zdraví, nenávratnými biologickými změnami a rizikem nemocí a smrti. Kalendářní stáří je dáno dosažením určitého dohodnutého věku, který vychází z průměrného života a biologického stárnutí. Podle klasické patnáctileté periodizace lidského života (akceptovatelné experty SZO² v šedesátých letech 20. století) se vyšší věk dělí na tzv. rané stáří (60–74 let), vlastní stáří – senium (75–89 let) a období dlouhověkosti (90 a více let). V současné odborné literatuře se setkáme s výstižnějším členěním na mladé seniory (65–74 let), staré seniory (74–84 let) a velmi staré seniory (85 a více let) (Zavázalová, 2001). Sociální stáří je dáno souhrnem sociálních změn, postojů, sociálního potenciálu, souhrnem znevýhodnění, poklesem životní úrovně, nezaměstnaností, přijetím role starého člověka a obecně vystoupením nebo vytlačení ze světa mladých lidí (Čeleledová, Kalvach a Čevela, 2016).

Samotná definice pojmu senior ale není dostačující. Je důležité také brát v potaz, podle čeho společnost vnímá člověka za seniora. Sýkorová (2007, s. 48) zmiňuje výzkum, ve kterém Vidovičová a Rabušic zkoumali faktory určující vnímání člověka za starého. Z odpovědí respondentů překvapivě nebyl na prvním místě s největší četností věk. Nejpočetnější odpovědí byl fyzický stav, poté věk, ztráta duševní svěžesti a nakonec ztráta autonomie.

¹ Slovo „senior“ se v ČR vyskytuje i v názvu pracovních pozic – senior manager apod. (Janiš a Skopalová, 2016).

² Světová zdravotnická organizace

1.1.2 Důsledky stáří na člověka a společnost

Stádium stáří má bezpochyby psychické i fyzické dopady na jedince, které se promítají do jeho chování, procesů a myšlení. Tato kapitola představuje nejpodstatnější důsledky procesu stáří a snaží se je uvést do kontextu samostatného fungování a nezávislosti na druhých.

Přestože to nemusí být na první pohled zřejmé, tak stáří má i své silné stránky. Gruss (2009, s. 13) říká: „*Zcela jinak to vypadá s krystalickou inteligencí, s inteligencí jako systémem vědomostí. Jedná se o kulturně vázané dovednosti a schopnosti, jako jsou řeč, profesní vědomosti a sociální inteligence. V popředí tedy stojí životní a každodenní zkušenost. Tyto vědomosti a dovednosti mohou dobře fungovat až do pozdního věku. [...] Zcela v souladu s těmito zjištěními mohou staří lidé dosahovat lepších výsledků než ti mladší, a to v kategoriích, jako jsou emocionální inteligence a moudrost, kde se projevuje jejich výhoda životní a historické zkušenosti. Podobně je tomu v určitých oblastech umění a vysoce odborných profesních znalostí. [...] Pouze pokud profese vyžaduje tělesnou sílu nebo neustálé přeučování, představuje stáří a s ním související ztráta fluidní inteligence výrazné omezení z důvodu rychlého stárnutí obsahu a formy potřebných informací.*“ Mezi další příklady silných stránek stáří zmiňuje Gruss (2007) sebevědomí a životní spokojenost. Starší lidé podle něj mají překvapivě dobrou schopnost uspořádat si život ve stále zmenšujícím se prostoru za přítomnosti zhoršujících se tělesných předpokladů. Můžeme je označit za mistry v tom, jak se vyrovnávat se životem, jelikož jsou se svým životem v průměru stejně spokojeni jako lidé mladší.

Hlavní změny, které doprovází stáří, jsou v oblasti fyzického a psychického zdraví. Janiš a Skopalová (2016, s. 42–45) zdůrazňují, že zhoršující se stav, který doprovází choroby kardiovaskulárního systému a problémy kloubů, páteře, smyslových receptorů apod., se přirozeně odráží i v nárůstu neaktivních seniorů. Na jejich zdravotní stav, a především rychlost involučních fyzických změn, má vliv zejména životní styl, typ zaměstnání ve fyzicky produktivním věku, genetické dispozice a vlivy exogenních faktorů.³ Nejvýraznější změny spatřujeme u smyslových orgánů. Janiš a Skopalová (2016, s. 43) říkají, že: „*Jedny z nejsignifikantnějších fyzických změn spatřujeme u smyslových orgánů, které významně přispívají k horšímu prožívání světa u seniorů. Zrak – zhoršuje se akomodace, dochází ke ztrátě zrakové ostrosti, vliv na vnímání intenzity světla, zhoršování vnímání barev, pomalejší*

³ Janiš a Skopalová (2016) uvádí mezi exogenní faktory hlavně životní prostředí.

zpracování zrakových podnětů, zmenšení zorného pole aj. Sluch – nejčastějším typem oslabení sluchu je presbyakuze (nedoslýchavost stárnoucích); celkově dochází ke zhoršení vnímání zvuků o vysokých frekvencích, zhoršuje se celkově přenos zvuku, a to na základě patologických změn na kostech středního ucha, zhoršená percepce řeči, „zvonění v uších“ aj.“ Tyto překážky seniorům komplikují komunikaci se svým okolím. Je pro ně složitější zpracovat vjemy z okolního světa a správně je vyhodnotit

Dalším projevem procesu stárnutí jsou psychické změny zapříčiněny úbytkem mozkové tkáně, která se pohybuje zpravidla mezi 10–15 % hmotnosti mozku (Janiš a Skopalová, 2016, s. 45). Jedním z důsledků úbytku mozkové tkáně je demence. Pidrman (2007, s. 9) definuje demenci jako syndrom, který vznikl následkem onemocnění mozku, obvykle chronického nebo progresivního charakteru. Mezi hlavní příčiny uvádí zhoršení funkce paměti, myšlení, orientace, schopnosti řeči, učení a úsudku. Úbytek těchto funkcí je doprovázen, někdy dokonce předcházen, zhoršením kontroly emocí, sociálního chování nebo motivace. Čeleledová, Kalvach a Čevela (2016, s. 24–25) kladou důraz na psychickou pasivitu, která vede k chudnutí slovníku, zhoršování paměti a vypadávání z kontextu. Negativní důsledky psychických faktorů předjímají vyloučené sociální role a sebepojetí jako důchodce, který již nic nezmůže a čeká na smrt. Toto sebepojetí se odráží také v jeho řeči těla – v postoji, chůzi, nedbání o sebe, nezájmu o významnou změnu, což vede k vypadávání ze společenského kontextu.

Fyzické a psychické důsledky stárnutí se ale mohou odrážet i v sociálním životě seniora. Vágnerová (2007, s. 313–314) říká: *„Zdůrazňování zdravotních problémů a zaměřenost na vlastní tělo může významně zkomplikovat i sociální postavení staršího člověka. Tendence vynucovat si pozornost pomocí somatických stesků je běžnou obrannou reakcí starých lidí. Člověk, který si neustále na něco stěžuje, bývá považován za obtížného a nepříjemného.“* Dalším důsledkem předchozích změn je vyčleňování starších lidí ze společnosti, kdy mají problémy s navazováním nových přátelských a partnerských vztahů a zvyšuje se strach z osamělosti a opuštěnosti (Dvořáčková, 2012, s. 14). Tyto negativní dopady pak mají důležitý vliv na schopnost sebeobrany vůči útokům ze strany podvodníků.

1.1.3 Senioři a komunikační technologie

S proměnou mediálního prostředí souvisí i nárůst používání komunikačních technologií, které hraje významnou roli v životě lidí bez ohledu na věk. Čevela, Kalvach a Čeledová (2012, s. 44) popisují, že význam informačních a komunikačních technologií pro seniory je v éře informační společnosti obrovský. Nedostupnost či neznalost ICT⁴ se stává závažným faktorem sociální exkluze a narušení mezigenerační sounáležitosti. Dále je neznalost ICT diskriminuje na trhu práce a limituje jejich zaměstnanost. Naopak využívání ICT posiluje jejich soběstačnost, usnadňuje komunikaci se službami a úřady, umožňuje tísňovou péči, přispívá ke vzdělání a řešení osamělosti, umožňuje provozování chytrých domů usnadňujících život lidem se zdravotním postižením, posiluje sebevědomí, zvyšuje možnost volnočasových aktivit a řeší problematiku lidí v odlehlých venkovských oblastech.

Giulia Panadisi (2022) ve svém článku zmiňuje, že nejvíce zasažená skupina lidí během pandemie koronaviru Covid-19 byli lidé starší 65 let. V důsledku hrozby sociální izolace zaznamenala tato skupina největší nárůst v používání ICT. Hlavním důvodem byl přístup k informacím skrz digitální média a komunikace s blízkými. Můžeme tak říci, že souvislosti pandemie koronaviru tak zapříčily globální zapojení seniorů do světa digitálních médií.

Čeledová, Kalvach a Čevela (2016) uvádí za nejvíce používané ICT mobilní telefony a e-mail. Někteří z nich využívají i sociální platformy, na kterých aktivně sdílí fotky, videa, novinky, odkazy a další. Sak a Kolesárová (2012) zdůrazňují, že za největší proměnou životního stylu seniorů stojí především počítač a internet. Jednou z nejvýznamnějších aktivit, kterou se senioři liší od mladších generací, je sledování televize. Sak a Kolesárová uvádí, že senioři sledují každý den v průměru přes 3 hodiny, což je dvakrát více času než u mladší generace.

Přestože většinu života žili senioři bez informačních technologií, tak si tyto technologie postupně osvojují a začínají je brát jako běžnou součást svého života. Technologie, kterou si téměř všichni osvojili, je mobilní telefon. V roce 2023 ho používalo 96 % osob starších 65 let. K chytrému telefonu si našlo zatím našlo cestu 43 % seniorů (zbytek používá tlačítkový přístroj). Podíl osob nad 65 let, které používají internet, vzrostl z 28 % v roce 2015 na 52 % v roce 2023. Mezi nejčastější aktivity seniorů na internetu patří nakupování,

⁴ informační a komunikační technologie (Čevela, Kalvach a Čeledová, 2012)

čtení zpravodajství, zasílání e-mailů, vyhledávání informací o zboží, službách nebo zdraví. Internetové bankovníctví obsluhuje přibližně každý třetí senior. (Český statistický úřad, 2023)

1.1.4 Nová média a umělá inteligence jako bezpečnostní hrozba

Macek (2011, s. 13–15) říká, že označení „nová média“ je v určitém ohledu zavádějící. První digitální počítače byly vyvíjeny od 40. let 20. století, takže o novosti nových médií lze hovořit jen těžko. Nejjednodušší způsob, jak definovat médium, jsou vlastnosti podtrhující fakt, že jde buď o technologie, nebo o text. Zdůrazňuje, že technologie spadající pod nová média jsou spíše proměnlivé než opravdu nové. Klíčovým znakem nových médií je digitální kódování obsahu, což zásadním způsobem ovlivňuje jejich technologické vlastnosti a způsob komunikace. Můžeme jim tak přisoudit označení digitální média. V souvislosti se soupeřícími technologiemi je nutné poznamenat, že novější média většinou nenahrazují starší média, nýbrž působí jako katalyzátory dlouhodobých trendů v sociotechnické historii starších médií (Deuze, 2015, s. 48).

Svět digitálních médií může být příčinnou řady patologických jevů ve společnosti a nemusí být hrozbou pouze pro starší věkové skupiny a pro mediálně ngramotné. Jiráček a Köpplová (2015, s. 302–303) zmiňují, že nejistota ohledně podstaty a mechanismu působení médií má tři základní zdroje. Jako první popisují různost pohledů na média a mediální komunikaci. Vztah mezi médiem a tím, na koho působí, si můžou jednotlivé strany vykládat různě.⁵ Dále předkládají fakt, že mediální komunikace je snad nejkompexnější sociálně-komunikační proces, který je z hlediska působení obtížné oddělit od jiných spolupůsobících faktorů. Posledním třetím bodem je proměňující se povaha samotných médií, jelikož média jsou neustále se rozvíjející a proměňující systém s vnitřní dynamikou vývoje danou společenskými podmínkami, ekonomickou situací a technologickými možnostmi.

Digitální média můžou představovat nebezpečí pro jednotlivce i společnost jako celek. Nutil (2018, s. 55–56) zdůrazňuje význam anonymity, kterou digitální média umožňují. Zakrytí osobní identity totiž usnadňuje nepřátelské, prudké a agresivní chování. Důležitými faktory jsou deindividualizace, vizuální, emoční či fyzická oddělenost od těch, se kterými přicházíme do kontaktu, a velikost skupiny uživatelů. Anonymita tak může být jedním ze

⁵ Jiráček a Köpplová (2015, s. 302) například uvádí, že vliv médií jinak vnímá politik usilující o prosazení zákazu reklamy na tabákové prostředky, jinak celebrita snažící se o „comeback“.

stavebních kamenů, na kterých můžou podvodníci na seniorech stavět.

S rozvojem digitálních médií úzce souvisí i pokrok umělé inteligence. Její bezpečnostní rizika bývají častým tématem diskuze ve veřejném prostoru. Michal Pěchouček z ČVUT v rozhovoru pro iRozhlas (2023) popisuje, že umělá inteligence má řadu pozitivních dopadů na naše životy, ale zároveň je to technologie, kterou vyvíjíme bez řádné kontroly. Důvodů, proč se jí bát, je hodně. Nejpravděpodobnější hrozbou je podle něj zneužití. Jakým způsobem ji dokáží zneužít podvodníci je dále popsáno v kapitole věnující se jednotlivým podvodům na seniorech.

1.2 Podvody na seniorech

Český statistický úřad každoročně vydává přehled seniorů v datech na území České republiky. V jedné z jeho částí se věnuje této skupině jak ve vztahu ke kriminalitě, tak k digitálním médiím. Není žádným překvapením, že senioři jsou častěji na straně oběti než na straně pachatele trestné činnosti. Důvodů, proč jsou od roku 2017 podle zákona o obětech trestných činů považováni za „zvlášť zranitelné oběti“, je hned několik. Přispívá k tomu jejich osamělost, vysoká důvěřivost a v neposlední řadě menší schopnost úniku či obrany. (Český statistický úřad, 2023)

Podle ČSÚ⁶ v roce 2022 tvořili senioři 8,8 % z celkového počtu obětí trestné činnosti. Na prvním místě byla nejčastěji majetková kriminalita, kam můžeme zařadit například krádeže, vloupání a podvody, na které se tato bakalářská práce zaměřuje. Od roku 2016 je Policií ČR zvlášť sledovaná kategorie „vniknutí za užití lsti – senioři“, která zahrnuje porušení domovní svobody. Do této kategorie můžeme zahrnout případy tzv. „šmejdů“, kteří pod falešnou záminkou proniknou do obydlí seniora, kde jej okradou. V roce 2022 Policie ČR evidovala celkem 43 obětí tohoto charakteru. (Český statistický úřad, 2023)

1.2.1 Dosud zmapované podvody na seniorech

Tošnerová (2002, s. 5–6) poukazuje na to, že téma špatného zacházení se starší generací včetně týraní, zanedbávání a zneužívání ze strany veřejnosti i profesionálů, bylo dlouhou dobu na pokraji zájmu. Až začátkem poloviny devadesátých let se tomuto problému dostává větší pozornosti, především na gerontologických univerzitních pracovištích. V této oblasti

⁶ Český statistický úřad

významným dílem přispívá i Ambulance pro poruchy paměti FNKV v Praze.

Zdroje literatury věnující se podvodům na seniorech v době digitálních médií nejsou nijak významně zastoupeny. Sedlář (2018) zmiňuje, že kvalitativní výzkumy jsou zaměřeny výhradně na obecnou gerontologii nebo obecnou kriminalitu. Finanční zneužívání seniorů z nich vyplývá až jako druhotný problém. Nejblíže se podle něj k tomuto tématu přibližují obecné publikace, které se zabývají špatným zacházením s touto skupinou. Jedny z mála zdrojů mapujících finanční podvody na seniorech jsou odborné články ze zahraničí, které ve většině případech přinášejí pouze oznámení a varování před podvody. Nesmíme ale opomenout významnou výzkumnou práci Univerzity Hradec Králové, která vedla k natočení filmu Šmejdi. Celý projekt tak tvoří základní pilíř dostupných znalostí o problému finančního zneužívání v českém prostředí.

V posledních letech byly praktiky podvodníků⁷ cílících na seniory zmapovány v několika kvalifikačních pracích na českých vysokých školách. K těmto podvodům dochází i přes fakt, že starší generace je často varována veřejností o tomto potenciálním nebezpečí. Podvodné praktiky na seniorech se ve většině případech opakují a mají společný záměr. Hlavním cílem podvodníků je nabytí finančních nebo jiných cenných prostředků na úkor poškozeného. Ve většině případů využívají špatného fyzického nebo psychického stavu seniorů. Ty nejčastější z nich jsou shrnuty níže.

Podomní prodej

Vyparina (2018, s. 40) uvádí jeden z nejčastějších případů, kterým je podomní prodej. Při nabídce zboží přímo na místě bydliště seniora se podvodník snaží vnutit se domů k seniorovi nebo se pokusit o prodej alespoň na chodbě. Předmětem jsou často věci do domácnosti, například příborové sady, nože nebo hrnce. Je zde vyvíjen nátlak na velice výhodnou koupi kvalitního zboží údajně vysoké hodnoty. Při nákupu ihned je seniorům nabízena výhodná sleva. Tato cena ale neodpovídá skutečné ceně zboží, jedná se většinou o padělky nebo napodobeniny.

Blízká osoba ve vážné situaci

Paulasová (2010, s. 26) zmiňuje další způsob, kterým je vydávání se za rodinného příslušníka seniora. Podvodníci kontaktují seniora s tím, že volají z jiného čísla a že

⁷ Tyto praktiky sice nevyužívají digitálních médií, ale můžou se vyskytovat obdobné případy i v dnešní době.

potřebují okamžitou pomoc v podobě zaslání financí. Často se jedná o tíživé finanční situace ve spojitosti s nákladnou opravou nebo problémem se zákonem. Na seniory vyvíjí emoční tlak a prosí je o pomoc. Důvody mohou být různorodé. Jakmile si senior myslí, že jeho blízká osoba je v nesnázích, tak často poskytne peníze i úplně cizímu člověku, který se za jejich blízkou osobu vydává.

Zneužití během poskytnutí služby

Dále Paulasová (2010, s. 26) uvádí případ, kdy podvodníci spolupracují ve více lidech. Nejčastěji seniorům nabízí služby, pro jejichž vykonání požádají vstup do domu, například kvůli potřebě na toaletu nebo přístupu k vodě. Jeden z podvodníků se tak snaží odvést pozornost rozhovorem a druhý mezitím hledá v domě seniora uložené peníze.

Falešní pracovníci úřadu a opraváři

Vyparina (2018, s. 41–43) popisuje podobný případ jako Paulasová, kdy se podvodníci vydávají za pracovníky s příslušným pracovním oděvem a žádají o přístup do bytu z nezbytných důvodů, například protože potřebují přístup k vodoměru nebo plynoměru. Během komunikace se snaží působit zdvořile a mluví odborně. Dále od seniora požadují uhrazení kontroly nebo chtějí vyřešit možné nedoplatky. Předpokládají, že senior odkryje místo, kde má schovanou hotovost. Následně podvodníci využívají změnu děje a požádají seniora například o vodu a při jeho nepozornosti mají možnost odcizit i zbytek peněz. V některých případech se podvodníci vydávají za kriminalisty, kteří vyšetřují případ padělání peněz. Požádají seniora o předložení jeho veškeré hotovosti ke kontrole, zda není zfalšovaná. Následně mu sdělí, že se jedná o padělky a peníze mu zabaví. Pro zvýšení důvěryhodnosti předají seniorovi přichystaný formulář s potvrzením o odebráním bankovek, který mu ale není k ničemu platný. Občas se vydávají za opraváře, kteří nabízí řemeslné práce, které končí úhradou částky, která je nepřiměřeně vysoká. Často se vyskytují případy s okapy, které pachatelé úmyslně poškodí a posléze nabízí jejich opravu.

Předváděcí akce

Turková (2023, s. 19) popisuje prezenčně-prodejní akce, kam se senioři hlásí dobrovolně. V průběhu jsou zákazníci tlačeni k nákupu pod psychickým tlakem. Podvodníci argumentují tím, že akce byla zcela zdarma, že dostali občerstvení, vzorky nebo dárky. Dále můžou seniora držet na místě, jelikož se nemá jak dopravit domů, když na akci přijel s prodejcem.

Někteří podvodníci dokonce zadržují osobní doklady a vrací je jen tehdy, pokud podepíší smlouvu nebo si zboží koupí.

Sňatkoví podvodníci

Vyparina (2018, s. 42) říká, že ke sňatkovým podvodům dochází na obou pohlavích. V prvním případě je obětí starší finančně zajištěný muž a mladá atraktivní žena. Tento vztah rychle končí sňatkem a následně rozvodem, po kterém dochází k převodu části majetku na bývalou partnerku. V opačném případě vystupuje jako sňatkový podvodník muž, který po starší ženě požaduje peníze, například pro rozvoj svého fiktivního podnikání. V obou případech podvodník po poskytnutí finančních prostředků zmizí nebo vystoupí ze sňatku.

Falešné sbírky

Vyparina (2018, s. 43) zdůrazňuje, že v tomto případě podvodníci využívají dobrosrdečnosti důvěřivých lidí, kteří chtějí přispět na finanční sbírku pro dobročinné účely. Často se tyto případy vyskytují v souvislosti s mimořádnými událostmi, například během přírodních katastrof. Darované finanční prostředky ale nikdy nepřispějí na údajný účel sbírky.

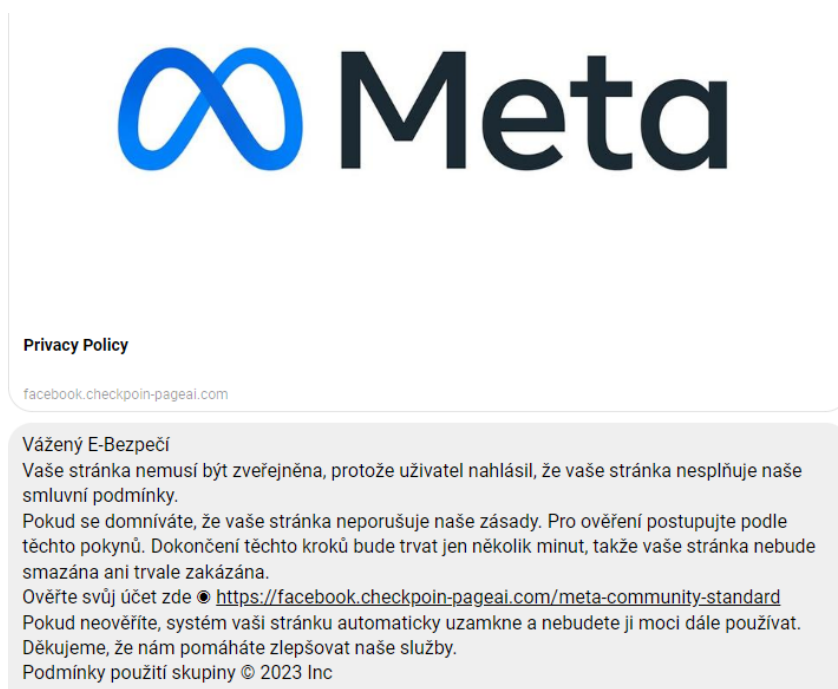
1.2.2 Podvody cílící seniory v době digitálních médií a umělé inteligence

V souvislosti s rozvojem digitálních médií a umělé inteligence nacházejí podvodníci další a další inovativní způsoby, jak získat finance ze seniorů. Jejich nové komunikační praktiky nebyly dosud popsány v odborné literatuře. Zároveň tomuto tématu není věnováno ani příliš pozornosti a většina z těchto podvodů nemusí být známa veřejnosti. Zdrojem informací o nových postupech podvodníků, využívajících digitální média a umělou inteligenci, jsou většinou policejní záznamy, svědectví ve zpravodajství a webové stránky se zaměřením na bezpečnost na internetu.

Podvodné zprávy na sociálních sítích

Kopecký (2023a) na webu E-Bezpečí popisuje internetové podvodníky, kteří usilují o krádež virtuální identity skrz sociální sítě. Podvod začíná tím, že pachatel odešle na účet poškozeného zprávu, že jejich účet nebo stránka porušuje podmínky služby a je nutné ji ověřit. V opačném případě by byl účet poškozeného zablokován nebo smazán. Zpráva je poté většinou doprovázena logem společnosti Meta, pod kterou spadají sociální sítě jako Facebook a Instagram. Součástí zprávy je odkaz pro ověření účtu, který se ve skutečnosti se

pouze snaží ukrást přihlašovací údaje. Tento druh podvodu se označuje pojmem „phishing“. Podvodníci se tak můžou dostat k citlivým údajům a zneužít kontroly nad celým profilem či stránkou. Podvodné zprávy se můžou zdát na první pohled lehce uvěřitelné.



Obrázek 1: Ukázka phishingové zprávy (Kopecký, 2023a)

Šíření škodlivého kódu

Jako další příklad uvádí Kopecký (2023b) na webu E-Bezpečí vytváření škodlivých kódů, které můžeme označit jako „malware“. Díky schopnosti ChatGPT⁸ mají podvodníci možnost rychle a efektivně generovat škodlivé kódy, které jsou jinak velmi časově náročné. Snadný vývoj škodlivého kódu s pomocí umělé inteligence otvírá možnost útokům i pro amatéry, kteří nikdy neměli podobnou zkušenost. Škodlivý kód se šíří skrz phishingové e-maily, zprávy nebo se vyskytuje na podvodných stránkách. Následně se bez vědomí poškozeného dostane do softwaru zařízení, kde může získat citlivé informace, přístup do bankovníctví nebo odposlouchávat a nahrávat činnost poškozeného. Vzniklé nahrávky tak můžou být zneužity například k vydírání. Výzkumná zpráva s názvem *Starci na netu 2018* uvádí, že senioři jsou aktivními šířiteli e-mailového spamu (Kopecký et al., 2018, s. 20). Z tohoto

⁸ ChatGPT je veřejně dostupný systém využívající umělou inteligenci k plnění různých úkolů (Bertuzzi, 2023)

důvodu se škodlivé kódy zaměřují i na ně.

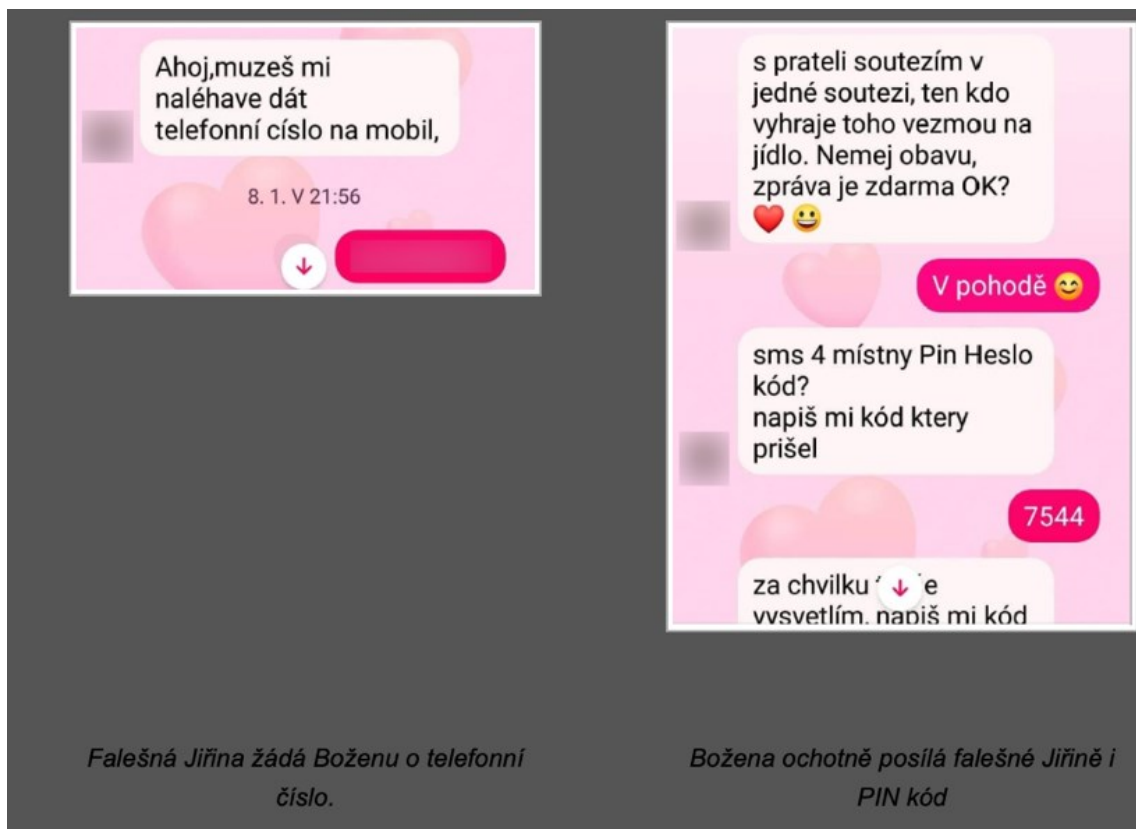
Podvodné telefonáty autorit

Janouš (2023) na portálu deník.cz zaměřuje na podvodné telefonáty, které dokáží napodobit hlasy autorit. Podle něj tento typ podvodu cílí primárně na starší věkovou skupinu. Tuto příležitost přinášejí podvodníkům i nové technologie, mezi které patří i rychle se rozvíjející umělá inteligence. Jsou známy případy, kdy pomocí různých nástrojů došlo k napodobování hlasu nebo simulování hovoru od důvěryhodné osoby nebo organizace. Zloději se snaží dostat oběť pod časový a emociální nátlak. Proto se jejich cílovou skupinou stávají právě senioři, kteří nemusí být dostatečně mediálně gramotní a pod větším nátlakem uvěří danému podvodu.

Podvodné M-platby⁹

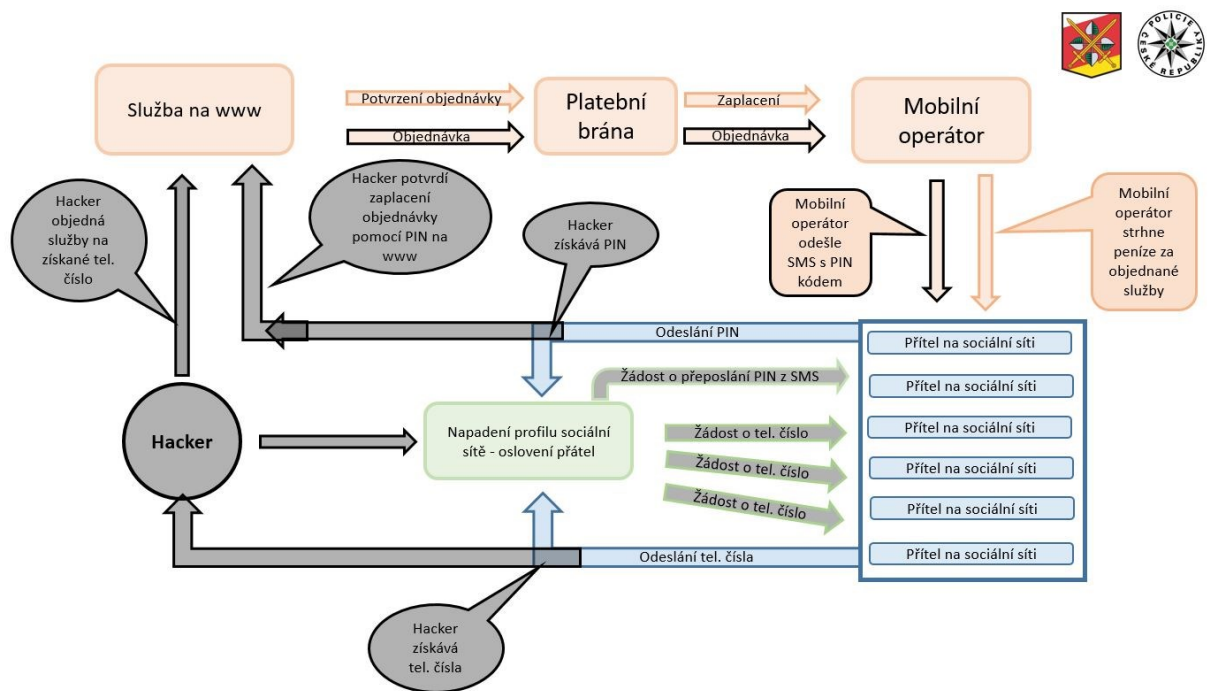
Policie České republiky (2021a) nabádá k maximální obezřetnosti v souvislosti s nárůstem případů podvodných M-plateb. Nejvíce ohroženou skupinou jsou důvěřiví senioři a děti. Postup Policie ČR demonstruje na případu Jiřiny a Boženy, dvou důvěřivých kamarádek na sociálních sítích. Pachatel se neoprávněně zmocnil účtu Jiřiny a kontaktuje Boženu s prosbou o telefonní číslo, přestože opravdová Jiřina ho pravděpodobně má. Falešná Jiřina pak požádá sociální síť o změnu hesla Boženy k jejímu účtu a následně přichází v mezičase PIN kód Boženě na mobil. O ten Jiřina prosí Boženu a ona jí požadovaný kód pošle.

⁹ Mobilní platby



Obrázek 2: Komunikace mezi Jiřinou a Boženu (Policie České republiky, 2021a)

Pachatel se nyní zmocnil i účtu Boženy, ale jeho činnost nekončí. Prostřednictvím jejího telefonního čísla podvodník provede například objednávky herních kódů v různých částkách na internetových portálech cestou M-platby, což obnáší opět zaslání kódu z požadovaného telefonního čísla. Následně Boženě přichází paušální vyúčtování od operátora a není cesty zpět.



Obrázek 3: Přiblížení systému jednotlivých kroků, postupů pachatele či nevědomé součinnosti budoucí oběti (Policie České republiky, 2021a)

Romance scams

Dalším případem, který Kopecký (2016) popisuje je podvod, jehož základem je zneužití oběti (většinou seniora) prostřednictvím nabídnutého romantického vztahu. Ten je zpravidla zakončen nabídkou ke sňatku, přičemž v průběhu komunikace pachatel od oběti získá peněžní prostředky. K tomu, aby celý podvod byl účinný, využívají pachatelé fotografie osob atraktivního vzhledu. Pomocí falešného profilu pak osloví co nejvíce potenciálních obětí. Využívají k tomu smyšlenou historku, mezi které patří například půjčení peněz za účelem vyřízení pasu, nákupu letenky, zaplacení daní, uhrazení léčby, poplatky za internet, aby mohl pokračovat v komunikaci, a další. K šíření tohoto podvodu jsou nejvíce využívány online seznamky, sociální sítě i tradiční e-mail.

Podvodné e-shopy

Bezpečnostní experti ze společnosti ESET (2023) ve spolupráci s Policií ČR odhalili zákulisí podvodů na českých internetových bazarech. Útočníci se shromažďují v kanálech na sociální síti Telegram, kde mají k dispozici nástroj od většinou ruský mluvících vývojářů, pomocí kterého vytvoří během pár kliknutí phishingový útok na uživatele online bazaru. Tento

snadno ovladatelný nástroj specialisté nazvali Telekopí.¹⁰ „První scénář probíhá tak, že scammer¹¹ zveřejní na internetovém bazaru inzerát o prodeji zboží a čeká, až se mu někdo ozve. Poté lovec oběti zašle v podvodné SMS zprávě nebo e-mailu odkaz na falešnou webovou stránku, kde má oběť provést platbu za zboží. Po vyplnění údajů útočníci okradou oběť o částku za zboží. Případně se lovec pokusí od oběti zjistit údaj o zůstatku na jejím bankovním účtu a následně se pokusí ukrást právě tuto částku,“ popisuje Jizba. V druhém případě útočníci pouze předstírají zájem o zboží. Při domluvě o koupi požadují zaplacení jistiny pro případ, že by prodávající neodeslal balíček nebo byl poškozený. Následně falešnou platební bránou vydávají za úschovnu peněz, kterou má ve správě daný online bazar.

Falešné lékařské zařízení

Pidrmanová (2018) popisuje falešné firmy, které si pronajímají lukrativní prostory. Podvodníci se následně převlékají do bílých plášťů a lákají seniory na zdravotní prohlídky. Tam jim dokonce nelegálně odebírají krev a rozebírají ji pod mikroskopem. Seniorům poté nabízejí léčivé zázračné hodinky, které mají jejich problémy s krví úspěšně vyléčit.

Telefonické nabídky

Pidrmanová (2018) také zmiňuje telefonické nabídky, které spočívají ve vzorcích zdarma. Patří sem například ponožky, holítko a zdravotní doplňky. Oběti si ale neuvědomují, že vyslovený souhlas do telefonu má statut závazného objednání a že se vzorkem zdarma se zavazují k pravidelnému měsíčnímu odběru.

1.3 České projekty podporující mediální gramotnost seniorů

V této kapitole se pokusím přiblížit základní směry a formy českých projektů, které informují seniory o potenciálním nebezpečí podvodů a přispívají k rozvoji jejich mediální gramotnosti. Smolík a Kajanová (2012) ve svém výzkumu informovanosti vybrané skupiny seniorů o problematice trestné činnosti došli k zjištění, že více než 80 % respondentů se setkalo s informacemi o kriminálním chování vůči seniorům. Nicméně většina informací pocházela z médií a od vrstevníků. Přestože tato skupina byla průběžně informována, tak byly informace značně selektivního a bulvárního charakteru. Vzhledem k tomuto závěru

¹⁰ kombinace slov Telegram a kopí

¹¹ podvodník

konstatují, že existuje potenciální prostor pro jednotlivé informační kampaně¹² směřující ke skupině seniorské populace. Je důležité zmínit, že od tohoto výzkumu uplynula doba, během které se mediální prostor skutečně daleko více zaplnil různými projekty, které podporují mediální gramotnost českých seniorů.

Šťastná (2017) poukazuje na to, že v České republice v současnosti neexistuje jedna hlavní instituce, která by měla za cíl zvyšování mediální gramotnosti české populace. Tato oblast je rozdělena mezi více institucí. Mezi ty nejdůležitější patří Ministerstvo kultury odpovědné za oblast médií a mediální legislativu, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy odpovědné za oblast vzdělávání a Rada pro rozhlasové a televizní vysílání. Další organizace lze rozdělit na další státní instituce, neziskové organizace a občanská sdružení, univerzity a výzkumná pracoviště a soukromé společnosti. Neziskové organizace se v poslední letech nejčastěji zaměřovaly na tvorbu metodických materiálů a proškolení pedagogů v oblasti mediální výchovy a médií. Dále Šťastná uvádí, že mediální gramotnost lze rozvíjet dvěma hlavními způsoby. Jako první uvádí tzv. learning by doing, tedy vytváření vlastních mediálních produktů. Druhým přístupem je kritická analýza mediálního sdělení, jejímž cílem je odhalit jejich pravidelnosti a mechanismy. V praxi Šťastná popisuje několik základních podob:

- 1) výuka mediální výchovy za spolupráce neziskové organizace s konkrétní školou;
- 2) projekt na rozvoj mediální výchovy realizovaný konkrétní školou;
- 3) osvětové kampaně;
- 4) osvětové weby;
- 5) metodické podklady pro výuku mediální výchovy pro učitele;
- 6) vzdělávací pořady v oblasti médií.

V následující části je popsáno pět projektů z českého prostředí, které se významně podílí na podpoře mediální gramotnosti seniorů. Cílem této podkapitoly není obsáhlý popis řady českých projektů podporujících mediální gramotnost, ale představení základních směrů ze strany různých institucí, které cílí na starší generaci.

¹² např. ze strany Ministerstva vnitra ČR nebo Policie ČR

1.3.1 Preventivní akce a projekty Policie ČR

Policie České republiky (2024) se každoročně podílí na řadě preventivních akcí a projektů. V posledních letech se několik z nich zaměřovalo na kyberbezpečnost: #nePINdej, Bezpečné online nákupy, Den bezpečnějšího internetu 2022, Prevence kyberkriminality, a další. Jako jeden z prvních, který se zaměřoval na seniory, nesl název „Senioři sobě“. Jeho formou byla distribuce informačních materiálů, brožura „(Ne)bezpečný věk“, samolepka „Neotvírej každému“, DVD „(Ne)bezpečný věk“ s příběhy rizikových situací, anketa pro mapování rizikových faktorů a speciální policejní proškolení, které vedlo k veřejným přednáškám (Policie České republiky, nedatováno).

Významnou iniciativou Policie České republiky (2021b), která se již více zaměřovala na prevenci ve světě digitálních médií, byla informační kampaň „Pomáháme seniorům, chráníme seniory“. Jako komunikační nástroj byly zvoleny převážně zpravodaje měst a tištěná média, která jsou cílové skupině bližší. Součástí kampaně bylo i zavedení preventistů k seniorům a komunikace na webových stránkách a sociálních sítích. Postupně byla představována riziková témata, která se odvíjela od příběhů. Týkala se například podvodných telefonátů, vylákání citlivých údajů a přístupových hesel nebo výhodný nákup od podvodných prodejců.

VIRTUÁLNÍ RIZIKA

Co se může stát virtuálně, takzvané bez fyzického kontaktu?



Podvodník Vás nemusí kontaktovat jen fyzicky. Současná doba rozvíjí komunikaci přes telefon, email a sociální sítě. Pachatelé vylákávají důvěrné informace, přístupová hesla a kódy k bankovním účtům a platebním kartám například formou SMS komunikace. Z účtu Vám následně odčerpají finanční prostředky.

Nemusíte se hned začít bát a vypínat svůj mobilní telefon. Ten je bezpečný, ale jen do té míry, jak obezřetný je jeho uživatel. Tedy Vy! Pachatelé nevyužívají žádných moderních zařízení, aby do Vašeho telefonu pronikli. Oni využijí Vaši důvěry a následné chyby. Jejich cíl je jednoduchý. Vydávat se za Vaše přátele a známé a donutit Vás poslat jim (zdánlivým kamarádům) využitelné informace.

Může se Vám stát, že Vám z ničeho nic napíše Vaše kamarádka, kamarád, že právě soutěží o zajímavé a hodnotné ceny a že Vás do soutěže přibere. Obvykle Vám napíše: „*Neboj, je to jen taková legrace*“. Může po Vás chtít např. telefonní číslo (Proč? Vždyť je to Vaše známá a má ho!).

Nebo po Vás může chtít přeposlat kód, který Vám neočekávaně přišel jako zpráva. Stejně tak může chtít poslat fotografii platební karty s odůvodněním, že dostala novou, něco se jí na ní nezdá, a tak chce vědět, zda jí máte stejnou.

Foto: "Designed by freepik"

Všechno toto má ovšem jeden jediný cíl – okrást Vás o Vaše peníze.

Pro pachatele pak není problém pomocí plateb přes internet nebo plateb přes mobilní telefon (ano, i to jde a Vy pak dostanete nečekaně vysoký účet od Vašeho telefonního operátora) získat různé druhy služeb a výhod. Bohužel je zaplatíte Vy, pokud nebudete opatrní.

Riziko je v tom, že smlouvy, nákup služeb a dokonce i půjčky lze dnes zařídit přes internet a telefon. K jejich potvrzení často postačí právě fotografie dokladů, zadání telefonního čísla a následné ověření kódem, který je na toto číslo obratem zaslán. Proto se řiďte starým známým pořekadlem

Jak se tedy účinně bránit?

- 1) Vždy si chraňte soukromí a nikdy nesdělujte žádné PIN kódy, bezpečnostní kódy, ověřovací kódy. Pokud Vám přijdou takové kódy do SMS zprávy, Vy o ničem nevíte a neočekáváte je, buďte velmi obezřetní a nikomu je nepreposílejte.
- 2) Nikdy neposílejte fotografie své platební karty či osobních dokladů. Nikomu! Ani někomu, kdo tvrdí, že je z Vaší banky. Bankovní instituce takové informace od svých klientů NIKDY nepožadují!
- 3) Vždy oznamte ztrátu či odcizení osobních dokladů. Předejdete tak možnosti jejich zneužití (např. pro sjednání půjčky) či následkům takového zneužití.
- 4) Ověřujte informace a nespokojte se jen s ujištěním od pisatele „kamaráda“.
- 5) Nechte si u svého operátora zablokovat M-platby (možnost platit telefonem), pokud si nejste jisti, že je bezpečně ovládáte.
- 6) Pokud pochybujete a máte podezření, že se Vás někdo snaží okrást, obraťte se na své blízké s žádostí o radu. Nebojte se obrátit na tísňovou linku 158. SMS zprávy ani emaily nemažte, ponechte si je jako důkazy.

Obrázek 4: Příklad informačního materiálu z kampaně „Pomáháme seniorům, chráníme seniory“ (Policie České republiky, 2021b)

1.3.2 Univerzita třetího věku na Fakultě sociálních věd UK

Studium v rámci U3V¹³ je součástí celoživotního vzdělávání na FSV, které je určeno posluchačům v důchodovém věku. V rámci programu Základy společenských věd pro U3V pedagogové připravují širokou nabídku kurzů se sociálněvědním zaměřením, mezi které spadá i mediální gramotnost. K oblíbeným kurzům patří například Média zblízka I a II nebo Matematika a Mona Lisa – aneb je zdravý rozum opravdu zdravý? (FSV UK, 2023)

1.3.3 Vzdělávací program Sherlock Senior

Sherlock Senior je vzdělávací program o médiích, který dříve fungoval jako fyzická setkání v regionech. Nyní je nahrazen devadesátiminutovými online kurzy pro mediální gramotnost. Program se zaměřuje na všechny zájemce v důchodovém věku, kteří sledují, jak se mění svět kolem nich a chtěli by světu médií lépe porozumět. Mezi zmíněné online kurzy bylo

¹³ Univerzita třetího věku

například zařazeno téma dezinformací a manipulace. (Kaderka a Sedláčková, 2019)

1.3.4 Kraje pro bezpečný internet

Projekt Kraje pro bezpečný internet je výsledkem iniciativy Asociace krajů ČR spojené s úsilím zvýšit informovanost o rizicích internetu a možnostech prevence a pomoci. V roce 2019 tento projekt usiloval o oslovení co nejširší veřejnosti, a to prostřednictvím e-learningových lekcí, videospotů a také vědomostního soutěžního kvízu. Každý rok v rámci projektu vzniká online kvíz a online kurzy pro děti, studenty, pedagogy, rodiče a veřejnost, pro pracovníky Policie ČR a pro sociální pracovníky. (Kraje pro bezpečný internet, nedatováno)

1.3.5 E-bezpečí.cz

Portál E-Bezpečí provozuje Centrum prevence rizikové virtuální komunikace pod Pedagogickou fakultou Univerzity Palackého v Olomouci. Web zveřejňuje výzkumné zprávy, metodické materiály pro učitele a rodiče, články o umělé inteligenci a dále nabízí online poradnu a videokurzy. Ve vztahu k seniorům se web zaměřil na nejčastější nebezpečí, které číhá na seniory při jejich činnosti na internetu. Patří mezi ně například šíření citlivých materiálů, podvodné reklamy a dezinformace. (E-Bezpečí, nedatováno)

2 Praktická část

2.1 Kvalitativní výzkum

Tato práce využívá jednotlivé kroky pro vypracování kvalitativního výzkumu z poznatků Hendla (2023). Začíná se s přípravou, která zahrnuje volbu výzkumného tématu a základní metodologii. Jedná se o určení oblasti výzkumu, vymezení problému, účelu a výzkumné otázky. Plán výzkumu je nejdůležitějším krokem, jelikož v této fázi se navrhuje celý výzkum. Určí se, kdy a kde výzkum se provede, koho výzkum osloví nebo kdo bude pozorován. Zároveň se volí metody sběru dat a časový průběh výzkumu. Provedení studie zahrnuje sběr dat a jejich analýzu s cílem zodpovědět na výzkumné otázky. Na závěr se provádí zpráva o výsledcích výzkumu, které lze prezentovat různými způsoby.

Důvodem mého výběru kvalitativního výzkumu byly jeho výhody, mezi kterými Hendl (2023, s. 51) například uvádí získání hloubkového popisu případů, citlivé zohlednění kontextu a přístup sledovaného fenoménu. Tyto výhody umožní detailní zmapování některých praktik podvodníků a zároveň otevřou se seniory debatu nad tématem mediální gramotnosti.

Příprava mé kvalitativní výzkumné strategie:

- 1) Oblast výzkumu: Mediální gramotnost českých seniorů.
- 2) Výzkumný problém: Senioři čelí překážkám a nebezpečím, které přináší digitální média.
- 3) Účel výzkumu: Osobní zkušenosti seniorů s digitálními médii, podvody a projekty podporující jejich mediální gramotnost.
- 4) Výzkumná otázka: Jakou formu pomoci si senioři představují ve vztahu k digitálním médiím?
- 5) Hypotéza: Senioři by mohli vyžadovat větší začlenění do společenského života, se kterým by souvisely hromadné přednášky nebo skupinové lekce.

2.2 Metoda výzkumu

Pro účel tohoto výzkumu jsem oslovil svou babičku, která je ředitelkou klubu seniorů ve městě, ze kterého pocházím. Klub Zvonek sdružení zdravotně postižených, z. s., se sídlem v Králově Dvoře u Berouna je spolek občanů, kteří převážně trpí onkologickým

onemocněním. Klub je ale otevřený všem spoluobčanům a příbuzným, kteří projeví ochotu pomáhat druhým. Každý měsíc Klub Zvonek pořádá pro členy různé akce (hry, výlety, kurzy), nabízí některé služby pomoci¹⁴ a každou středu pořádá společné setkání v prostorách klubu. (Klub Zvonek Králův Dvůr, nedatováno)

Jako metodu sběru dat jsem zvolil polostrukturovaný hloubkový rozhovor s přibližně deseti respondenty. Postupoval jsem podle schématu, které popisuje Hendl (2023, s. 181). Zvolil jsem si obecné téma a napsal jsem si okruhy otázek, které mě zajímají. Dále jsem je uspořádal do vhodného pořadí a zamyslel se nad jejich formulací. Nakonec jsem zvolil některé prohlubující a sondážní otázky.

2.3 Okruhy otázek

1) Moderní senior – považujete se za něj?

První otázka měla dotazovaného rozmluvit. Snažil jsem se, aby neměli členové Klubu Zvonek pocit, že je z něčeho zkouším. U této otázky jsem předpokládal, že navodím pozitivní atmosféru a zároveň zjistím, jak jsou aktivní.

2) Sledování současného dění a přístup k informacím

Pomocí této otázky jsem se snažil zjistit, které informační a komunikační technologie senioři využívají a jaké si vybaví jako první.

3) Nová digitální média

Tento okruh jsem zařadil z toho důvodu, abych se mohl doptat na další nová média, která senior používá.

4) Překážky při používání moderních technologií

Na předchozí dvě otázky jsem navázal komplikacemi při používání moderních technologií. Toto označení jsem použil, aby dotazovaný lépe pochopil, že se ptám na mobilní telefon, počítač nebo televizi.

5) Pomoc při výskytu problému

Navazující otázka se zaměřovala na postup, jak problémy senior řeší. Má se na koho obrátit?

¹⁴ V minulosti se klub zapojil do programu Digitálního vzdělávání pro seniory, který spadá pod neziskovou organizaci Moudrá Sovička.

Vyhledává řešení na internetu? Vzdá automaticky svou činnost, pokud se vyskytne problém?

6) Šmejdi

Téma podvodů na seniorech jsem otevřel otázkou, zda znají označení šmejd. Co takový člověk dělá? Jaký mají na jejich činnost názor?

7) Zkušenost s podvodem

U této otázky jsem se snažil dát dotazovaným co největší prostor, aby se rozmluvili o podvodech. Pokud nebyli přímou obětí, tak jsem se doptával, zda znají někoho, kdo na podvod naletěl.

8) Podvody využívající digitální média

Touto otázkou jsem se zaměřil na podvody na internetu. Mají zkušenost i s tímto typem podvodů? Dokáží rozlišit podvod od běžné reklamy?

9) Zkušenost s projektem nebo školením podporující mediální gramotnost

K závěru rozhovoru jsem se ptal, zda mají zkušenost s nějakým projektem podporující mediální gramotnost nebo práci s moderními technologiemi. Pokud ano, tak jsem se snažil zjistit, co si z této lekce nebo projektu odnesli.

10) Ideální forma pomoci pro seniory

Nejdůležitější otázka na konec se týkala formy pomoci, kterou by senioři uvítali. Odpovědi byly klíčové pro vyvození závěru mého výzkumu. Samotný závěr by mohl sloužit jako zdroj pro návrh projektu, jenž by se zaměřoval na podporu mediální gramotnosti seniorů.

2.4 Rozhovory se zástupci postižené skupiny

2.4.1 Popis skupiny respondentů

Skupinou respondentů byli dlouholetí členové Klubu Zvonek. Jejich věk se pohyboval přibližně od 70 do 85 let. Většina z nich prožívá aktivní stáří s rodinou nebo s ostatními členy klubu. Pravidelně cestují, chodí na kulturní akce a na výlety do přírody. Až na výjimky netrpí onemocněním, které by limitovalo tyto činnosti. Každý z nich obsluhuje alespoň tlačítkový mobilní telefon nebo počítač. V minulosti se klub zapojil do jednoho z projektů digitálního vzdělávání seniorů. V rámci tohoto výzkumu jsou respondenti anonymní. Jejich vlastnosti a zájmy více přibližuje úvodní otázka během rozhovoru.

2.4.2 Průběh rozhovorů

Během setkání v Klubu Zvonek jsem měl příležitost pohovořit s celkem 8 respondenty. Nejdříve jsem dotazované hromadně seznámil s tématem mé bakalářské práce a následně požádal dobrovolníky o rozhovor. Ze strany členů Zvonku jsem pociťoval zvědavost a nadšení, že si můžou takovou příležitost vyzkoušet. Netrvalo to dlouho a objevily se první zdvižené ruce.

Následně jsem se s jednotlivci přesunul do uzavřené místnosti a po cestě s nimi krátce pohovořil, abych navodil uvolněnou atmosféru. Dále jsem je blíže seznámil s mým výzkumem a zdůvodnil výběr respondentů. Následoval poučený souhlas o zpracování rozhovorů pro akademické účely a ujištění o anonymitě. Těsně před zahájením jsem se respondentů zeptal, zda nemají nějaké otázky, a informoval jsem je, že začínáme s nahráváním.

2.4.3 Přepis rozhovoru: Respondent 1

T: Řekla byste o sobě, že jste moderní babička?

R1: Moderní bych řekla, že docela ano. Ale je tam ale, protože mladí s tím moc nesouhlasí, s tou mojí moderností. Jsem prostě taková aktivní, mám pětiletou vnučku, se kterou děláme lumpárny, se kterými teda samozřejmě rodiče nesouhlasí. Takže moderní nevím, jsem taková živá babička. Ta malá dneska má tyhle vymoženosti a používá je už v pěti letech. Má telefon, tablet i počítač, umí si zapnout televizi, kde si najde pohádku. Je to neuvěřitelný.

T: A pomáháte jí s tím?

R1: Ne, já to neumím. To ona si to dělá všechno sama a říká: „Babi ty to neumíš.“

T: Jak získáváte informace o současném dění okolo sebe?

R1: Já jsem většinou na internetu. Večer si sednu k počítači a tam si to teda jakoby prohlížím. Čtu, podívám se na texty, třeba jenom na začátky, co se tam píše.

T: Když používáte ten počítač, tak narážíte během jeho používání na nějaké překážky?

R1: No samozřejmě mi vadí třeba to, že mi tam vyskočí občas nějaká reklama. Jinak asi ne. Já si přečtu nadpis, a když se mi ten nadpis nezdá, tak prostě ho přeskočím.

T: Kromě počítače používáte i nějaké další komunikační zařízení?

R1: Používám, ale na takový ty nejnütnější věci. Zprávy na telefonu si čtu. Nejsem zas až tolik znalá, protože mě to zase tak moc nezajímá. Já jsem spíš takový sportovnější typ. Když můžu, tak vyjedu na běžky nebo rovnou do Turína. Jsem spíš zaměřená na ten sport. Taky mě baví plavání, sauna a společné výlety. Já jsem prostě všude, kde je nějaký pohyb.

T: Využíváte nějaké moderní technologie během sportování a cestování?

R1: Ani moc ne, protože nepotřebuji vědět, kolik kroků jsem udělala. Já takovej typ nejsem, že bych si koupila ty hodinky, abych to všecko věděla. Myslím si, že bez toho se asi dá žít, protože i ti co to mají, tak to moc nepoužívají. Většinou je to omrzí něco tam pořád štelovat.

T: Slyšela jste někdy označení šmejd? Víte, co takový člověk dělá?

R1: No samozřejmě. Je to člověk, který se snaží na úkor toho druhého něco získat zdarma. Nějakým divným, jiným způsobem než normální lidé. On neuznává zákony, ale on uznává to překupnictví a všechno, co mu umožní získat něco zdarma.

T: Podvodníci používají každým dnem pořád nové postupy a technologie. Máte nějakou zkušenost s takovýmto podvodem nebo alespoň pokus o něj?

R1: Mně se to opravdu nestalo. Ale jednou jsme s maminkou šli na poštu a tam si ona vzala důchod. Podepsala to a já jsem jí to dávala do takový peněženky. Jednoho dne se stalo to, že jsem přišla za ní do pečovateláku a ona mi povídá: „Já tady nemám žádné peníze.“ Nemohli jsme najít tu peněženku. Tak se volalo policii a oni přišli to vyšetřovat. Peněženku teda našli někde pod stolem, ale nebylo v nich těch 6000, který dostávala jako důchod. Nemůžu říct, jestli to udělaly pečovatelky, který měly klíče a chodily tam. Nebo maminka, jestli někomu neotevřela, já taky nevím. Jinak jsem nikdy na žádný zájezd, kde prodávají hrnce nebo deky nejela. Já tomu nevěřím, že by někdo mi něco dal zadarmo. Vždycky se musím přičinit, když už něco dostanu.

T: Máte nějakou zkušenost se školením, lekcí nebo projektem, který by vám pomohl s používáním počítače?

R1: Mám, teď právě budeme mít čtyřhodinový školení ve Zvonku, tak jsem se okamžitě přihlásila. Já to chci vědět, hrozně mě to zajímá. Když něco nevím, tak řeknu těm chytřejším, aby přišli ke mně domů, aby mi to ukázali.

T: Jakou ideální formu pomoci, byste si vy představovala?

R1: Já bych potřebovala spíš individuálně.

T: Je třeba někdo z rodiny, kdo by vám mohl pomoci?

R1: V motoru dnešní zaměstnanosti, jakou mají všichni, my to vlastně nakonec vysvětlí nejvíc ta malá. Protože ona má nejvíc času. Všichni ostatní mají hodně práce. Já je nechci moc zdržovat. Víím, že mi to trvá a hnedka to nepochopím.

2.4.4 Přepis rozhovoru: Respondent 2

T: Řekla byste o sobě, že jste moderní babička?

R2: Já si myslím, že jo. Sice už je mi za měsíc 90, ale ještě do konce loňského roku jsem dělala pořád účetnictví. Zajímá mě kultura a taky jezdíme s kamarádkou na koncerty a do divadel.

T: Jakým způsobem získáváte informace o současném dění okolo sebe?

R2: Tak různě. Dívám se na televizi a používám internet.

T: A používáte nějaká další moderní zařízení?

R2: Používám mobil k telefonování. Donutili mě, abych si koupila nějaký nový. Jinak mám doma velký počítač. Pak notebook, kde občas bloumám, hraju nějaký karty nebo sleduju, co se děje.

T: Vyskytují se při používání vašeho počítače nebo mobilního telefonu nějaké překážky?

R2: Ani ne.

T: Slyšela jste někdy o značení šmejd?

R2: Jo, v jedné době to bylo hrozný. Tehdy ještě byly nějaký pozvánky na akce. Dokonce mi přišel mail s tím, že mají moje data. A že musím zaplatit 30 000 korun, aby je smazali.

T: Jak jste postupovala?

R2: No prostě jsem to ignorovala.

T: Nahlásila jste tento problém někomu?

R2: Jen jsem to řekla kamarádovi, který mi občas pomáhá s tím počítačem. Už je to nějaký ten rok.

T: Každý den podvodníci využívají nové technologie a postupy, jak z lidí vytáhnout peníze. Máte nějakou další zkušenost?

R2: Teď v poslední době ne. Když vidím něco neznámého, tak to prostě neotevřu.

T: Máte nějakou zkušenost se školením, lekcí nebo projektem, který by vám pomohl s používáním moderních technologií?

R2: Předloni jsme měli menší kurz tady ve Zvonku. Ale jinak jsem takový trochu samouk. Mám teda dva lidi, kteří se velice dobře vyznají. Takže když něco potřebuju, tak se jich zeptám.

T: Existuje ještě nějaká jiná forma pomoci, kterou byste uvítala?

R2: Trochu bojuji s tím novým mobilem, ale to mi kdyžtak pomůžou ti moji známí.

2.4.5 Přepis rozhovoru: Respondent 3

T: Řekla byste o sobě, že jste moderní babička?

R3: Snažím se být moderní. Zajímají mě módní věci. Na počítači třeba hledám, co se hodí pro ženy nad 50 a více. Občas si koupím něco hezkého pro radost, abych nevypadala tak staře nebo že o sobě nedbám. Ráda se podívám, co je nového. Například pořady, co moderuje Daniel Stach nebo Václav Moravec. Snažím se tak být v obraze.

T: Jakými dalšími způsoby získáváte informace o současném dění okolo sebe?

R3: Většinou sleduju ČT24 nebo ČT1, ale většinou se tam dočtu, že nám lžou, když si přečtu něco jiného na internetu. Občas mi přijde nějaká zprávička, že nám něco televize neřekla celé a je pod tím podepsaný nějaký doktor nebo politolog.

T: A jak si ověříte, zda je ta informace pravdivá?

R3: Ve finále nejvíce věřím vlastní dceři. Ta mi to pak většinou vysvětlí. Naposled mi říkala, že nesmím otvírat všechno, co mi přijde. Měla jsem totiž v počítači asi pět virů. Já to vždycky otevřu a hned to pak smažu. Nevím, jak to smazat, když se to neotevře. Taky mi chodí zprávy v cizím jazyce, nejvíc asi psaný angličtinou.

T: Kromě vaší dcery, máte nějaký jiný způsob, jak si ověřovat informace?

R3: Někdy se to zpětně se zpožděním ukáže, co je pravda.

T: Slyšela jste někdy označení šmejd?

R3: No to jsou ti, co chodí po domech a prodávají předražené zboží. Na ty naletěl můj manžel. Nabízeli mu koženou bundu, která byla ale umělá. Na to přišel až poté, co odjeli autem.

T: Šmejdi, kteří prodávají například bundy nebo hrnce tak v dnešní době využívají další nové technologie a postupy, jak se dostat k lidem a obrat je o peníze. Máte zkušenost s nějakým dalším podvodem toho charakteru?

R3: Je to pár dní, kdy mi volali. Od té firmy jsem kdysi objednávala jídlo pro psa. Toho ale už bohužel nemám. Říkali, že jsem si něco objednala a chtějí to zaplatit. Nic jsem si ale neobjednala a snažila jsem se jim to vysvětlit. Za tři dny volali znovu a naléhali na mě.

T: Jak jste dál postupovala?

R3: Opakovala jsem dokola, že jim nic nepošlu a rozhodně jsem si nic neobjednala. Musela jsem pak telefon položit.

T: Máte nějakou zkušenost se školením, lekcí nebo projektem, který se zaměřoval na práci s počítačem nebo jako prevence vůči podobným podvodům?

R3: Měli jsme tu ve Zvonku školení k počítači. Učili nás, jak s ním zacházet. Jinak umím s internetovou bankou a takový ty věci, co potřebuju k životu. Dokud člověk je trošku vitální, tak by měl o sebe trošičku dbát a neházet život za hlavu. A k tomu tyhle věci patří.

T: To bylo hezky řečeno. Je nějaká forma pomoci, kterou byste uvítala? Například ohledně moderních technologií, dezinformací a obrany proti podvodům?

R3: Nejspíš s tím počítačem, tam mám určité mezery. Já když se chci něco naučit, tak mi pomůže moje dcera. Neuměla jsem třeba odesílat vizitky. Nedávno jsem chtěla kamarádce poslat číslo a nevěděla jsem jak. Dcera mi pak říká: „Mami ty furt něco neumíš. Já už jsem ti to stokrát ukázala.“ Člověk v pokročilejším věku bohužel se neučí novým věcem tak snadno. Dcera pak se mnou musí mít trochu trpělivost.

2.4.6 Přepis rozhovoru: Respondent 4

T: Řekla byste o sobě, že jste moderní babička?

R4: Myslím si, že ano. Pohybují se mezi spolužačkama nebo teda spolubydlícíma z koleje, který jsou dost na výši. Snažím se také nezaostávat a trochu se hýbat.

T: Jakým způsobem získáváte informace o současném dění kolem sebe?

R4: Každé ráno k snídani si zapnu počítač. Zahraju si karty a potom si přečtu zprávy. A když mi něco nejde tak zavolám synovi nebo teď už i vnukovi.

T: Slyšela jste někdy označení šmejd?

R4: Ano. Mám pro vás připravenou i jednu historku o mé mamince. Asi před pěti lety, když jí bylo 80, tak byla obětí krádeže v Budějovicích. Ona byla strašně hodná a důvěřivá paní. Šla po ulici a zastavila ji dvojice slovensky mluvících pánů. Měli historkou, že jeli ve třech s bratrem a bourali. Ten třetí byl prý odvezen sanitkou do českobudějovické nemocnice. Řekli jí, že potřebují převést ten vrak, který je někde u Hluboký, a že nemají koruny. Měli u sebe pouze dolary a ukázali jí obálku, kde byla nějaká dolarovka a jinak nastříhaný noviny. To zjistila až později. Peníze jim dala a přesvědčili jí, aby šla vybrat ještě z bankomatu. Naštěstí měla limit pouze na pět tisíc. Peníze ani ty pány poté nikdy neviděla. Moje sestra se toho případu ujala a vzala babičku na policii. Tam zjistili, že je to asi čtvrtý případ ve městě. Oni je nakonec i chytli, ale peníze jí nevrátili, protože do té doby umřela. Bůh ví, jestli by jí nakonec něco vrátili, protože měli na svědomí opravdu mnoho peněz.

T: Každým dnem podvodníci využívají k podvodům nové postupy a technologie. Máte zkušenost s nějakým takovým podvodem?

R4: Nemám, protože já se toho bojím. Už mi bylo 80, takže já už se do tohohle nevrátím. Nechci mít bankovníctví v počítači. Používám počítač pouze místo čtení novin. Bohužel už nevěřím sama sobě, abych nenaletěla.

T: Máte zkušenost s nějakým školením, lekcí nebo projektem, kterým by se zaměřoval na moderní technologie a podvody?

R4: Nemám, protože já se toho bojím. Už mi bylo 80, takže já už se do tohohle nevrátím. Nechci mít bankovníctví v počítači. Používám počítač pouze místo čtení novin. Bohužel už nevěřím sama sobě, abych nenaletěla.

T: Máte zkušenost s nějakým školením, lekcí nebo projektem, kterým by se zaměřoval na moderní technologie a podvody?

R4: Teď jsem se přihlásila k tomu, co opět nabízí Klub Zvonek. Protože já si zahraju na počítači karty nebo si přečtu zprávy, ale nic víc neumím.

T: Je ještě nějaká jiná forma, kterou byste uvítala?

R4: Já mám tři syny, tak alespoň jeden z nich mi vždycky něco poradí. Potřebuji to ale vysvětlit několikrát a hlavně pomalu. Někdy jim samozřejmě ale dochází trpělivost.

2.4.7 Přepis rozhovoru: Respondent 5

T: Řekla byste o sobě, že jste moderní babička?

R5: Prohlásila bych, že ano. Když mě totiž snášej pravnoučata, tak to se mnou snad nevypadá tak špatně.

T: Jakým způsobem získáváte informace o dění kolem sebe?

R5: Já mám puštěný celý den rozhlas a taky občas televizi. Tam ale spíše sleduji přírodu a nějaké vzdělávací programy. Teď mám špatný oči, tak to musím mírnit.

T: Nová média je označení pro média, které využívají k přenosu informací moderní technologie. Patří mezi ně například mobilní telefony, počítač a internet. Když je používáte, narážíte na nějaké překážky?

R5: Asi mám zastaralý program na počítači. Když chci občas něco spustit nebo stáhnout, tak mi říká, že je program zastaralý.

T: Když se vyskytne takový problém, máte někoho, kdo je vám ochotný poradit?

R5: Vnuk mi občas pomůže. Když mi dali dotykovéj mobil a převedli mi ho z toho starýho, tak dokonce řekli, že jsem šikovná. Naučila jsem se to. Ale neuměla jsem třeba preposílat obrázky. Tak jsem si k tomu sedla s vnučkou a ta mi to pak vysvětlila.

T: Slyšela jste někdy označení šmejda? Víte, co takový člověk dělá?

R5: Ano, vnucuje lidem takový krámy nebo použitelný věci a vozí je na zájezdy, kde je tam potom dusí.

T: Setkala jste se někdy s takovým příkladem?

R5: Jsem teď přihlášená u Innogy. Jednou přišel za mnou mladík a říkal, že to co platím, tak

odchází do Rakouska, ale firma je česká. Chtěl, abychom to přepsali k nim, protože mají sídlo v Ústí. Tak jsem na to kývla a přepsali jsme to. Pak se mi to ale nezdálo a běžela jsem radši na pobočku. Pověděla jsem jim, že jsem asi udělala blbost. Vůbec k nim nepatřil. Nakonec to dobře dopadlo a žádný peníze mi nikam neodešly.

T: Máte zkušenost s nějakým školením, lekcí nebo projektem, který se týkal moderních technologií nebo by se zaměřoval na podobné podvody?

R5: Já už jsem moc stará, takže asi už ne. Tady sice bude školení, na to půjdu, takže bych se mohla dozvědět víc. Hlavní je, že nějaký počítač mám, protože vnučka byla v Austrálii pracovat, tak abychom byly ve spojení. Pak jsem měla ještě příbuzný v Americe, tak jsme si psali a volali.

T: Chtěla byste k tomuto tématu dodat ještě nějaký komentář?

R5: V počítači mám plno reklam a upozornění. Fakt by mě zajímalo, kdo o nich rozhoduje. Všude na mě skáčou nějaký ikony a nejdou mi zavřít. Nejdřív jsem to řešila sama, pak přišla sousedka. Ono to s námi nekomunikuje, takže nevím. Asi je to ten program zastaralej.

2.4.8 Přepis rozhovoru: Respondent 6

T: Řekla byste o sobě, že jste moderní babička?

R6: Já myslím, že jsem moderní babička, protože moderně se oblíkám, moderně vystupuji a moderně se bavím. Mám různé koníčky: tanec, hudba, zpěv a další. Bohužel nemám počítač, protože na to nemám peníze. Já jsem důchodce a žiju sama jenom z důchodu, takže musím počítat každou korunu. Na něco jsem měla kdysi počítač. Ten jsem dala tenkrát synovi, protože ho potřeboval do práce. Nebyli na tom zrovna finančně dobře, takže jsem jim pomohla.

T: Jakým způsobem sledujete současné dění?

R6: Ráda sleduji televizi a zajímá mě všechno, co se děje tam venku. Ráda také čtu, luštím křížovky a chodím na procházky a bavím se s přáteli.

T: A máte nějaký mobilní telefon?

R6: Mám, ale takový obyčejný.

T: A narážíte na nějaké překážky, když ho používáte?

R6: To bych úplně neřekla. Jenom když přijde člověk do obchodu, tak se vás všude ptají,

jestli máte aplikaci. Já říkám, že ne. Na to ten telefon nemám.

T: Slyšela jste někdy označení šmejd? Víte, co takový člověk dělá?

R6: Vynucují si něco na lidech. Přesně tak a snaží se člověka obalamutit a okrást.

T: Dostala jste se někdy do kontaktu s takovým člověkem?

R6: Já bydlím ve věžáku v desátém patře. A jednou jsem takhle šla domů a přede dveřmi stáli čtyři mladíci. Chtěli pustit dovnitř. Tak jim říkám: „A za kým jdete?“ Já jsem na tohle strašně opatrná. No a chtěli tam nabízet nějaký podezřelý služby. Já jsem říkala: „Pánové, jestli nejdete konkrétně k někomu, ke komu jste zvaní, tak já vás dovnitř nepustím.“ Tak jsem je dovnitř nepustila. Ale nebylo to platný, než jsem dojela nahoru do desátého patra, tak někdo šel po mně a pustil je dovnitř. Přišla jsem do bytu a najednou na mě někdo zvoní. Byli to samozřejmě oni a zas mi něco vnucovali. Tak jsem jim důrazně řekla: „Já jsem vám už dole řekla, že od vás nic nepotřebuju. Když budu něco potřebovat, tak si dojdu přesně na to místo a můžu si to zařídit sama osobně. Já od vás nic nechci a teď se seberte a běžte.“ Kolikrát se stalo, že mi na telefon volalo neznámý číslo. Tak asi dvakrát jsem to teda zvedla a ozvalo se: „Dobrý den, já vám nabízím výhodné půjčky přes banku.“ Řekla jsem: „Prosím vás, já od vás nic nepotřebuju a do banky, když budu potřebovat, tak si dojdu sama.“ A pak jsem zavěsila.

T: Měla jste zkušenost s nějakým školením, lekcí nebo projektem, který by se týkal moderních technologií a podvodů?

R6: To snad ani ne. Ale účastnila jsem se jedné akce. Pozvali tam teda různé lidi. Nabízeli všechno možné a já jsem na to byla strašně zvědavá. Tak jsem si říkala, že se tam dostavím a uvidím. Pyramida se tomu říká. Tak jsem si to tam všechno vyslechla. Já to chci slyšet, co se tady bude dít, ale nemusím si něco odnést. Dali nám takový papíry, abychom si to tam vyplnili předem. Já jsem nevyplňovala vůbec nic. Jenom jsem seděla a poslouchala. Pak za mnou přišli a nabízeli mi takovou knihu, z které jsme se mohli dozvědět víc. Ale ta kniha stojí deset tisíc, představte si. Začali ji tam rozdávat. Když už to skončilo, tak zase chodili, jestli jsme ty papíry podepsali. A hned na mě spustili: „Vy nemáte nic napsaný. Jak je to možné?“ Tak jsem jim narovinu řekla: „Jestli si z nás děláte legraci, tak jste na omylu. Myslíte si, že jsme úplně hloupí? To nemyslíte vážně. Já vám nic podepisovat nebudu. Já jsem si jenom chtěla poslechnout, co nám tady budete nabízet a předvádět.“

T: Máte k tomuto tématu na závěr ještě nějaký komentář?

R6: Já nerozumím tomu, že se ti lidi nestydí. Neberou si servítky a vůbec jim nevádí, že lidem škodí. Některým seniorům, kteří nemají přehled to prostě nedojde, že je to nesmysl. Kdyby existovaly nějaké kurzy, kde by se tohle nebezpečí lidí dověděli a naučili se to poznat. Já jsme naštěstí byla jednou v Sokole, kam přišli policajti a byla tam přednáška právě pro nás. Myslím si, že kdyby toho bylo víc, tak by těch případů bylo daleko méně.“

2.4.9 Přepis rozhovoru: Respondent 7

T: Řekla byste o sobě, že jste moderní babička?

R7: Jo docela jo, protože bydlím s mladejma. A taky se snažím vypadat trochu k světu.

T: Jakým způsobem získáváte informace o současném dění?

R7: Dívám se na zprávy a v televizi, když je tam nějaký zajímavý politik nebo se zrovna něco děje.

T: Kromě té televize, používáte ještě nějaká další zařízení? Například počítač nebo mobilní telefon?

R7: Ano ještě ten telefon používám.

T: Narážíte na nějaké překážky, když tyto zařízení používáte?

R7: Myslím si, že ne. Vystačím si na to moje používání. Já jsem taková komunikativní, tak můžu vždycky zavolat kamarádkám, kdyby náhodou něco nefungovalo.

T: Slyšela jste někdy označení šmejdi? Víte, co takový člověk dělá?

R7: Šmejdi přece prodávají matrace a hrnce, který jsou přes normální cenu.

T: Dostala jste se do kontaktu s někým takovým.

R7: No to ano, ale nic jsem si nekoupila. Měla jsem přítele a on pořád chtěl chodit na ty předváděcí akce. Mě to moc nezajímalo. Někdy jsme si udělali jako výlet. Byly to většinou veřejný kluby. On byl dost taky dost opatrnější. Nejdřív se nás snažili dostat do nálady a pak nám nabízeli vysavače a takový černý nádobí.

T: Šmejdi využívají v současné době nové technologie a postupy. Mimo předváděcí akce například posílají podezřelé nabídky nebo obvolávají náhodně lidi. Máte zkušenost s něčím takovým?

R7: To asi ne, já jsem opatrná. Ale jednou u mě doma zvonil takovej mladší pán. Přijel zkontrolovat plyn a energie. Ale já jsem ho vůbec neznala a neměl s sebou žádné papíry. Naštěstí tam byla se mnou kamarádka a po chvílce přemlouvání, kdy jsme ho nechtěly pustit, tak odešel.

T: Máte zkušenost s nějakým školením, lekcí nebo projektem, který by se týkal moderních technologií nebo prevence proti podvodům?

R7: Nemám. Já nejsem zase zas tak zaostalá, ale zase se nehrnu do toho, co mi nejde.

T: Co si myslíte, že by lidem mohlo pomoci, aby podvodům nenaletěli?

R7: Víte, jak je člověk nešťastný nebo osamělý, tak jsou rádi, že někdo zazvonil nebo jim zavolal. Chtějí si promluvit a pak ji třeba okradou, když nedává pozor nebo ji k něčemu navedou. Třeba kdyby měli větší kontakt s někým, tak by takhle nenaletěli. Dneska mladý nemají o starý lidi moc zájem.

2.4.10 Přepis rozhovoru: Respondent 8

T: Řekl byste o sobě, že jste moderní dědeček?

R8: No tak nějak napůl. Používám teď i nový mobil, co jsem dostal. Někdy mám s ním trochu problémy, ale mám tam nově i to bankovníctví, na což mi nadávali mladý. Prý že to nemá význam, že tam akorát něco popletu. Ale zatím to zvládám.

T: Když používáte ten telefon nebo počítač, narážíte na nějaké překážky?

R8: Tak občas tam člověk na něco taky narazí. Objevují se mi tam věci, který tam nechci. Hlavně ty reklamy mě pořád rozčilují.

T: Máte někoho, na koho se můžete obrátit, aby vám s tím pomohl?

R8: Mladý mi nainstalovali tu aplikaci, že když někam jdu, tak mě sleduje. Například kdybych někde upadl, tak jim to nahlásí. Jednou se to už povedlo, ale to byl omyl, protože jsem zrovna zašel někam do tunelu. Taky vidí moji polohu a jaký mám tep.

T: Slyšel jste někdy označení šmejd? Víte, co takový člověk dělá?

R8: No jasně, ti nabízejí laciný věci za velký peníze.

T: Máte zkušenost s nějakým takovým pokusem o podvod?

R8: Osobně ne. Do mailu mi ale chodí pořád, že jsem něco vyhrál. Abych vyplnil platební

údaje a podobný věci. Chodí mi to skoro denně.

T: Rozkliknul jste někdy něco takového?

R8: Ne, já to vždycky vymažu.

T: Máte nějakou zkušenost se školením, lekcí nebo projektem, který by vám pomohl s prací na počítači nebo s telefonem?

R8: S tím účetnictvím mi z banky něco radili. Jinak nic.

T: Ocenil byste nějakou další formu pomoci?

R8: No většinou volám hned synovi, ale ten často nemá čas.

T: Co si myslíte, že by pomohlo lidem, aby na podvody nenaletěli?

R8: Musí si dávat pozor a vědět koho se na to zeptat. Nevíte náhodou, jak by se daly zrušit ty maily, co mi pořád chodí?

T: Hromadně tomu zabránit asi nejde. Dávejte si pozor, kam vaši mailovou adresu vyplňujete. Poté když vám chodí maily od někoho opakovaně, tak můžete odesílatele zablokovat. S tím si určitě bude vědět rady váš syn.

R8: Dobře děkuji, já synovi zavolám a snad se na to podíváme.

3 Analytická část

3.1 Shrnutí rozhovorů

Během přípravy na rozhovory jsem předpokládal, že dotazování budou mít velice jednoduché a krátké odpovědi. Ve skutečnosti se členové Klubu Zvonek u první otázky rozprávěli a snažili se být sdílní. Až na výjimky odcházeli od tématu nebo nepochopili plné znění otázky. Tyto případy jsem do přepisu rozhovorů nezahrnul. V některých případech se rozmluvili chvíli po ukončení rozhovorů při cestě do společné místnosti. Rozhovorů se účastnilo celkem sedm žen a jeden muž. V následující části ke každému okruhu otázek napíšu shrnutí odpovědí, které se nejčastěji opakovaly. Následně z tohoto shrnutí vyvodím nejdůležitější zjištění a v další kapitole popíšu návrh, jakým směrem by tato výzkumná práce mohla pokračovat.

1) Moderní senior – považujete se za něj?

První otázka respondenty úspěšně rozmluvila. Ve všech osmi případech se do jisté míry považují za moderní seniory. Mezi jejich nejčastější argumenty můžeme zařadit fyzickou aktivitu, společenský život, zpětnou vazbu od mladší generace a užívání chytrého telefonu nebo počítače. Například: *„Já myslím, že jsem moderní babička, protože moderně se oblíkám, moderně vystupuji a moderně se bavím. Mám různé koníčky: tanec, hudba, zpěv a další.“*

2) Sledování současného dění a přístup k informacím

Z odpovědí je zřejmé, že dotazování mají zájem o současné dění. Nejčastěji k tomu využívají přístup k internetu, televizní vysílání a rozhlas. Až na jeden případ ale neuvádí přesné zdroje informací (televizní kanál, rozhlasovou stanici nebo zpravodajství). U této otázky se vyskytla odpověď u třetího respondenta, že informace se od různých zdrojů může lišit: *„Většinou sleduju ČT24 nebo ČT1, ale většinou se tam dočtu, že nám lžou, když si přečtu něco jiného na internetu. Občas mi přijde nějaká zprávička, že nám něco televize neřekla celé a je pod tím podepsaný nějaký doktor nebo politolog.“*

3) Nová digitální média

Tuto otázku jsem zařadil pouze v několika případech. Doptával jsem se, zda používají k přístupu informací digitální média, mezi která můžeme zařadit mobilní telefon, počítač nebo televizi. Každý z respondentů má přístup alespoň k jednomu z těchto zařízení.

4) Překážky při používání moderních technologií

V polovině případů respondenti nenarazí na žádné významné překážky během používání moderních technologií. V ostatních případech většinou souvisí se zastaralým programem či virem. Ve dvou případech se vyskytla odpověď, že jako významnou překážku pocítují reklamy: „*No samozřejmě mi vadí třeba to, že mi tam vyskočí občas nějaká reklama.*“ „*Objevují se mi tam věci, který tam nechci. Hlavně ty reklamy mě pořád rozčilují.*“ Jeden z respondentů poukázal i na zkušenost, že je znevýhodňován z toho důvodu, že chytrý telefon nepoužívá: „*Jenom když přijde člověk do obchodu, tak se vás všude ptají, jestli máte aplikaci. Já říkám, že ne. Na to ten telefon nemám.*“

5) Pomoc při výskytu problému

V navazující otázce, jak respondenti řeší problémy s používáním moderních technologií, se jejich odpovědi shodovaly. Ve všech uvedených případech se obrací na své blízké, kteří jsou v tomto ohledu zdatnější: „*Já mám tři syny, tak alespoň jeden z nich mi vždycky něco poradí. Potřebuji to ale vysvětlit několikrát a hlavně pomalu. Někdy jim samozřejmě ale dochází trpělivost.*“ Ani jeden z respondentů nevedl vyhledání řešení na internetu.

6) Šmejdi

Všichni respondenti přesně věděli, koho se takové označení týká. V návaznosti na tuto otázku si často ihned vybavili osobní zkušenost s podvodem: „*No to jsou ti, co chodí po domech a prodávají předražené zboží. Na ty naletěl můj manžel. Nabízeli mu koženou bundu, která byla ale umělá. Na to přišel až poté, co odjeli autem.*“ „*Jo, v jedný době to bylo hrozný. Tehdy ještě byly nějaký pozvánky na akce. Dokonce mi přišel mail s tím, že mají moje data. A že musím zaplatit 30 000 korun, aby je smazali.*“

7) Zkušenost s podvodem

Respondenti nejčastěji uváděli, že šmejdi se snaží prodat lidem předražené hrnce, matrace nebo jiné věci do domácnosti. Jeden z respondentů dokonce uvedl, že ho zajímalo, jak předváděcí akce podvodníků probíhají, a jedné se chtěl zúčastnit s tím, že si stejně nic nekoupí. „*Pozvali tam teda různý lidi. Nabízeli všechno možné a já jsem na to byla strašně zvědavá. Tak jsem si říkala, že se tam dostavím a uvidím. Pyramida se tomu říká. Tak jsem si to tam všechno vyslechla. Já to chci slyšet, co se tady bude dít, ale nemusím si něco odnést. Dali nám takový papíry, abychom si to tam vyplnili předem. Já jsem nevyplňovala vůbec nic. Jenom jsem seděla a poslouchala.*“

V osobních zkušenostech popsali i další typy podvodů. Například se jednalo o rozměnění padělaných peněz, prodej předraženého oblečení nebo o krádež uschovaných peněz.

8) Podvody využívající digitálních médií

Z řady respondentů se objevily i zkušenosti s podvody, které využívaly digitální média. Ani jeden z těchto podvodů ale nebyl pro podvodníky úspěšný a členové Klubu Zvonek se ve správný čas zachovali správně. Jednalo se o podvodné telefonáty s požadavkem o uhrazení falešné objednávky nebo přepisem z banky. „*Od té firmy jsem kdysi objednávala jídlo pro psa. Toho ale už bohužel nemám. Říkali, že jsem si něco objednala a chtějí to zaplatit. Nic jsem si ale neobjednala a snažila jsem se jim to vysvětlit.*“ „*Jsem teď přihlášená u Innogy. Jednou přišel za mnou mladík a říkal, že to, co platím, tak odchází do Rakouska, ale firma je česká. Chtěl, abychom to přepsali k nim, protože mají sídlo v Ústí. Tak jsem na to kývla a přepsali jsme to. Pak se mi to ale nezdálo a běžela jsem radši na pobočku. Pověděla jsem jim, že jsem asi udělala blbost. Vůbec k nim nepatřil. Nakonec to dobře dopadlo a žádný peníze mi nikam neodešly.*“

Dále se vyskytly i podvodné e-maily, které obsahovaly výhrůžky nebo žádaly vyplnění citlivých dat. „*Dokonce mi přišel mail s tím, že mají moje data. A že musím zaplatit 30 000 korun, aby je smazali.*“ „*Do mailu mi ale chodí pořád, že jsem něco vyhrál. Abych vyplnil platební údaje a podobný věci.*“

9) Zkušenost s projektem nebo školením podporující mediální gramotnost

Respondenti si nevybavují žádné kampaně podporující mediální gramotnost seniorů. Většina z nich má ale zkušenost se školením v rámci Klubu Zvonek, který byl realizován neziskovou organizací Moudrá Sovička. Toto školení vnímali pozitivně a chtějí se účastnit znova. Nejčastějším důvodem je zlepšení svých dovedností při práci s počítačem.

10) Ideální forma pomoci pro seniory

Ideální formu pomoci si respondenti představují úplně jinak, než jsem si původně představoval. Rozhodující je pro ně osobní kontakt s lidmi, které znají. S velkou pravděpodobností se ve velké skupině lidí nemusí cítit dostatečně komfortně na to, aby kladli své otázky. Nejraději by uvítali nějakou formu pomoci od svých rodinných příslušníků nebo blízkých přátel. Uvědomují si, že učení v jejich věku trvá déle, a poukazují na to, že ne vždy na ně mají trpělivost. Pomoc se nejčastěji týká internetového bankovníctví, nainstalování nového softwaru nebo základních úkonů při práci s počítačem.

3.2 Návrh řešení problematiky

Na začátek je důležité zmínit, že z hloubkových rozhovorů osmi respondentů nemůžu vyvodit závěry, které bych vztáhl na všechny seniory v České republice. Je třeba poukázat na fakt, že vzorek respondentů se odlišoval zejména tím, že se jedná o členy seniorského klubu, kteří se snaží být moderní a jít s dobou. Ve svém okolí mají blízké, na které se můžou obrátit v případě, že se vyskytne nějaká překážka nebo pokus o podvod. Tato skupina seniorů má povědomí o různých typech podvodů a několik z nich jim muselo v minulosti čelit.

Z rozhovorů ale můžeme vyvodit dva hlavní závěry. První je ten, že pokud se má senior na koho obrátit, když si neví rady, tak často může předejít úspěšnému podvodu. Z případů respondentů, které se udály v posledních letech a využívaly digitální média, nedopadl ani jeden úspěšně pro podvodníka. Toto zjištění potvrzuje tvrzení v teoretické části této práce, že osamělost seniorů může být jedním z klíčových faktorů, proč se stávají oběťmi podvodů. Druhým závěrem je shrnutí odpovědí u poslední otázky, které není v souladu s mou hypotézou na začátku výzkumu. Výzkumná hypotéza zněla: „*Senioři by mohli vyžadovat větší začlenění do společenského života, se kterým by souvisely hromadné přednášky nebo skupinové lekce.*“ Podle výpovědí respondentů můžeme tuto hypotézu vyvrátit. Senioři by si jako ideální formu pomoci představovali individuální přístup ze strany svých blízkých, kteří by jim pomohli s řešením nejčastějších problémů. Mezi ně patří například zastaralý software počítače, ověření pravdivosti některých e-mailů a základní dovednosti s internetovým bankovníctvím.

Řešením narůstajícího počtu podvodů na seniorech by tak mohla být komunikační kampaň, která by necílila na seniory přímo, ale na jejich zdatnější příbuzné a blízké. Hlavním sdělením by byla informace, že senioři uvítají školení ohledně medií primárně od lidí, které znají a kterým důvěřují. Osobní kontakt a individuální přístup pro ně hraje zásadní roli, a pokud mají na koho se obrátit a nejednají v afektu, tak se můžou radě podvodům vyhnout. Součástí kampaně by mohl být i veřejně přístupný manuál. V něm by byly vypsány nejčastější překážky a podvody, kterým senioři v současnosti čelí. Následoval by jednoduchý postup, jak seniorovi základní dovednosti vysvětlit a upozornit ho, na co si má v prostředí digitálních médií dát pozor.

Závěr

Podle policejních hlášení v posledních letech narůstá počet případů, kdy podvodníci využívají nové komunikační strategie, pomocí kterých se snaží vylákat z českých seniorů peníze. Cílem této práce je přispět ke studiu těchto jevů a pokusit se zmapovat nejčastější komunikační strategie podvodníků. V teoretické části této práce jsem jich představil celkem osm: podvodné zprávy na sociálních sítích, šíření škodlivých kódů, podvodné telefonáty autorit, podvodné M-platby, romance scams, podvodné e-shopy, falešné lékařské zařízení a telefonické nabídky. V následující kapitole jsem vybral iniciativy zastupující základní směry českých projektů, které mají za cíl rozvoj mediální gramotnosti českých seniorů. Jako příklad jsem uvedl: preventivní akce a projekty Policie ČR, Univerzitu třetího věku na Fakultě sociálních věd UK, vzdělávací program Sherlock Senior, Kraje pro bezpečný internet a portál E-Bezpečí.

V praktické části jsem poté uskutečnil hloubkové rozhovory se zástupci postižené skupiny. Z rozhovorů osmi členů Klubu Zvonek jsem se snažil najít odpověď na to, jakou formu pomoci si senioři představují ve vztahu k digitálním médiím. Moji hypotézu jsem si stanovil tak, že by senioři mohli vyžadovat větší začlenění do společenského života, se kterým by souvisely hromadné přednášky nebo skupinové lekce.

Průběh hloubkových rozhovorů se nesl v příjemné atmosféře zázemí Klubu Zvonek. Všichni respondenti se u otázek rozpovídali a bylo vidět, že je toto téma zajímavá. V analytické části jsem poté z přepisu rozhovorů vyvodil dva hlavní závěry. První je ten, že pokud se má senior na koho obrátit, když si neví rady, tak často může předejít úspěšnému podvodu. Druhý závěr vychází ze shrnutí odpovědí u poslední otázky, které vyvrací moji stanovenou hypotézu. Senioři by si totiž jako ideální formu pomoci představovali individuální přístup ze strany svých blízkých, kteří by jim pomohli s řešením nejčastějších problémů (např. zastaralý software počítače, ověření pravdivosti některých e-mailů a základní dovednosti s internetovým bankovníctvím). Na závěr práce jsem navrhl komunikační kampaň, která by se zaměřovala na mladší rodinné příslušníky a přátele seniorů. Cílem by bylo přimět tuto skupinu, aby seniorům s jejich problémy ve světě digitálních médií pomohla.

Summary

According to police reports in recent years, there have been an increasing number of cases in which scammers have used new communication strategies in an effort to steal money from Czech seniors. The focus of this thesis is to contribute to the study of these phenomena and to attempt to understand the most common communication strategies of scammers. In the theoretical part of this thesis, I presented eight of these strategies: scam messages on social media, spreading malware, fake phone calls from authorities, fraudulent M-payments, romance scams, fraudulent e-shops, fake medical centers and telephone offers. In the following chapter, I have selected initiatives representing the main directions of Czech projects aimed at developing media literacy among Czech seniors. As an example, I have mentioned: preventive actions and projects of the Police of the Czech Republic, the University of the Third Age at the Faculty of Social Sciences of the Charles University, the Sherlock Senior educational programme as well as Countries for a Safe Internet and the E-Bezpečí portal.

In the practical part of this thesis, I have conducted in-depth interviews with representatives of the affected group. From the interviews of eight members of the senior club, I have attempted to find an answer to which form of help seniors imagine in relation to digital media. My hypothesis was that seniors might require greater inclusion in a social life, which would involve group lectures or group classes. The course of the in-depth interviews took place in the pleasant atmosphere of the facilities of the Club Zvonek. All of the respondents had so much to say through their questions and it was clear that they were interested in the topic. In the analytical section, I drew two main conclusions from the transcripts of the interviews. First, if a senior has someone to turn to when they do not know what to do, they can often avoid being scammed successfully. The second conclusion is based upon a summary of the answers from the previous questions, which refuted some of my stated hypotheses. Seniors would ideally like individual help from their loved ones and family members to help them with their most common problems (e.g. outdated computer software, verifying the authenticity of certain e-mails, and basic Internet banking skills). At the end of this thesis, I suggested a communication campaign that would include younger family members and friends of the seniors. The goal would be to get this group to help seniors with their problems in the digital media world.

Použité zdroje

BERTUZZI, Luca, 2023. Europol warns against potential criminal uses for ChatGPT and the likes. In: *Euractiv* [online]. 29. 3. 2023 [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://www.euractiv.com/section/artificial-intelligence/news/europol-warns-against-potential-criminal-uses-for-chatgpt-and-the-likes/>

ČELEDOVÁ, Libuše, Zdeněk KALVACH a Rostislav ČEVELA, 2016. *Úvod do gerontologie*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3404-0.

ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDOVÁ, 2012. *Sociální gerontologie: Úvod do problematiky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3901-4.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2023. Senioři v datech - 2023. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2024-04-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-cr-v-datech-ajnoatmxkq#>

DEUZE, Mark, 2015. *Media life = Život v médiích*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2815-8.

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2012. *Kvalita života seniorů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4138-3.

ESET, 2023. ESET a Policie ČR společně odkryli pozadí podvodů na internetových bazarech. *ESET* [online]. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://www.eset.com/cz/o-nas/pro-novinare/tiskove-zpravy/eset-a-policie-cr-spolecne-odkryli-pozadi-podvodu-na-internetovych-bazarech/>

E-BEZPEČÍ, nedatováno. Senioři. *E-Bezpečí* [online]. [cit. 2024-04-19]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/component/tags/tag/seniori>

FSV UK, 2023. Univerzita třetího věku na FSV UK. *FSV UK* [online]. [cit. 2024-03-16]. Dostupné z: <https://fsv.cuni.cz/uchazeci/celozivotni-vzdelavani/univerzita-3-veku>

GRUSS, Peter, 2009. *Perspektivy stárnutí: Z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-605-6.

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

HENDL, Jan, 2023. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 5. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1968-2.

IROZHLAS, 2023. Důvodů, proč se bát umělé inteligence, je hodně, říká Pěchouček z ČVUT. ‚Plusů vidím víc,‘ míní filozof. *iROZHLAS* [online]. [cit. 2024-04-18]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/veda-technologie/technologie/ai-ui-umela-inteligence-pozitiva-a-negativa-kyberhrozby_2304261509_kth

JANIŠ, Kamil a Jitka SKOPALOVÁ, 2016. *Volný čas seniorů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5535-9.

JANOUSH, Vilém, 2023. U telefonu... Podvodníci umí napodobit hlasy autorit. Důchodci jsou snadný terč. In: *Deník* [online]. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://www.denik.cz/krimi/podvodne-telefonaty-a-sms.html>

JIRÁK, Jan a Barbora KÖPPLOVÁ, 2015. *Masová média: 2., přepracované vydání*. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0743-6.

KADERKA, Michal a Barbora SEDLÁČKOVÁ, 2019. Sherlock Senior: Vzdělávací program o médiích pro seniory. In: *Seznam Zprávy* [online]. [cit. 2024-03-16]. Dostupné z: <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/sherlocksenior-76631>

KLUB ZVONEK KRÁLŮV DVŮR, nedatováno. *Klub Zvonek Králův Dvůr* [online]. [cit. 2024-03-16]. Dostupné z: <http://www.zvonek.kraluvdvur.cz>

KOPECKÝ, Kamil, 2023a. Internetoví podvodníci na Facebooku předstírají, že jste porušili podmínky služby a musíte si svůj účet ověřit, jinak bude uzamčen či zrušen. Jde však o podvod (phishing). In: *E-Bezpečí* [online]. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/rizikove-jevy-spojene-s-online-komunikaci/socialni-site/3730-internetovi-podvodnici-na-facebooku-predstiraji-ze-jste-porusili-podminky-sluzby-a-musite-si-svuj-ucet-overit-jinak-bude-uzamcen-ci-zrusen-jde-vsak-o-podvod-phishing>

KOPECKÝ, Kamil, 2023b. ChatGPT umožňuje běžným uživatelům vytvářet nejrůznější druhy škodlivých kódů, lze očekávat nárůst internetových podvodů všeho druhu. In: *E-*

Bezpečí [online]. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/rizikove-jevy-spojene-s-online-komunikaci/dalsi-temata/3193-chatgpt-umoznuje-beznym-uzivatelum-vytvaret-nejruznejsi-druhy-skodlivych-kodu-lze-ocekavat-narust-internetovych-podvodu-vseho-druhu>

KOPECKÝ, Kamil, René SZOTKOWSKI, Martin KOŽÍŠEK a Jana KASÁČKOVÁ, 2018. Starci na netu: Výzkumná zpráva 2018. In: *E-Bezpečí* [online]. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/ke-stazeni/vyzkumne-zpravy/102-starci-na-netu-2017-2018/file>

KOPECKÝ, Kamil, 2016. Romance Scams opět řadí – terčem jsou tradičně senioři. In: *E-Bezpečí* [online]. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php?view=article&id=1156>

KRAJE PRO BEZPEČNÝ INTERNET, nedatováno. Informace o projektu. *Kraje pro bezpečný internet* [online]. [cit. 2024-03-16]. Dostupné z: <https://www.kpbi.cz/o-projektu>

MACEK, Jakub, 2011. *Úvod do nových médií*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7464-025-4.

NUTIL, Petr, 2018. *Média, lži a příliš rychlý mozek: Průvodce postpravdivým světem*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-9669-2.

PANADISI, Giulia, 2022. Seniors and the Use of Digital Media in the Post-Pandemic. Strategies for an Inclusive Motion Design Project. *Diid* [online]. 2022(76), 146-155 [cit. 2024-03-12]. Dostupné z: <https://doi.org/10.30682/diid7622m>

PAULASOVÁ, Jitka, 2010. *Senior jako oběť trestného činu* [PDF]. Olomouc, 92 s. Dostupné také z: <https://theses.cz/id/crpsi0/81380-915531329.pdf>. Diplomová práce. Vedoucí práce Helena Skarupská.

PIDRMANOVÁ, Zuzana, 2018. Trestná činnost páchaná na seniorech. In: *Ministerstvo vnitra* [PDF]. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiDnOeUk_eEAxVK8wIHHaX4ArEQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.mvcr.cz%2Fsoubor%2Ftrestna-cinnost-pachana-na-seniorech-

pdf.aspx&usg=AOvVaw15E2XR9Yu3LOSghTjeVwTr&opi=89978449

PIDRMAN, Vladimír, 2007. *Demence*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1490-5.

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

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY, 2024. Akce a projekty. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2024-03-16]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/akce-a-projekty-655004.aspx>

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY, 2021a. Ahoj Boženo, pošli mi své telefonní číslo.... *Policie České republiky* [online]. [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/ahoj-bozeno-posli-mi-sve-telefonni-cislo.aspx>

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY, 2021b. 1. října, mezinárodní den seniorů. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2024-03-16]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/1-rijna-mezinarodni-den-senioru.aspx>

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY, nedatováno. Senioři sobě. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2024-03-16]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/seniori-sobe-627170.aspx>

SEDLÁŘ, Petr, 2018. *Senioři jako oběti finančních podvodů a zneužívání: Srovnání poznatků z praxe očima odborníků* [PDF]. Olomouc, 146 s. Dostupné také z: https://theses.cz/id/gziajm/Petr_Sedl_-_DP_2018_Seniori_jako_obti_finannch_podvod_a_zn.pdf. Magisterská diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie.

SMOLÍK, Josef a Alena KAJANOVÁ, 2012. Prevence kriminality páchané na seniorech pohledem studujících univerzity třetího věku. *Prevence úrazů, otrav a násilí* [online]. 8(1), 56-65 [cit. 2024-03-16]. ISSN 1804-7858. Dostupné z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/prevence-urazu-otrav-a-nasili/administrace/clankyfile/20120723140903437384.pdf>

SÝKOROVÁ, Dana, 2007. *Autonomie ve stáří: Kapitoly z gerontosociologie*. 1. SLON. ISBN 978-80-86429-62-5.

ŠŤASTNÁ, Lucie, 2017. *Mediální gramotnost v kontextu občanského vzdělávání* [online]. Praha: Univerzita Karlova. Dostupné také z: <https://www.dropbox.com/s/vlcjr9tha3bt4o/medialni%20gramotnost%20v%20kontextu%20obcanskeho%20vzdelavani%20-%20podkladovy%20material.pdf?e=1&dl=0>

TOŠNEROVÁ, Tamara, 2002. *Špatné zacházení se seniory a násilí v rodině*. Praha: Ambulance pro poruchy paměti Ústav lékařské etiky 3. LF UK Praha. ISBN 80-28-9505-2.

TURKOVÁ, Tereza, 2023. *Podvody na seniorech – prevence a řešení problému v kontextu sociální práce* [PDF]. České Budějovice, 54 s. Dostupné také z: https://theses.cz/id/ngvi40/BP_Turkova.pdf. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce Tomáš Zdechovský.


VÁGNEROVÁ, Marie, 2007. *Vývojová psychologie II. - Dospělost a stáří*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1318-5.

VYPARINA, Patrik, 2018. *Podvody páchané na seniorech* [PDF]. Brno, 89 s. Dostupné také z: https://is.muni.cz/th/tmfew/DP_Vyparina_Patrik.pdf. Diplomová práce. Právnická fakulta Masarykovy univerzity, Navazující Veřejná správa, Katedra trestního práva.

ZAVÁZALOVÁ, Helena, 2001. *Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0326-8.

Teze bakalářské práce

SCHVÁLENO

Institut komunikačních studií a žurnalistiky FSV UK Teze BAKALÁŘSKÉ diplomové práce	
TUTO ČÁST VYPLŇUJE STUDENT/KA:	
Příjmení a jméno diplomantky/diplomanta: Viktor Sládek	Razítko podatelny: 
Imatrikulační ročník diplomantky/diplomanta: 2021/2022	
Fakultní e-mail diplomantky/diplomanta: 89981174@fsv.cuni.cz	
Studijní program/specializace: Marketingová komunikace a PR/prezenční	
Název práce v češtině: Komunikační praktiky podvodníků zaměřené na seniory v době digitálních médií a umělé inteligence	
Název práce v angličtině: Communication practices of scammers targeting seniors in the age of digital media and artificial intelligence	
Předpokládaný termín dokončení (semestr, akademický rok – vzor: ZS 2022/2023) (diplomovou práci je možné obhajovat <u>nejdříve</u> šest měsíců od schválení tezi) LS 2023/2024	
Základní charakteristika tématu a předpokládaný cíl práce (max. 1000 znaků): V minulosti byly zmapovány komunikační strategie podvodníků, kteří se zaměřili na seniory a snažili se jim za pomoci manipulativních praktik prodat předražené zboží. Dle policejních statistik v poslední době narůstá počet případů, kdy tito podvodníci využívají nové komunikační strategie. Za pomoci různých platforem a nástrojů, mezi které například patří mobilní zařízení, sociální sítě a umělá inteligence, se snaží vylákat ze starších lidí finance. Navrhovaná práce je pokusem o vytvoření příspěvku ke studiu těchto jevů. Cílem je pokusit se zmapovat některé současné komunikační strategie podvodníků a následně provést hloubkové rozhovory se zástupci postižené skupiny, se kterými bude diskutováno o tom, jakou pomoc by uvítali.	
Předpokládaná struktura práce (rozdělení do jednotlivých kapitol a podkapitol se stručnou charakteristikou jejich obsahu): <ol style="list-style-type: none"> 1. Úvod 2. Teoretická část <ol style="list-style-type: none"> a) Komunikační praktiky podvodníků b) Kybernetická kriminalita c) Senioři v éře digitálních médií d) České projekty podporující mediální gramotnost seniorů 3. Praktická část <ol style="list-style-type: none"> a) Kvalitativní výzkum b) Metoda výzkumu c) Rozhovory se zástupci postižené skupiny 4. Analytická část 5. Závěr 	
Vymezení zpracovávaného materiálu (např. konkrétní titul periodika a období jeho analýzy): <ul style="list-style-type: none"> - odborná literatura zabývající se gerontologií, mediální gramotností a kyberbezpečností - policejní statistiky zaměřené na podvody seniorů - české projekty nabízející seniorům pomoc či prevenci proti podvodům - rozhovory se seniory 	
Postup (technika) při zpracování materiálu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Rešerše odborné literatury a policejních záznamů 2. Popis komunikační strategie podvodníků 3. Představení hlavních projektů na podporu mediální gramotnosti 	

4. Polostrukturovaný rozhovor s minimálně 10 respondenty z postižené skupiny
5. Analýza dat a vyhodnocení

Základní literatura (nejméně 5 nejdůležitějších titulů k tématu a způsobu jeho zpracování; u všech titulů je nutné uvést stručnou anotaci na 2–5 řádků):

ČELEDVÁ, Libuše, Zdeněk KALVACH a Rostislav ČEVELA. *Úvod do gerontologie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. Sociologie (Građa). ISBN 978-80-246-3404-3.

- Tato kniha přiblíží proces stárnutí a vztah seniorů k současné společnosti. Důležitými poznatky budou obecné vlastnosti seniorů, jejich kritické myšlení a rozhodovací schopnosti.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

- Poslouží zejména během praktické části této bakalářské práce. Stěžejní bude postup při zpracovávání kvalitativního výzkumu, jeho metody a analýza dat.

JIRÁK, Jan - WOLÁK, Radim. *Mediální gramotnost: nový rozměr vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Radioservis, 2007, 152 s. ISBN 978-80-86212-58-6.

- Publikace otevírá diskusi o vztahu mezi vzdělaností, mediální gramotností a médií. Zdůrazňuje že mediální gramotnost není jen záležitostí školního vzdělávání.

PAVLÍČEK, Antonín. *Nová média a sociální síť*. Praha: Oeconomica, 2010. ISBN 978-80-245-1742-1.

- Kniha se zabývá tematikou nových médií, webu 2.0 a sociálních sítí. Rozebírá teoretické koncepty nových médií a diskutuje jejich praktické aplikace.

SMEJKAL, Vladimír. *Kybernetická kriminalita*. 2. rozšířené a aktualizované vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2018. ISBN 978-80-7380-720-7.

- Kniha se věnuje všem aspektům kriminality spojené s počítači, sítěmi, virtuálním prostorem a sociálními sítěmi. Detailně se zabývá skutkovými podstatami kybernetické kriminality od historie po současnost včetně prognózy dalšího vývoje.

Diplomové práce k tématu (seznam bakalářských, magisterských a doktorských prací, které byly k tématu obhájeny na UK, případně dalších oborově blízkých fakultách či vysokých školách za posledních pět let):

PAJGRTOVÁ, Anežka. *Senioři v době fake news*. Praha, 2020. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií - studia nových médií. Vedoucí práce Šterka, Josef.

TRUHLÁŘOVÁ, Jana. *Mediální gramotnost v digitálním věku: Etnické a národnostní stereotypy v médiích a jejich vliv na středoškolskou mládež*. Praha, 2023. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Katedra mediálních studií. Vedoucí práce Kámková, Lydie.

ZAHRADNÍČKOVÁ, Lucie. *Mediální gramotnost současných českých seniorů: případová studie z Brna*. Praha, 2020. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Katedra mediálních studií. Vedoucí práce Jirák, Jan.

Datum / Podpis studenta/ky 14.9. 2023
--

TUTO ČÁST VYPLŇUJE PEDAGOG/PEDAGOŽKA:	
Doporučení k tématu, struktuře a technice zpracování materiálu:	
Případné doporučení dalších titulů literatury předepsané ke zpracování tématu:	
Potvrzuji, že výše uvedené teze jsem s jejich autorem/kou konzultoval(a) a že téma odpovídá mému oborovému zaměření a oblasti odborné práce, kterou na FSV UK vykonávám.	
Souhlasím s tím, že budu vedoucí(m) této práce.	
Radim Wolák	konzultoval(a) s pedagogem. je podepsal (pedagožka)
Příjmení a jméno pedagožky/pedagoga	Datum / Podpis pedagožky/pedagoga

TEZE JE NUTNO ODEVZDAT VYTIŠTĚNÉ, PODEPSANÉ A VE DVOU VYHOTOVENÍCH DO TERMÍNU UVEDENÉHO VE VYHLÁŠCE ŘEDITELE INSTITUTU, A TO PROSTŘEDNICTVÍM PODATELNY FSV UK. PŘIJATÉ TEZE JE NUTNÉ SI VYZVEDNOUT V SEKRETARIÁTU PŘÍSLUŠNÉ KATEDRY A NECHAT VEVÁZAT DO VÝTISKU DIPLOMOVÉ PRÁCE.

TEZE NA IKSŽ SCHVALUJE GARANT PŘÍSLUŠNÉHO STUDIJNÍHO PROGRAMU.

Seznam obrázků

Obrázek 1: Ukázka phishingové zprávy (Kopecký, 2023a).....	21
Obrázek 2: Komunikace mezi Jiřinou a Boženou (Policie České republiky, 2021a).....	23
Obrázek 3: Přiblížení systému jednotlivých kroků, postupů pachatele či nevědomé součinnosti budoucí oběti (Policie České republiky, 2021a)	24
Obrázek 4: Příklad informačního materiálu z kampaně „Pomáháme seniorům, chráníme seniory“ (Policie České republiky, 2021b).....	28