

Národní knihovna České republiky
Knihovnický institut

Rovný přístup Standard Handicap Friendly

**Metodická příručka pro práci knihoven
s uživateli s postižením**

Sekce služeb osobám se specifickými potřebami SKIP ČR

Praha 2014

Revidované znění Standardu Handicap Friendly ke dni 27.5.2019

Obsah

Úvodem	7	
O standardu	9	
Standard Handicap Friendly	11	
Metodika pro standard Handicap Friendly: Univerzální metodika	14	
Metodika pro standard Handicap Friendly: Osoby se zrakovým postižením	36	
Metodika pro standard Handicap Friendly: Osoby se sluchovým postižením	51	
Metodika pro standard Handicap Friendly: Osoby s tělesným postižením	62	
Metodika pro standard Handicap Friendly: Osoby s mentálním postižením	69	
Průzkum dostupnosti služeb knihoven uživatelům se specifickými potřebami 2014		76

Úvodem

Eva Cerniňáková

Problematika přístupnosti knihoven a jejich služeb pro osoby se specifickými potřebami bývá často považována za okrajovou záležitost. Přesto jde o téma velice důležité nejen z hlediska etiky a potřeby respektování lidské důstojnosti nebo kvůli požadavku na rovnost příležitostí vyjádřenému v Listině základních práv a svobod. Knihovny jsou tradičně chápány jako součást veřejné sféry, jako prostor, který je přístupný všem bez ohledu na postavení nebo ekonomické zájmy¹, ve kterém se mohou setkávat a získávat informace občané různých zájmů a z různých skupin. Požadavek na přístupnost knihovních a informačních služeb je zakotven v Knihovním zákoně (zákon č. 257/2001 Sb.). Ten stanovuje povinnost veřejných knihoven zajistit přístup k informacím všem osobám bez rozdílu². Z hlediska legislativy tedy přístupnost knihovních služeb není ničím okrajovým, nýbrž nutnou podmínkou, kterou má splňovat každá veřejná knihovna.

Hovoříme-li o knihovních a informačních službách, pak získávání a využívání informací můžeme chápat jako překonávání informačních „bariér“ či „propastí“³. Zatímco běžní uživatelé knihoven musejí překonávat pouze „obvyklé“ „informační“ bariéry, lidé s postižením či jiným znevýhodněním musejí navíc překonávat další bariéry vyplývající z jejich znevýhodnění. Z hlediska přístupu ke knihovním a informačním službám tedy mají specifické potřeby. Pokud mají knihovny poskytovat přístup k informacím *všem bez rozdílu*, nestačí pouze nabídnout znevýhodněným uživatelům stejné podmínky jako ostatním. Je nutné pro ně vytvářet speciální podmínky, které tyto další bariéry odstraní, a tak zajistí všem uživatelům *rovný* přístup ke knihovním a informačním službám. To sice může znamenat, že je nutné udělat „něco navíc“, většinou však jsou speciální opatření zajišťující přístupnost a bezbariérovost služeb knihoven výhodou i pro tzv. běžné uživatele (např. bezbariérový prostor ocení nejen lidé s postižením, ale i rodiče s kočárky; audioknihy využívají nejen lidé se zrakovým postižením apod.).

Počet potenciálních uživatelů knihoven se specifickými potřebami není zanedbatelný. Ze statistických šetření vyplývá, že každý desátý člověk v České republice má nějaké postižení⁴. Potřeba dostupnosti služeb knihoven se však zdaleka netýká jen lidí s postižením, ale také příslušníků jazykových či národnostních menšin, lidí se zdravotními omezeními či psychickými poruchami, lidí sociálně znevýhodněných, seniorů aj. Také proto je jednou z priorit Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011–2015⁵ potřeba „zlepšit dostupnost knihoven a jejich služeb, odstranit bariéry v přístupu k jejich využívání, rozšířit služby knihoven pro handicapované občany i národnostní menšiny, nezaměstnané a další znevýhodněné sociální skupiny“. Na skutečnost, že je opravdu co zlepšovat, ukazují mimo jiné výsledky průzkumu, který byl realizován v rámci pracovní skupiny pro implementaci této priority⁶.

Ačkoliv problém přístupnosti knihoven bývá často mylně chápán jen jako záležitost fyzické přístupnosti budov či vnitřních prostorů knihoven, otázka přístupnosti knihovních a informačních služeb pro uživatele se specifickými potřebami zahrnuje více aspektů. Obvykle je nutné nabídnout těmto uživatelům knihovní dokumenty, které mohou využívat i přes své znevýhodnění (například zvukové nebo elektronické dokumenty pro lidi s postižením zraku), někdy je potřeba pořídit speciální technické vybavení, nelze zapomenat na přístupnost webových stránek a informačních či propagačních materiálů, zajištění dostupnosti akcí, které knihovna pořádá, pro lidi se specifickými potřebami apod. Klíčovou roli hraje přístup personálu knihovny a jeho praktické znalosti dané problematiky i schopnost komunikovat s lidmi s jednotlivými specifickými potřebami. Lze říci, že přístupnost knihovních a informačních služeb pro uživatele se specifickými potřebami se týká celého chodu knihovny. Proto je nutné pamatovat na ni při plánování vzdělávacích aktivit, v knihovním řádu i v dalších dokumentech, při plánování rozpočtu, v akviziční nebo katalogizační politice, při zavádění nových služeb, v PR strategii knihovny, v IT koncepci nebo v krátkodobých i dlouhodobých strategických plánech knihovny.

Není samozřejmě možné, aby všechny knihovny v plné šíři poskytovaly speciální služby širokému spektru uživatelů se specifickými potřebami. Cílem je, aby každá knihovna reagovala na konkrétní potřeby lokality, ve které se nachází. Prvním krokem ke zlepšení dostupnosti služeb tedy musí být zmapování situace konkrétní knihovny a stanovení priorit, nejlépe přímo ve spolupráci s lidmi se specifickými potřebami nebo organizacemi, které tyto lidi v dané lokalitě sdružují.

Kde začít? A jak na to? Doufáme, že Standard Handicap Friendly a metodické materiály, obsažené v této publikaci, pomohou pracovníkům knihoven a jejich zřizovatelům na podobné otázky odpovědět a budou užitečnou pomůckou při zlepšování dostupnosti knihoven a jejich služeb pro znevýhodněné uživatele.

¹ Toto pojetí má kořeny mimo jiné v teorii veřejné sféry nastíněné Jürgenem Habermasem, viz HABERMAS, Jürgen. *Strukturální přeměna veřejnosti: zkoumání jedné kategorie občanské společnosti*. Vyd. 1. Praha: Filosofía, 2000. Morální a politická filosofie; sv. 8. ISBN 80-7007-134-6.

² „Knihovnou [se rozumí] zařízení, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby vymezené tímto zákonem...“ (§ 2a).

³ Srov. DERVIN, Brenda. What Methodology Does To Theory: Sense-Making Methodology As Exemplar *In: Library and Information Science* [online]. © 2006–2008, 16 August 2010 [cit. 2014-09-29]. Dostupné z: <http://lib-infoscience.blogspot.cz/2010/08/what-methodology-does-to-theory-sense.html>.

⁴ Se zdravotním postižením žije každý desátý občan. *Český statistický úřad* [online]. Praha, Český statistický úřad, 2014, Aktualizováno 20. 4. 2014 [cit. 2014-09-30]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/se_zdravotnim_postizenim_zije_kazdy_desaty_obcan_cr_20140416.

⁵ *Koncepce rozvoje knihoven na období 2011–2015 včetně internetizace knihoven: knihovny pro Evropu 2020* [online]. [Cit. 2014-0-19]. Dostupné z: http://www.mkr.cz/assets/zpravodajstvi/zpravy/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf.

⁶ Výsledky průzkumu jsou uvedeny v závěru této publikace.

O Standardu Handicap Friendly

Helena Hubatková Selucká

Certifikát a standard Handicap friendly

Sekce služeb osobám se specifickými potřebami Svazu knihovníků a informačních pracovníků České republiky (SKIP ČR) uděluje certifikát Handicap Friendly, který umožňuje českým knihovnám dokázat, že jsou přístupné osobám se specifickými potřebami v maximální možné míře. V současné době je možné získat certifikát pro čtyři oblasti služeb knihoven uživatelům se specifickými potřebami, konkrétně pro lidi se zrakovým, sluchovým, mentálním a tělesným postižením. Do budoucna přibudou certifikáty pro další skupiny osoby se specifickými potřebami.

Certifikát Handicap Friendly může získat každá knihovna. Nezáleží na jejím typu, velikosti, ani počtu čtenářů, kteří ji navštěvují. Záleží na tom, zda je přístupná lidem se specifickými potřebami. Přístupnost byla definována v osmi bodech. Těchto osm bodů zahrnuje přístupnost z pohledu strategických knihovních dokumentů, vyškolení personálu knihovny, nabídky vybavení a služeb čtenářům, nákupu knihovního fondu, dostupnosti informací na webových stránkách knihovny, spolupráci s jinými organizacemi sdružujícími lidi se specifickými potřebami či propagaci akcí v knihovně i knihovnou. To vše je potřeba zohlednit, když hledáme přístupnou knihovnu.

Obsah standardu i metodik vznikal několik let ve spolupráci s odborníky na danou problematiku z různých oblastí a tam, kde to bylo možné, také přímo ve spolupráci s lidmi se specifickými potřebami, jejich kolegy a sociálními pracovníky. Není cílem, aby knihovna dosáhla standardu Handicap Friendly ve všech čtyřech vymezených oblastech, ačkoliv by to samozřejmě bylo pro přístup k uživatelům se specifickými potřebami velmi přínosné. Jde o to, zda tito uživatelé knihovnu navštěvují (a tudíž v její místní a časové dostupnosti žijí či pracují) a mohou využívat jejich služeb. Jestli a v jaké míře je určitá cílová skupina v dané oblasti zastoupena, se mohou všichni informovat na příslušných odborech krajských úřadů. V tom případě má smysl snažit se získat označení Handicap Friendly pro danou cílovou skupinu a zapracovat požadavky této skupiny do všech strategií organizace (fondy, služby, web, školení personálu...).

Jak začít

Každá knihovna, která chce získat označení Handicap Friendly, najde v této publikaci nebo na stránkách Sekce služeb osobám se specifickými potřebami SKIP ČR kromě základních bodů standardu Handicap Friendly vymezujících přístupnou knihovnu v obecné rovině také podrobné metodiky s informacemi, jakým způsobem může knihovna získat certifikát Handicap Friendly. Tyto informace jsou obsažené vždy ve dvou metodikách – univerzální (platná pro všechny typy postižení) a konkrétní, která v některých oblastech doplňuje univerzální metodiku a je platná jen pro daný typ postižení. V souhrnu se dá říci, že knihovna se při snaze získat certifikát Handicap Friendly řídí vždy třemi dokumenty: standardem Handicap Friendly, univerzální metodikou a konkrétní metodikou pro daný typ postižení.

Získání certifikátu Handicap Friendly

Pokud služby knihoven využívají lidé s daným typem postižení a knihovna jim nabízí své služby a poslouchá jejich potřeby, a to nejen směřované ke knihovně, může se zaregistrovat jako zájemce o získání certifikátu. Žadatelem je vždy ředitel dané knihovny, který bude v průběhu několika týdnů osloven s prosbou o podrobnější vymezení některých bodů standardu podle příslušných metodik. Některé informace nutné k posouzení knihovny z hlediska přístupnosti uživatelům se specifickými potřebami jsou dostupné na webových stránkách knihovny, jiné je nutno konzultovat s vedením knihovny, např. elektronicky nebo telefonicky. Další částí tohoto procesu je osobní návštěva v knihovně, kterou provede tým tří lidí, tvořený zástupcem Sekce služeb osobám se specifickými potřebami SKIP ČR, odborníkem na problematiku přístupnosti knihoven z hlediska prostoru a zástupcem konkrétní skupiny osob se specifickými potřebami z daného regionu. Přístupnost webových stránek knihovny pro danou skupinu rozhodnutí odborník na problematiku přístupnosti webu. Bod

standardu zahrnující spolupráci knihovny s organizacemi zastřešujícími osoby se specifickými potřebami bude zhodnocen na základě oslovení daných organizací a získání hodnocení dosavadní spolupráce. Souhrnné informace z těchto několika zdrojů budou poté srovnány s požadavky standardu a příslušných metodik. Následně bude knihovna vyzvána, aby případně doplnila chybějící informace, a na základě získaného komplexního obrazu o výše zmíněných bodech jí bude uděleno logo Handicap Friendly, které může umístit ve svých prostorách, na webových stránkách a propagačních materiálech.

Knihovna získá certifikát Handicap Friendly na dobu dvou let. Po jejich uplynutí proběhne revize přístupnosti knihovny ve výše uvedených oblastech. V případě shledání drobného pochybení bude knihovna vyzvána, aby provedla patřičné úpravy v krátkém časovém horizontu, a certifikát bude udělen dodatečně. Pokud knihovna nesplní některý z požadavků standardu, bude o tomto udělán zápis i s doporučením, co by měla knihovna pro získání certifikátu ještě udělat, a následně může o získání certifikátu zažádat znovu a celý proces se bude opakovat. Informace o stavu a řešení certifikace dané knihovny jsou neveřejné.

Knihovna, která získá certifikát Handicap Friendly, se v jistém smyslu stává vlajkovou lodí pro všechny knihovny, které se obávají, že nastavené požadavky standardu nejsou dosažitelné. Je to však signál nejen pro knihovny, ale hlavně pro lidi s daným postižením, aby věděli, že knihovna je tu opravdu pro ně a maximálně se snaží reagovat na jejich potřeby. A že je tu nejen pro ně, nýbrž i pro další cílové skupiny, a to zejména osoby pečující či jinak přicházející do kontaktu s lidmi se specifickými potřebami, aby mohli společně s nimi navštívit knihovnu, protože budou vědět, že jsou zde vítáni. Knihovna tím nejen naplní závazek rovného přístupu ke všem bez rozdílu, který je deklarován v legislativě České republiky, ale i myšlenku, že lidé, návštěvníci a čtenáři, jsou nejdůležitějším měřítkem knihovnické profese.

Standard Handicap Friendly

Rovný přístup k informacím

Posláním knihoven jako důležitého článku demokratické společnosti je zajištění rovného přístupu k informacím pro všechny bez rozdílu. Tento požadavek je zakotven také v § 2a Knihovního zákona (zákon 257/2001 Sb.). Protože nedílnou součástí naší společnosti jsou lidé, kteří jsou různým způsobem znevýhodněni, vyžaduje zajištění rovného přístupu pro uživatele knihoven se specifickými potřebami aktivní vytváření speciálních podmínek.

Cíle standardu

Cílem standardu Handicap Friendly je postihnout specifika práce s uživateli knihoven se specifickými potřebami, navrhnout vhodná opatření a stanovit kritéria, která by měla knihovna splňovat, aby byla k osobám se specifickými potřebami uživatelsky vstřícná a zajistila jim rovné podmínky.

Pro naplnění standardu je nezbytné přihlédnout k místním podmínkám a potřebám a poskytnout služby, které jsou pro komunitu vhodné a účelné.

Splnění požadavků standardu přináší užitek nejen znevýhodněným uživatelům, nýbrž je zároveň přínosem pro běžnou populaci a uživatele knihoven.

Požadavky standardu

Knihovna přátelská k uživatelům se specifickými potřebami splňuje následující kritéria:

I. Obecné požadavky

1. Knihovna vytváří podmínky pro rovný přístup ke službám a informacím.
2. Registrace do knihovny je poskytována uživatelům s průkazem ZTP a ZTP-P za zvýhodněnou cenu, případně zdarma.

II. Personál

1. Všichni pracovníci ve službách uživatelům mají základní znalosti a dovednosti nezbytné pro poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami. Kvalifikace pracovníků v této oblasti je průběžně zvyšována.
2. V závislosti na velikosti populace a potenciálním počtu klientů je v provozní době zajištěna přítomnost pracovníka kvalifikovaného pro práci a komunikaci s klienty se specifickými potřebami jak na obecné úrovni, tak speciálně v oblasti týkající se konkrétní cílové skupiny.

III. Fond a služby

Knihovna

1. Vytváří speciální fond pro osoby se specifickými potřebami.
2. Nabízí literaturu věnovanou problematice různých postižení a znevýhodnění pro rodiče, osoby pečující a většinovou populaci.
3. Využívá všech prostředků vzdálené komunikace, nabízí dálkové služby a ve svých prostorách umožňuje Wi-Fi připojení.
4. Poskytuje službu doručování výpůjček do domu.

IV. Technické a materiální podmínky

1. Knihovna vytváří vhodné fyzické a technické podmínky a opatření umožňující samostatný pobyt a pohyb osob se specifickými potřebami. Zajišťuje pravidelné kontroly funkčnosti speciálních opatření a vybavení.
2. V prostorách knihovny je názorný a srozumitelný orientační systém ve formě vhodné pro osoby se specifickými potřebami.
3. V prostorách knihovny je dobře dostupné klidné místo pro osoby se specifickými potřebami, které je vybavené tak, aby si zde mohly odpočinout.
4. V prostorách knihovny je informační bod pro osoby se specifickými potřebami, vybavený místy k sezení a speciální technikou; případně je zde k dispozici asistenční služba.

V. Webové stránky knihovny

1. Webové stránky splňují pravidla přístupnosti pro osoby se specifickými potřebami.
2. Na webových stránkách je:
 - a) podrobný popis konkrétních opatření umožňujících samostatnost a samostatný pohyb uživatelů se specifickými potřebami a popis okolí knihovny,
 - b) informace o službách knihovny a konkrétně o (speciálních) službách pro uživatele se specifickými potřebami,
 - c) odkazy na důležité webové stránky týkající se osob se specifickými potřebami.

VI. Spolupráce a propagace

1. Knihovna spolupracuje s organizacemi zastřešujícími a sdružujícími osoby se specifickými potřebami, především v dané lokalitě.
2. Ve spolupráci s těmito organizacemi zajišťuje knihovna vhodnou formou propagaci svých služeb uživatelům se specifickými potřebami.

VII. Akce

1. Knihovna umožňuje plnohodnotnou účast na svých vzdělávacích, kulturních a dalších aktivitách návštěvníkům se specifickými potřebami buď odstraněním anebo kompenzací bariér.
2. Tam, kde je to účelné, pořádá knihovna speciální aktivity zaměřené na konkrétní skupiny uživatelů se specifickými potřebami.

VIII. Integroční aktivity

Knihovna přátelská k uživatelům svými aktivitami podporuje integraci osob se specifickými potřebami do majoritní společnosti a zlepšování jejich vzájemné komunikace a soužití.

Revidované znění Standardu Handicap Friendly ke dni 27.5.2019

Garant Standardu a metodik Handicap Friendly:

Helena Hubatková Selucká, předsedkyně sekce služeb osobám se specifickými potřebami **Bezbariérové knihovny**
SKIP ČR, hselucki@gmail.com

Metodika pro standard Handicap Friendly

Univerzální metodika

I. Obecné požadavky

1.1 Knihovna vytváří podmínky pro rovný přístup ke službám a informacím.

- Problematika osob se specifickými potřebami musí být reflektována v knihovním řádu a ve všech relevantních směrnících a dokumentech.
 - Na uživatele s postižením musí pamatovat bezpečnostní nebo evakuační směrnice.
 - V knihovním řádu by měly být uvedeny výjimky, které je možné udělit osobám se specifickými potřebami.

Jak na to:

Příkladem může být situace, kdy nevidomý uživatel potřebuje půjčit knihu z prezenčního fondu. Knihovna mu takovou výpůjčku umožní na základě standardní výjimky uvedené v knihovním řádu. Zamezí se tak prodlení, které by nastalo např. při povolování každé výjimky vedoucím knihovny.

- Knihovní řád a základní dokumenty musí být vždy dostupné v tištěné i elektronické verzi a přístupné prostřednictvím webového rozhraní, případně také na elektronickém nosiči.
- Problematika osob se specifickými potřebami se musí projevit v krátkodobém i dlouhodobějším plánování a při tvorbě strategií rozvoje a služeb knihovny.
 - V rozpočtu knihovny by měly být zahrnuty výdaje na nákup speciálního fondu nebo vybavení pro osoby se specifickými potřebami, na opatření umožňující přístup těchto osob do knihovny, na akce pořádané knihovnou apod.
 - Problematika uživatelů se specifickými potřebami musí být reflektována v koncepci IT, případných digitalizačních programech a postupech, strategiích dalšího rozvoje knihovny apod.
 - Pro potřeby knihovny je možné zpracovat zvláštní strategii rozvoje služeb knihovny osobám se specifickými potřebami, na které bude knihovna pracovat společně s organizacemi sdružujícími nebo zastřešujícími tyto skupiny osob.
- Všechny dokumenty a strategie musí být v pravidelných intervalech revidovány s ohledem na aktuální změny v legislativě zaměřené na osoby se specifickými potřebami.

1.2 Registrace do knihovny je poskytována uživatelům s průkazem ZTP a ZTP-P za zvýhodněnou cenu, případně zdarma.

II. Personál

2.1 Všichni pracovníci ve službách uživatelům mají základní znalosti a dovednosti nezbytné pro poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami. Kvalifikace pracovníků v této oblasti je průběžně zvyšována.

- Poskytování přímých služeb knihovny uživatelům se specifickými potřebami předchází mnoho dalších oblastí a činností (management a plánování – včetně finančního, zajištění IT služeb v knihovně, akvizice a zpracování dokumentů, propagace, aj.). Proto základní znalosti o projevech a důsledcích jednotlivých postižení či znevýhodnění musí mít nejen zaměstnanci ve službách, ale také vedoucí pracovníci nebo pověřený zaměstnanec v každém dalším úseku knihovny.
- Pracovníci knihovny si musí uvědomovat základní témata spojená s osobami se specifickými potřebami v knihovnách. Musí vědět o adekvátních způsobech komunikace a jejich základních pravidlech, včetně vhodných kompenzačních pomůcek. Znalosti o problematice musí být pravidelně doplňovány.
- **Pracovníci, kteří doplňují informace na webové stránky, se musí orientovat v základech přístupnosti webu a musí být proškoleni v problematice přístupného vkládání obsahu na web.**

Jak na to:

Na poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami mohou mít vliv i zdánlivé maličkosti, např. jednání vrátného či bezpečnostní služby nebo to, jak zaměstnanci údržbářské či úklidové firmy dbají na to, aby se v přirozených vodících liniích nevyskytovaly překážky, které by mohly ohrozit např. člověka se zrakovým postižením. Proto je dobré externí spolupracovníky informovat o možnosti pohybu osob se specifickými potřebami v budově, případně na tyto skutečnosti pamatovat ve smlouvě.

- Potřebné znalosti získají pracovníci prostřednictvím školení v minimálním rozsahu tří hodin pro daný typ znevýhodnění. Školení musí probíhat ve spolupráci s organizacemi sdružujícími nebo zastrešujícími osoby se specifickými potřebami nebo se subjekty, které se takovým typům školení věnují. Školení mohou provádět také jednotlivci – odborníci pro daný typ znevýhodnění s lektorskou praxí.

Jak na to:

Školení je možné absolvovat také zážitkovou formou nebo prostřednictvím stáže, výměnného pobytu nebo dobrovolnické činnosti v organizaci pracující s lidmi se specifickými potřebami (s konkrétním postižením). Informace o problematice jednotlivých postižení lze získat např. na portálech <http://bezbarierova.knihovna.cz/> nebo <http://www.helpnet.cz/>. Několikrát ročně bývají Sekcí služeb osobám se specifickými potřebami SKIP pořádány semináře Bezbariérová knihovna. Problematice uživatelů knihoven se specifickými potřebami mohou být věnovány příspěvky a sekce odborných konferencí apod. Doporučit lze i další akce, např. konferenci INSPO – Internet a informační systémy pro osoby se specifickými potřebami aj.

2.2 V závislosti na velikosti populace a potenciálním počtu uživatelů je v provozní době zajištěna přítomnost pracovníka kvalifikovaného pro práci a komunikaci s lidmi se specifickými potřebami jak na obecné úrovni, tak speciálně v oblasti týkající se konkrétní cílové skupiny.

Asistenční služba

- V každé knihovně, která usiluje o logo Handicap Friendly s ohledem na uživatele se specifickými potřebami, musí existovat (pracovat) kontaktní osoba, zaměstnanec se specializací na práci s konkrétní cílovou skupinou: knihovník-asistent.
- Knihovna zřizovaná obcemi s více než 20 tisíci obyvateli nebo knihovna pověřená výkonem regionálních funkcí musí mít alespoň jednoho zaměstnance, který má hlubší vzhled do problematiky daného postižení a který je v kontaktu s organizací přímo pracujícími s osobami s daným postižením. Tento pracovník se podílí na tvorbě koncepce a plánování strategií knihovny v dané oblasti.

Jak na to:

Hlubší znalosti je možné získat např. pravidelným kontaktem s cílovou skupinou uživatelů se specifickými potřebami, při společných programech, účasti na seminářích věnovaných této problematice, návštěvami škol, domovů, stacionářů a dalších zařízení pracujících s lidmi se specifickými potřebami, studiem literatury, navázáním spolupráce s dalšími knihovnami pracujícími s danou cílovou skupinou a vzájemnou výměnou zkušeností. Jinou možností je stáž ve vybraných organizacích pracujících s lidmi se specifickými potřebami, a to pod vedením odborníků, kteří na konci stáže práci knihovníka s klienty zhodnotí a upozorní na případné chyby či nedostatky, nebo schůzky knihovníků přímo s rodiči, pečovateli nebo asistenty osob se specifickými potřebami

- Knihovník-asistent pro uživatele se specifickými potřebami je k dispozici alespoň během 50% provozní doby knihovny nebo během provozní doby specializovaného oddělení. S ohledem na konkrétní potřeby umožňuje osobám se specifickými potřebami přístup k fondům a službám, asistuje při obsluze technických zařízení apod. Knihovna musí zveřejnit přesnou dobu, kdy je knihovník-asistent v knihovně přítomen.

Jak na to:

Pro získání knihovníka-asistenta je vhodné hledat možnosti ve spolupráci s úřadem práce, mezi dobrovolnickými organizacemi, spolupracovat s komunitními centry, studenty sociálních oborů apod.

III. Fond a služby

- Knihovna vhodnou formou zveřejňuje informace o všech svých službách pro osoby se specifickými potřebami.
- Uživatelé se specifickými potřebami musí být informováni o tom, že v případě potřeby mohou požadovat služby knihovníka-asistenta při vyhledávání literatury, při obsluze technických zařízení i při využívání dalších služeb.

3.1 Knihovna vytváří speciální fond pro osoby se specifickými potřebami.

- Při akvizici musí knihovna zajišťovat dokumenty v různých alternativních formátech (knihy, audiokazety, DVD), čímž se zvýší jejich dostupnost pro různé skupiny uživatelů.
- Všechny dokumenty patřící do specializovaného fondu pro osoby se specifickými potřebami musí být pravidelně kontrolovány, aby bylo zajištěno, že je uživatelé obdrží v dobrém (použitelném) stavu.

- Pokud jsou v knihovně prezenční dokumenty, je nutné pamatovat na jejich zpřístupnění osobám se specifickými potřebami.
- Pokud knihovna buduje fond pro osoby se specifickými potřebami, musí být dokumenty v tomto fondu označeny způsobem srozumitelným pro cílovou skupinu. Je vhodné označit také regály nebo police, kde se dokumenty určené pro cílovou skupinu uživatelů se specifickými potřebami nacházejí, obzvláště jedná-li se o dokumenty ve volném výběru.
- Knihovna může vytvářet cirkulační fond vhodných dokumentů pro své pobočky nebo další spolupracující knihovny, případně pravidelně doručovat dokumenty do organizací či zařízení, která pracují s osobami se specifickými potřebami.
- Kromě dokumentů může knihovna půjčovat také zařízení nutné k jejich využívání, např. radiomagnetofony s mp3 přehrávačem¹, lupy, čtečky elektronických knih aj.
- Knihovna dbá na vhodnou katalogizační strategii, která napomáhá dostupnosti dokumentů pro osoby se specifickými potřebami.

Jak na to:

Důležité je správně uvádět kódované údaje a cíleně se zaměřit na informace o nosičích, formátech a formách dokumentů v polích pevné délky (např. 007, 008), které umožní vyhledávání podle požadovaného údaje.

Jsou-li k tištěným či dalším dokumentům k dispozici odkazy na dostupné online zdroje, měly by být cíleně uváděny v katalogizačních záznamech (např. online verze tištěných časopisů, online verze tištěných knih, digitalizované dokumenty, lze také zařazovat do katalogu záznamy o webových portálech nebo dalších elektronických zdrojích).

Pokud knihovna využívá online elektronické knihy (jako je např. EBSCO E-Books, Ebrary, Gale Virtual Reference Library aj.) nebo jiné typy elektronických zdrojů, je vhodné importovat záznamy do katalogu knihovny nebo je zařadit do vyhledávání prostřednictvím discovery systémů.

3.2 Knihovna nabízí literaturu věnovanou problematice různých postižení a znevýhodnění pro rodiče, osoby pečující a většinou populaci.

- Pokud se nejedná o úzce specializovanou knihovnu, musí být specifickým doplňkem fondu publikace o problematice osob se specifickými potřebami pro veřejnost a rodiče. Pokud knihovna nemá možnost pořídit takové dokumenty, musí doporučit jiné knihovny nebo odkázat na vhodné tematické internetové stránky, webové portály či jiné druhy dokumentů.

Jak na to:

Uživatelé se specifickými potřebami by měli ve fondu knihovny najít nejen odborné dokumenty týkající se jejich potřeb či nemocí, které s jejich postižením souvisejí, ale také odborné dokumenty např. z oblasti psychologie, které mohou být pro tyto uživatele návodem, jak s danými specifickými potřebami žít.

V knihovním fondu by neměla chybět ani prozaická díla o životě a osudech lidí se specifickými potřebami.

Zdrojem informací o problematice postižení jsou, kromě odborných a populárně naučných publikací, také webové portály, dokumentární filmy, rozhlasové pořady apod. (mnohdy dostupné např. na stránkách televizi nebo rozhlasu; lze na ně odkázat nebo je vložit na webové stránky knihovny).

- Knihovna musí své zaměstnance průběžně informovat o nových informačních zdrojích k problematice služeb osobám se specifickými potřebami (web, občasník).

3.3 Knihovna využívá všech prostředků vzdálené komunikace, nabízí dálkové služby a ve svých prostorách umožňuje Wi-Fi připojení.

- Knihovna by měla podle možností nabízet co nejvíce způsobů pro přístup ke službám a pro komunikaci s uživateli, včetně poštovních služeb. Kromě e-mailové komunikace je vhodné ICQ, Skype apod., doporučit lze také komunikaci prostřednictvím sociálních sítí. Komunikace musí probíhat – v závislosti na zvoleném komunikačním prostředku – pravidelně a bez větších prodlev.
- Důraz by měl být kladen na vzdálený přístup ke službám knihovny (online katalog, rezervace, prodlužování výpůjček atd.). Doporučuje se, aby na stránkách online katalogu byl uveden odkaz do Souborného katalogu ČR či dalších relevantních souborných katalogů.
- Prostředky pro komunikaci a elektronické dálkové služby musí být možné využívat nezávisle na použité platformě nebo technickém zařízení.

Jak na to:

Vyzkoušejte, jestli je služby katalogu možné využívat i při zpomaleném připojení, nebo pokud čtenář používá jiný prohlížeč než knihovník (např. Firefox, Opera apod.), jestli je možné služby využívat i na tabletu nebo mobilním telefonu. Nedoporučuje se používat řešení, které vyžaduje instalaci speciálního softwaru apod.

- Knihovna musí ve svých prostorách poskytovat Wi-Fi připojení, ke kterému se lze bez potíží připojit. To je důležité zejména proto, že uživatelé mohou pro práci a vyhledávání informací používat i v prostorách knihovny svůj počítač s vlastními programy (včetně např. speciálních programů pro zrakově postižené) a s takovým nastavením, na které jsou zvyklí.

3.4 Knihovna poskytuje službu doručování výpůjček do domu.

- Doporučeným intervalem pro doručování dokumentů je cca 1 měsíc. Z praxe (i zahraniční) vyplývá, že tento interval je obvykle únosný jak pro čtenáře, tak i pro knihovnu.

Jak na to:

Donáškovou službu je možné zajistit ve spolupráci s úřadem práce, dobrovolnickými organizacemi, komunitními centry, studenty sociálních oborů apod.

IV. Technické a materiální podmínky

4.1 Knihovna vytváří vhodné fyzické a technické podmínky a opatření umožňující samostatný pobyt a pohyb osobám se specifickými potřebami. Zajišťuje pravidelné kontroly funkčnosti speciálních opatření a vybavení.

Zavádění speciálních opatření

- Knihovna musí v maximální možné míře nabízet nebo umožňovat využívání asistivních technologií². Cílem všech opatření je umožnit osobám se specifickými potřebami samostatný pohyb a co největší samostatnost při využívání služeb knihovny.

Jak na to:

Všechna opatření je nutné provádět v souladu s Vyhláškou č. 398/2009 Sb. O obecných technických požadavcích zajišťujících bezbariérové využívání staveb. Pozor, u nových staveb je vyhláškou požadována naprostá bezbariérovost staveb.

Pouhé dodržení vyhlášky nemusí vždy nutně znamenat optimální řešení pro danou cílovou skupinu. Člověk bez postižení často není schopen kompetentně posoudit, která opatření jsou dostatečná a reagují na reálné potřeby uživatelů. Proto je důrazně doporučeno konkrétní realizaci požadavků vyhlášky a dalších bezbariérových opatření nebo pořízení speciálního vybavení konzultovat se zástupci organizací sdružujících nebo zastřešujících osoby se specifickými potřebami.

Knihovna musí umožnit přístup osobám s asistenčními a vodícím psy.

V prostorách knihovny musí být povoleno pití nápojů. Je vhodné, když je v budově knihovny také možnost občerstvení (např. kavárna, nápojové automaty apod.).

Odstranění a architektonických bariér

Přístup do budovy

- Knihovna musí být jasně označena. Označení a vstup do budovy musí být viditelné i za tmy nebo zhoršené viditelnosti, přístupová cesta musí být vhodně osvětlena.
- Ve vstupním prostoru knihovny musí být umístěna orientační tabule s jasným a zřetelným označením jednotlivých prostorů knihovny.
- Je nutné zajistit bezpečný přístup do budovy knihovny a pohyb v knihovně za všech okolností.

Jak na to:

Jde např. o zajištění odklízení sněhu v zimě, zajištění bezpečnosti během stavebních úprav interiéru nebo exteriéru, vhodné plánování úklidu, tak aby neomezoval přístupnost knihovny.

Snážíme se před vstupem do budovy zachovat volné přirozené nebo umělé vodící linie.

- Dveře se musí otevírat automaticky nebo jejich otevírání nesmí působit návštěvníkům problémy nebo musí být možné zavolat asistenci.
- Prosklené dveře nebo velké skleněné plochy musí být kontrastně označeny oproti pozadí.

Jak na to:

Dveře nebo větší prosklené plochy, vzbuzující zdání volného prostoru, musí mít výrazný pruh nebo pruhy, které jsou jasně viditelné oproti pozadí. Problém však mohou způsobit také např. celoskleněné vitríny nebo skleněný nábytek apod.

Parkování

- Knihovna musí zajistit možnost vhodného parkování v blízkosti budovy.

Jak na to:

Pro knihovnu by v optimálním případě mělo být vyhrazeno alespoň jedno parkovací místo určené pro vozy přepravující osoby se specifickými potřebami v souladu s vyhláškou (nestačí pouze dostatek běžných parkovacích míst, např. proto, že člověk na vozíku potřebuje pro bezproblémový nástup či výstup z vozidla větší rozestupy mezi parkujícími vozy, než je běžné).

Parkovací místo nebo garáže musí být dostatečně osvětleny.

Vhodná je co nejkratší vzdálenost parkovacího místa od vchodu do budovy, bez zbytečně členitého přístupu.

V případě, že se knihovna nachází v pěší nebo památkové zóně, je nutné uvést informaci o nejbližším parkovacím místě pro osoby se specifickými potřebami.

Pokud je to možné, je vhodné umístit orientační směrovku ukazující cestu do knihovny od zastávky hromadné dopravy nebo od parkoviště.

Výtahy

- Výtah musí být dostatečně a vhodně osvětlen.
- **Není-li prostor ve výtahu dostatečně velký, je nutné proti vstupu doplnit zrcadlo, které napomáhá osobě na vozíku mít lepší přehled o tom, co se děje za jejími zády.**

Schodiště

- **Schody musí mít zábradlí *postranní madlo*, musí být zabezpečeny proti uklouznutí. Hrany schodů musí být označeny reflexní barvou.** První nášlap schodiště musí být v kontrastní barevnosti oproti ostatním stupňům a navazující podlaze. Kontrast lze nahradit také reflexní páskou v celé šířce nástupního stupně.

Uspořádání interiéru

- Je nutné odstranit potenciální překážky a prahy.
- Nebezpečné hrany musí být označeny kontrastní barvou.
- Vždy před otevřením knihovny musí personál zabezpečit odstranění veškerých dočasných překážek (odložená krabice s knihami, nevhodně odstrčená židle apod.).
- U všech pracovních míst i v průchozích bodech je nezbytné zajistit dostatek prostoru.
- U výpůjčního pultu nebo informačních bodů musí být možné odložit zavazadla a také bílou hůl. Vhodné je i místo k sezení.

Jak na to:

Rušivě může působit např. hudba, rádio, někdy i zvuková pozvánka na akce knihovny, hlučné kopírovací zařízení, fontána apod.

Světelné podmínky

- V knihovně musí být vhodné světelné podmínky, obzvláště u všech pracovních míst. Jedná se především o dostatek světla a zajištění toho, aby zdroje světla neoslňovaly nebo neblíkal. Pracovní místa je vhodné umísťovat u okna. Okna by měla být vybavena žaluziemi nebo závěsy.
- Výpůjční pulty a informační body musí být umístěny tak, aby obsluhující personál neměl za zády světelný zdroj (aby uživatel nebyl oslněn).

Počítačové a speciální vybavení

- Knihovna musí disponovat počítačovými stanicemi s ohledem na potřeby uživatelů. **Vybavení je vhodné zpřístupnit také pro osoby pohybující se na vozíku. Plochy s vybavením by měly být podjízdné pro vozík, tzn. volné prostor od podlahy po desku min.700 mm.**
- Kabely musí být ošetřeny tak, aby nebránily pohybu a nebyly potenciálním nebezpečím (možnost zachycení apod.).
- Počítače musí umožňovat zvukový výstup na sluchátka a být vybaveny CD/DVD mechanikou a USB porty.

4.2 V prostorách knihovny je názorný a srozumitelný orientační systém.

- Prostor musí být logicky uspořádán, s jasným označením jednotlivých pater a plánem oddělení v každém patře.
- Je nutné, aby celá knihovna měla jednotný design, který pracuje s barevnými kontrasty.

Jak na to:

Ve všech patrech mohou být chodby natřeny jednou barvou, prostor pro odpočinek barvou jinou, nebo je naopak každé patro označeno jednou barvou, různé typy prostor mohou mít různé podlahy apod. Taková řešení mohou být aplikována např. při plánované přestavbě interiéru knihovny nebo při stavbě nové budovy.

- Orientační značení musí být umístěno tak, aby bylo snadno čitelné i pro osoby na vozíku nebo osoby malého vzrůstu.
- Nápis a navigační štítky musí být jasné, tištěné dostatečně velkým písmem s ohledem na umístění a na dostatečně kontrastním pozadí.

Jak na to:

Vhodný je tmavý text na světlém pozadí.

Doporučuje se užití bezpatkového písma (vhodný je Arial nebo Courier se snadno rozpoznatelnými znaky), tučný tisk.

Není vhodné používat lesklý papír kvůli možným odleskům).

Mezi odstavci nebo bloky textu by měly být výraznější mezery.

Informace musí být stručné, srozumitelné a krátké.

K orientaci lze využít obecně srozumitelné, jednoduché piktogramy.

- U všech technických zařízení musí být umístěny návody ve velkém písmu (návody ke kopírkám apod.).
- Místo, kde jsou nabízeny letáky o akcích knihovny, musí být jasně označeno.

Další opatření pro umožnění pobytu osob se specifickými potřebami

- V knihovně musí být k dispozici odpočinkový prostor.
- Toalety je nutné výrazně označit, je nutné vyvarovat se kluzkých podlah.

Kontrola zařízení a vybavení

- Všechna zařízení a vybavení musí být pravidelně kontrolována, optimálně ve spolupráci se zástupci skupin lidí se specifickými potřebami (zástupci organizací sdružujících tyto osoby). Při zjištění nedostatků musí být zajištěna okamžitá náprava.

4.3 V prostorách knihovny je dobře dostupné klidné místo pro osoby se specifickými potřebami, které je vybavené tak, aby si zde mohly odpočinout.

4.4 V prostorách knihovny je informační bod pro osoby se specifickými potřebami vybavený místy k sezení a speciální technikou; případně je zde k dispozici asistenční služba.

- V prostorách knihovny je vytvořeno speciální klidové místo (bez zdrojů hluku), vhodné k relaxaci, optimálně by mělo být umístěno poblíž fondu určeného pro uživatele se specifickými potřebami.
- Toto místo musí být vhodně osvětlené.
- Musí zde být alespoň tři místa k sezení (pro knihovníka, osobu se specifickými potřebami a asistenta nebo tlumočnicka). Pokud knihovna disponuje malým prostorem, musí být schopná takové místo operativně vytvořit.
- Vhodné je počítat s dostatečným prostorem pro orientaci s bílou holí, místo pro vozík nebo pro vodícího či asistenčního psa.

V. Webové stránky knihovny

5.1 Webové stránky splňují pravidla přístupnosti

Webové stránky jsou vytvořeny v souladu se Zákonem č.99/2019 Sb. Zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a to i v případě, že knihovna přímo nespadá do kategorie i povinných subjektů ve smyslu paragrafu 3 tohoto zákona, zejména jde o:

Srozumitelnost a přístupnost webu

- Informace na webových stránkách knihovny musí být podány srozumitelnou formou. Základní (důležité) informace o chodu knihovny (kontakty, provozní doba knihovny, přístup ke knihovnímu katalogu, nabídka služeb knihovny pro osoby se specifickými potřebami apod.) musí být přístupné z hlavní stránky nebo případně s co nejmenším počtem kliknutí na odkazy.
- Na hlavní stránce musí být umístěn rozcestník (např. s využitím známých piktogramů) odkazující na podsekcce webových stránek s informacemi pro čtenáře s konkrétním typem postižení. Doporučujeme, aby knihovny měly na stránce s kontaktními informacemi také formulář pro odeslání krátké textové zprávy knihovně nebo chat, aby bylo možné komunikovat s knihovnou elektronicky i bez nutnosti otevírat poštovní aplikaci (s možností uvést odkaz na chat na úvodní stránce knihovny).
- Funkčnost odkazů na webových stránkách musí být pravidelně kontrolována a nefunkční odkazy aktualizovány.

Jak na to:

Ke zjištění, zda jsou odkazy funkční, je možné použít speciální software nebo webové služby – ty vygenerují seznam odkazů, které nevedou na žádnou stránku a je nutné je opravit.

Nestačí, aby přístupný byl pouze návrh webové stránky, je nutné zajistit také to, aby informace by na webovou stránku knihovny vkládány přístupnou formou. Základní informace o tom, jak vkládat informace do webového redakčního systému tak, aby byly přístupné, najdete např. v tomto materiálu: <https://studujte.nkp.cz/najit-studijni-pomucku/doporucene-postupy-pro-vkladani-informaci-do-redakcniho-systemu-formou>

Doporučená metodika

- Webové stránky knihovny musí být vytvořeny v souladu s pravidly přístupnosti a musí mít tzv. **responzivní design**. Cílem je, aby se čtenář samostatně uživatel snadno a bez nutnosti asistence další osoby dostal k informacím, které jsou na nich publikovány stránkách publikovány. Nesmí být znevýhodněn svým postižením, znalostmi nebo technickým vybavením či znalostmi a zařízením, které k prohlížení stránek používá (ať už se jedná o speciální hardware/software nebo např. o mobilní zařízení).
- Při kontrole webových stránek je nezapomeňte zkontrolovat také na mobilních zařízeních – nejlépe v různých prohlížečích a s využitím několika zařízení různých velikostí. Nezapomeňte, že i zde platí nutnost dostatečného kontrastu textu a pozadí, možnost zvětšování textu, jednoduchého ovládání stránky apod.

Jak na to:

Přístupnost webových stránek řeší **aktuální metodika WCAG (Web Content Accessibility Guidelines, nyní ve verzi 2.1)**³.

Další informace o přístupnosti:

<https://poslepu.cz/jak-na-pristupnost-knihovnich-webu/>

www.pristupnost.cz

www.pristupnost.nawebu.cz

www.pravidla-pristupnosti.cz

Špinar, David. *Tvoříme přístupné webové stránky: připraveno s ohledem na novelu Zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy*. Vyd. 1. Brno: Zoner Press, 2004. Encyklopedie webdesignera. ISBN 80-86815-11-0.

I když nejste správce webových stránek knihovny, můžete na vašich stránkách zkontrolovat:

- Zda je text dostatečně čitelný a kontrastní vůči pozadí.
- Zda jsou informace čitelné a srozumitelné, i když jsou na stránce vypnuty obrázky.
- Zda je navigace srozumitelná a je na všech stránkách na stejném místě.
- Zda název nebo titulek stránky vystihuje obsah.
- Zda se uživatel dostane na všechny aktivní prvky (hypertextové odkazy, formulářová okna na doplnění textu pomocí myši) s použitím klávesy **Tab**.
- Zda jsou odkazy srozumitelné, tj. je jasné, kam vedou.
- Zda je označeno, že se odkaz otevře v novém okně.

Několik základních pravidel pro tvorbu přístupných webových stránek:

Důležité je, aby webové stránky byly dobře strukturované, přehledné, měly snadnou, srozumitelnou a dobře viditelnou navigaci a aby navigace a další ovládací prvky byly vždy na stejném místě. Každá stránka musí ve zdrojovém kódu obsahovat titulek, který jasně vystihuje obsah stránky.

Je nutné dbát na sémantiku webových stránek, tj. na správné používání HTML značek v souladu s jejich původním určením. Znamená to používat správné označení hierarchické úrovně nadpisů, značky pro odstavce, pro seznamy a položky seznamů. Místo grafické značky tučného písma nebo kurzívy používat sémantické značky „Strong“ a „Emphasize“, používat značku pro tabulky tam, kde se jedná o tabulková data, a dále značky pro označení zkratk, citací nebo ukázek kódu, naopak nepoužívat HTML značky pro grafickou úpravu dokumentu.

Text musí být dobře čitelný a dát se v prohlížeči bez problémů zvětšovat, aniž by došlo ke ztrátě funkčnosti stránky. Text musí být dostatečně kontrastní, na pozadí textu nesmí být použit rušivý obrázek nebo vzorek.

Pro orientaci v jednotlivých podsekcích webu věnovaných osobám s jednotlivými typy postižení doporučujeme využít piktogramů s ohledem na konkrétní potřeby daných uživatelů.

Obsah webu musí být nabídnut čtenáři strukturovaným a přehledným způsobem, měly by se upřednostnit jednoduché věty oproti souvětím. Všechny grafické informace, které nesou významové sdělení, musí být dostupné v textové podobě. Ve zdrojovém kódu webové stránky musí být u každého obrázku nesoucího význam umístěn prvek „alt“, v němž bude jedním nebo několika slovy popsáno, o jaký obrázek se jedná – např. „logo“, fotka zaměstnanců“ apod. **Pokud jde pouze o ilustrační foto, prvek "alt", který popisuje obrázek, musí zůstat prázdný. Textová informace je důležitá pro ty, kteří vizuální informaci nedokážou přijmout, dokážou ale obsah obrazové informace identifikovat pomocí termínů jako např. „grafika“ a text, který je obsažen v prvku „alt“.** Podobně tomu má být s animacemi, videem a veškerým obsahem multimediálního charakteru, který musí mít další alternativy, např. textový přepis, audio popis k různým typům multimediálních prvků i k tzv. CAPTCHA apod.

Webová stránka musí obsahovat všechny podstatné informace, i když uživatel aktuálně nemůže používat JavaScript, Flash, Java applety, kaskádové styly (CSS), cookies či jiné doplňky internetového prohlížeče nebo operačního systému.

Odkazy musí být možné jednoduše odlišit od ostatního textu – optimálním způsobem je jejich podtržení, případně také barevné zvýraznění, tučné písmo apod. Vhodné je barevně odlišit již navštívené odkazy a odkazy, které jsou právě aktivní. Z textu odkazu musí být jasně patrné, kam odkaz vede. Odkazy, které otevírají nové okno, musí být označeny. Pokud odkaz vede na jiný typ souboru, než je HTML, musí být také k dispozici informace o jeho typu, případně o jeho velikosti.

Informace sdělované barvou nebo řezem písma musí být dostupné i bez barevného rozlišení nebo vizuálního čtení. Není např. vhodné, aby barva nebo tučné písmo byly jediným údajem, který indikuje povinný údaj apod., protože člověk s poruchou zraku nebo barvocitu je nedokáže rozlišit.

Na obrazovce nesmí docházet ke změnám velikosti, barevnosti nebo jasu prvku rychleji než třikrát za sekundu.

Na webových stránkách se nesmí bez vědomého zásahu uživatele spouštět žádné akce, nevhodná jsou tedy např. vyskakovací okna nebo spouštění zvuků. Zvuky musí mít uživatel možnost vypnout.

Funkčnost webové stránky nesmí být závislá na konkrétním vstupním či výstupním zařízení nebo programovém vybavení. Např. musí být možné zobrazit stránku nezávisle na typu prohlížeče nebo rozlišení displeje apod. Odkazy a ovládací prvky musí být nezávislé na myši, aby uživatel, který používá jiný druh vstupního nebo výstupního zařízení, byl schopen stránky a odkazy ovládat.

Všechny aktivní prvky (odkazy, formulářová pole, tlačítka apod.) musí být dostupné a ovladatelné prostřednictvím klávesnice (mezi aktivními prvky by mělo být možné se bez obtíží pohybovat pomocí klávesy „Tab“).

Tabulky musí být čitelné po řádcích. Jedno tabulkové pole má obsahovat pouze informace, které spolu logicky souvisejí. Tabulková data musí obsahovat záhlaví sloupců, případně řádků.

Ve formuláři musí být přístupným způsobem označena povinná pole (nestačí jen barevné označení). Informace o vyplňování formuláře musí být umístěny na začátku formuláře nebo pole ještě před vyplněním. Uživatel také musí dostat jasnou zpětnou vazbu o vyplnění pole, chybách nebo o tom, co má udělat pro odeslání formuláře. Při akcích směřujících ke změnám (např. finanční transakce, změny údajů apod.), je vhodné mít možnost jednotlivé kroky verifikovat, případně vrátit.

- Knihovna musí zveřejnit stručný „návod“ na to, jak v knihovně postupovat při využívání různých služeb, jak se registrovat, jak obsluhovat technická zařízení apod⁴.

5.2 Na webových stránkách je podrobný popis konkrétních opatření umožňujících samostatnost a samostatný pohyb osob se specifickými potřebami a popis okolí knihovny, informace o službách a speciálních službách pro uživatele se specifickými potřebami a odkazy na důležité webové stránky týkající se těchto osob.

Popis opatření pro samostatný pohyb

- Uživatel musí mít možnost dozvědět se z webových stránek, zda je budova knihovny bezbariérově přístupná.
- Stránky musí obsahovat popis cesty pěšky od stanice nebo zastávky MHD nebo od vyhrazeného parkovacího místa formou vhodnou pro uživatele s konkrétním postižením, včetně grafického znázornění (mapy) s možností stáhnutí.

- Stránky musí obsahovat popis budovy včetně grafického znázornění kvůli možnosti samostatného pohybu a orientace, včetně grafického znázornění. Pokud není možný samostatný pohyb, musí být tato informace uvedena a zároveň uveden i kontakt na knihovníka-asistenta.
- Na webových stránkách knihovny musí být dostupný orientační plán knihovny (vhodný k tisku), který musí obsahovat informace o umístění specializovaného oddělení nebo vyčleněného fondu pro danou skupinu, výtahu, informačním bodu pro osoby se specifickými potřebami. Musí obsahovat kontaktní telefonní číslo (mobil) a základní informace pro případ nutné evakuace.

Jak na to:

Informace na webových stránkách k popisu opatření pro samostatný pohyb musí knihovna konzultovat (nebo nechat vytvořit) organizacemi sdružujícími nebo pomáhajícími osobám se specifickými potřebami.

Informace o službách

- Uživatel musí mít možnost dozvědět se z webových stránek, jaké služby a aktivity knihovna nabízí a jaká opatření zavádí pro jejich zpřístupnění. Informace o službách uživatelům se specifickými potřebami (nebo odkazy na ně) musí být umístěny na vstupní stránce knihovny.
- Na stránkách musí být informace o speciálním vybavení dostupném v knihovně (např. kamerová lupa, speciální hardware a software, indukční smyčka apod.).
- Pokud knihovna buduje speciální fond pro osoby se specifickými potřebami, měly by být tyto informace na webových stránkách uvedeny i s odkazem na tento druh fondu.
- Doporučujeme zveřejnění stručného „návodu“ na to, jak v knihovně postupovat při využívání různých služeb, při registraci a návodu pro obsluhu dalších zařízení v knihovně (kopírka apod.).⁵
- Knihovna na svých webových stránkách uvádí kontakt na knihovníka-asistenta, včetně informace o jeho kompetencích.
- Základní dokumenty knihovny (Knihovní řád apod.) jsou k dispozici v úpravě vhodné pro osoby se specifickými potřebami.
- Knihovna na svých stránkách uvádí také komunikační pravidla pro komunikaci s uživateli se specifickými potřebami.

Odkazy na důležité webové stránky

Lidé se specifickými potřebami většinou znají webové stránky a odkazy, které se týkají jejich postižení. Může však pro ně být užitečné mít je pohromadě na jednom místě. Odkazy mohou být vhodné pro osoby, které se teprve učí žít se svým postižením, i pro čtenáře, kteří se o danou problematiku zajímají.

Knihovna by při výběru odkazů vždy měla mít na zřeteli konkrétní situaci knihovny a jejích uživatelů a vybrat ty odkazy, které jsou pro danou knihovnu (region) či cílovou skupinu uživatelů relevantní⁶.

Na stránkách knihovny musí být odkazy na:

- Organizace, školy, zaměstnavatele a další subjekty, které pracují s osobami se specifickými potřebami a jsou také v kontaktu s knihovnou (např. formou spolupráce, sdílení akcí apod.).
- Tematické a zájmové weby k dané problematice⁷.

VI. Spolupráce a propagace

6.1 Knihovna spolupracuje s organizacemi zastřešujícími a sdružujícími osoby se specifickými potřebami, především v dané lokalitě.

- Knihovna musí spolupracovat s organizacemi v regionu (může se jednat např. o spolky, sdružení, specializovaná zařízení, školy, zaměstnavatele osob se specifickými potřebami, různé pomáhající organizace nebo složky veřejné správy).

Jak na to:

Ve spolupráci s těmito organizacemi knihovna lépe pozná skutečné potřeby uživatelů a může jim přizpůsobit své služby a opatření. Vhodné je využít služeb těchto organizací při školení personálu, plánování a kontrole speciálních opatření, přípravě a plánování služeb a akcí

6.2 Ve spolupráci s těmito organizacemi zajišťuje knihovna vhodnou formou propagaci svých služeb uživatelům se specifickými potřebami.

- Knihovna musí ve spolupráci s regionálními organizacemi (viz výše) spolupracovat na propagaci a zpřístupnění svých služeb, akcí, fondů a dalších aktivit.
- Uživatelé musí být vždy informováni o jakýchkoliv změnách týkajících se služeb a jejich využívání.

Jak na to:

Knihovny mohou využívat spolupracující organizace v případě potřeby speciálních služeb a pomůcek (např. tisk materiálů na braillové tiskárně, vydavatelská tiskárna-fuser-tiskárně pro zhotovení hmatové grafiky, služby tlumočnicka, další speciální pomůcky).

Vhodné formy propagace, spolupráce a komunikace

- Všechny dokumenty a propagační materiály knihovny musí být k dispozici v přístupném elektronickém formátu.
- Všechny tištěné informace a propagační materiály musí být k dispozici (také) ve formě vhodné pro osoby se specifickými potřebami.
- Knihovny mohou spolupracovat se střediskem Teirésias při Masarykově univerzitě v Brně, které se věnuje podpoře studentů se specifickými potřebami, nebo s katedrami speciální pedagogiky při pedagogických fakultách univerzit.

Vhodná místa pro propagaci, informační a komunikační kanály

- Propagace musí být cílena na organizace a instituce, ve kterých se osoby se specifickými potřebami vyskytují nebo které s těmito osobami spolupracují. Knihovna by měla využít možnost inzerovat své aktivity jak v tištěných časopisech daných organizací, tak v jejich elektronické podobě a na internetových stránkách věnujících se problematice daného typu postižení nebo znevýhodnění. Je možné také využít televizní pořady zaměřené na cílovou skupinu (Handicamping, Televizní klub neslyšících), stránky projektu Bezbariérová knihovna nebo Helpnet apod.
- Knihovna by měla spolupracovat s následujícími organizacemi:
 - Občanské sdružení Asistence⁹
 - Informační portál Helpnet⁹
 - **Nadační fond Friendly Vox**

Jak na to:

Oslovit cílovou skupinu je možné prostřednictvím aktualizace webových stránek, zasíláním pravidelného newsletteru. Je možné oslovit školy a konkrétní učitele s nabídkou, využít možnosti informovat cílovou skupinu přes sociální sítě a získat „prostředníka“ zastupujícího cílovou skupinu (nejlépe externího, ev. interního spolupracovníka).

- Výhodou je, pokud knihovna pravidelně vydává informační „bulletin“ pro uživatele se specifickými potřebami.
- Knihovna by měla navázat spolupráci také s vysokými školami, na kterých jsou obory zaměřené na tuto problematiku.

Spolupráce s dalšími knihovnami

Knihovna musí spolupracovat také s dalšími knihovnami (včetně specializovaných knihoven, např. Informační centrum o hluchotě, Federace rodičů a přátel sluchově postižených, Knihovna a tiskárna pro nevidomé Karla Emanuela Macana atd.), které již poskytují služby uživatelům se specifickými potřebami. Spolupráce může být jak inspirací, tak i významným způsobem, jak ušetřit finance a získat další lidské zdroje¹¹. K získání informací o takových knihovnách lze využívat např. portál <http://bezbarierova.knihovna.cz/>, výstupy z odborných akcí a seminářů, odborný tisk, metodické materiály připravované Sekcí služeb osobám se specifickými potřebami při SKIP ČR aj.

Jak na to:

Knihovny mohou vytvořit síť spřátelených knihoven cílících na uživatele s konkrétním typem postižení, např. vzhledem k výskytu neslyšících v Praze, Brně a Ostravě mohou vzniknout společné „tiché knihovny“ za účelem oslovení neslyšících čtenářů a společné podpory při organizování akcí, sdílení speciálního fondu a spolupráce při překonávání překážek s cílem zlepšit přístupnost daných knihoven pro cílovou skupinu. Mohou vydávat také společný bulletin.

VII. Akce

7.2 Knihovna umožňuje plnohodnotnou účast na svých vzdělávacích, kulturních a dalších aktivitách návštěvníkům se specifickými potřebami buď odstraněním, anebo kompenzačními bariérami.

Typy bariér při akcích a nutná opatření

- Při organizaci akcí je nutné zajistit vhodnou a dostatečnou formu na místě konání akce a přístupnost akce (např. odstraněním prostorových bariér, úpravou světelných a akustických podmínek apod.).
- Uživatelé se specifickými potřebami mají mít možnost přihlásit se na akci předem a v tom případě jim knihovna musí zajistit adekvátní kompenzační pomůcky potřebné pro zpřístupnění akce a doprovodných materiálů (vzhledem k platné legislativě) a zároveň komunikaci ve vybraném komunikačním systému příchodního... Pokud se na akci přihlásí lidé se specifickými potřebami, musí být přítomna i osoba vyčleněná jako knihovnicko-asistent. Pokud knihovna takovou osobu nemá vyčleněnou, musí zajistit jiného proškoleného knihovníka.

- Je nutné pamatovat také na to, že lidé se specifickými potřebami mohou přijít s vodícím nebo asistenčním psem, tj. předvídat potenciální problémy, vytvořit prostor pro psa aj.
- Pokud se na akci přihlásí osoba, která ji chce navštívit v doprovodu tlumočnicka nebo asistenta, knihovna jim zajistí adekvátní pracovní podmínky (např. vhodné osvětlení, materiály k akci s předstihem apod.).

Jak na to:

Při přípravě akcí se můžete inspirovat v Databance vzdělávacích programů: <http://knihovnici.kjm.cz/>.

Vhodné aktivity

- Knihovna může (kromě svých tradičních akcí, které je povinna zpřístupnit i osobám se specifickými potřebami) doplnit programovou nabídku o speciální kurzy pro uživatele se specifickými potřebami, které informují o aktivitách a službách knihovny. Lze je připravit např. formou zážitkových seminářů (např. „vyzkoušet si“ knihovnu).
- Knihovna by při realizaci akcí pro osoby se specifickými potřebami měla nahrazovat chybějící podněty určitého typu jinými smyslovými podněty (zvuk, chuť, hmat, zrak, čich), aby jim zajistila adekvátní prožitek reality.
- Speciální pozornost by měla knihovna věnovat dětským čtenářům se specifickými potřebami.

Jak na to:

Mimo technologií je dobré při přípravě a realizaci programů zapojit všechny smysly s možným využitím dramatické výchovy a principů zážitkové pedagogiky:

- **Hmatové poznávání a pohybové aktivity (hmatové výstavy, zapojení hmatu do různých aktivit v knihovně, pohybové aktivity vhodné pro nevidomé apod.).**
- **Sluchové poznávání (koncerty, veřejná čtení, využití sluchu při netradičních formách orientace, muzikoterapie apod.).**
- **Čichové poznávání, chuťové poznávání (např. cestopisné přednášky nebo vzdělávací akce spojené s ochutnávkou nebo poznáváním vůní, využití aromaterapie, „označení“ prostoru prostřednictvím vůní apod.).**

- Knihovna v rámci dlouhodobé strategie zpřístupňování svých služeb osobám se specifickými potřebami pracuje na osvětě a prezentaci problematiky běžnému čtenáři a naplňuje principy inkluzivní společnosti tak, že se stává místem vítajícím každého čtenáře s jeho specifiky. To v důsledku vede k opravdu rovnému přístupu.

VIII. Integrace

8.1 Knihovna přátelská k uživatelům svými aktivitami podporuje integraci osob se specifickými potřebami do majoritní společnosti a zlepšování jejich vzájemné komunikace a soužití.

- Knihovna by měla v maximální míře využívat osoby s konkrétním typem postižení či znevýhodnění na pozicích expertů, lektorů, přednášejících, zaměstnanců (jsou nositeli jedinečné životní zkušenosti a vhodným identifikačním vzorem především pro děti se specifickými potřebami).
- Knihovna by se měla podílet na životě a aktivitách organizací pro osoby se specifickými potřebami v regionu svou přímou účastí (dny otevřených dveří, jarmarky, vánoční vystoupení apod.).
- Knihovna musí znát a zprostředkovat informace o pravidlech komunikace s osobami se specifickými potřebami (např. formou letáků, her, komiksu apod.).

Lze se zaměřit na následující typy aktivit:

- seznámení s uměleckými projevy (kulturou) osob s daným typem postižení (divadelní představení, koncerty, výstavy, autorská tvorba),
- promítání filmů s danou problematikou (vytvořených danou skupinou i o dané skupině),
- besedy na aktuální témata (historie dané minority, aktuální legislativa, práva osob se specifickými potřebami, nové trendy v péči a komunikaci s osobami se specifickými potřebami, zajímavé knižní tituly),
- setkávání lidí se specifickými potřebami s většinou populací při společných programech v knihovnách (a to jak v rámci škol, tak akcí pro veřejnost),
- prezentace činnosti škol a jiných subjektů zaštiťujících lidi se specifickými potřebami,
- programy pro osoby pečující (paralelní besedy pro osoby s postižením a osoby pečující),
- rozvoj a docvičování dovedností získaných v programech základní rehabilitace (čtení atd.), spolupráci se školami,

- podporu pracovního uplatnění osob se specifickými potřebami zahrnující vyhledávání pracovních míst – např. formou dobrovolnické výpomoci v knihovně,
- koordinaci a zajišťování průvodcovské a předčitatelské služby (tam, kde jsou k tomu podmínky),
- seznámení s kulturou lidí se specifickými potřebami (literatura, hudba, výtvarná tvorba, divadlo aj.),
- možnost setkávání osob pečujících nebo zabývajících se touto problematikou.

Jak na to:

Knihovna se může zapojit do procesu integrace přímo tím, že zorganizuje nějakou aktivitu nebo poskytne k takové aktivitě místo. Může se též zapojit ještě s jinými subjekty a například ve spolupráci s místním klubem, galerií nebo městským úřadem realizuje akci, festival, koncert apod. pro osoby se specifickými potřebami. Může se také zapojit do již tradiční akce, např. festivalu Mezi ploty. Tím naplní cíl integrace.

Garant metodiky: Helena Hubatková Selucká.

Doporučené zdroje k problematice osob se specifickými potřebami (přehledové publikace)

Knihy a časopisy

ČESKÁ REPUBLIKA. Vyhláška č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. In: *Sbírka zákonů ČR*. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2009, roč. 2009, 129, s. 6621–6647. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: www.mvcr.cz/soubor/sb129-09-pdf.aspx.

DEINES-JONES, Courtney, RIKOWSKI, Ruth (eds.). *Improving library services to people with disabilities*. Oxford: Chandos, 2007. Chandos information professional series. ISBN 978-1-84334-286-1.

HUNTINGTON, Barbara, SWANSON, Coral. *Adults with Special Needs: a Resource and Planning Guide for Wisconsin's Public Libraries* [online]. Madison: WI Department of Public Instruction, Division for Libraries, Technology, and Community Learning-Public Library Development, 2002 [cit. 2014-09-27]. Dostupné z: http://pld.dpi.wi.gov/pld_specialasn.

IRVALL, Birgitta, NIELSEN, Gyda Skat. *Access to libraries for persons with disabilities – Checklist*. Hague: IFLA Headquarters, 2005. IFLA Professional Reports, ISSN 0168-1931; No. 89. ISBN 90-77897-04-6. Dostupné také z: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>.

Můžeš: časopis pro ty, kteří se nevzdávají. Praha: Sdružení přátel Konta Bariéry, 1993–. ISSN 1213-8908. Části dostupné také z [www: http://muzes.cz](http://www.muzes.cz).

SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. Pedagogika [Grada]. ISBN 978-802-4717-333.

SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-691-9.

STREIT, Vincenc, RESSLER, Miroslav, HOUŠKOVÁ, Zlata (eds.). *Služby knihoven zdravotně postiženým uživatelům*. 1. vyd. Praha: Národní knihovna ČR, 2004. ISBN 80-7050-455-2.

ŠESTÁKOVÁ, Irena, LUPAČ, Pavel. *Budovy bez bariér: návrhy a realizace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. Stavitel. ISBN 978-80-247-3225-1.

ZDAŘILOVÁ, Renata. *Bezbariérové užívání staveb: metodika k vyhlášce č. 398/2009 Sb. o obecných a technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb*. 1. vyd. Praha: ČKAIT, 2011. ISBN 978-80-87438-17-6.

Webové stránky a portály

Bezbariérová.knihovna.cz [online]. © 2014 [cit. 2014-09-26]. Dostupné z: <http://bezbarierova.knihovna.cz/>.

Helpnet.cz: informační portál pro osoby se specifickými potřebami [online]. Sdružení BMI, © 2014, 28. 9. 2014 [cit. 2014-09-29]. ISSN 1802-5145. Dostupné z: <http://www.helpnet.cz>.

¹ Tuto službu nabízí proti smlouvě např. Krajská knihovna v Karlových Varech.

² Termínem *asisitivní technologie* jsou označovány technologie, postupy a principy, které umožňují zpřístupnit určité informace, a to nejen uživatelům se specifickými potřebami, ale i alternativním přístrojům, zařízením a programům.

³ Více informací viz např. www.pristupnost.cz/wcag/.

⁴ Tyto návody mohou být výhodou i pro další uživatele, bez ohledu na postižení.

⁵ Tyto návody mohou být výhodou i pro další uživatele, bez ohledu na postižení.

⁶ Odkazy se mohou lišit s ohledem na místní situaci dané knihovny.

⁷ <http://bezbarierova.knihovna.cz>

⁸ <http://www.asistence.org/novinky>

⁹ <http://helpnet.cz>

¹⁰ <http://www.friendlyvoxx.org/>

¹¹ Příklad: Pokud již některá knihovna připraví smlouvu upravující podmínky půjčování mp3 přehrávačů uživatelům s postižením a je ochotná vzor smlouvy poskytnout i dalším knihovnám, mohou tyto knihovny ušetřit čas, náklady spojené s právní konzultací apod.

Metodika pro standard Handicap Friendly

Osoby se zrakovým postižením

Zrakové postižení

Za zrakové postižení se považuje postižení způsobující problémy se zpracováním informací zrakovou cestou, které není možné odstranit běžnou korekcí, jako jsou např. brýle, chirurgický zákrok, medikamentózní léčba apod. Existuje mnoho typů zrakových vad vyskytujících se v různé míře od slabozrakosti až po úplnou nevidomost. Zrakové vnímání je ovlivněno mnoha faktory, např. schopností vnímat světlo nebo jeho hloubku, rozlišovat barvu, lokalizovat či fixovat předměty nebo je sledovat v pohybu.

Protože zrak je nejvyužívanějším smyslem a jeho prostřednictvím získáváme až 90 % všech informací¹, zasahuje zrakové postižení do každodenního života, ztěžuje orientaci a snižuje možnost reagovat na nebezpečí nebo neočekávané situace, čímž může vést k závislosti na dalších osobách, omezovat možnost zaměstnání, snižovat existenční jistoty a ovlivňovat psychický stav. Zrakové postižení má také velký vliv na porozumění neverbálním komunikačním signálům, a může ovlivňovat sociální kontakty, omezovat získávání sociální zkušenosti nebo vést k nestandardním reakcím nevidomých či nepřijemným pocitům u ostatních lidí.

Při jednání s uživateli knihoven je vhodné vzít v potaz skutečnost, že problémy se zrakem mohou mít nejen tzv. „zrakově postižení“, ale také senioři, osoby s mentálním postižením nebo osoby, kterým se dočasně zhoršil zrak v důsledku úrazu, nemoci nebo lékařského zákroku.

Zrakové postižení lze kompenzovat jinými smysly, především hmatem a sluchem, a speciálními pomůckami zlepšujícími zrakové vnímání, pomůckami využívajícími sluch a hmat, orientačními pomůckami nebo pomůckami na bázi PC (speciální hardware a software), mobilními telefony s hlasovým vstupem a výstupem apod.

I. Obecné požadavky

1.1 Knihovna vytváří podmínky pro rovný přístup ke službám a informacím.

- Knihovní řád a případně další základní dokumenty jsou k dispozici v přístupném elektronickém formátu a ve zvukové podobě.
- Čtenář se zrakovým postižením musí mít možnost použít k podpisu přihlášky do knihovny podpisovou šablonu.

II. Personál

2.1 Všichni pracovníci ve službách uživatelům mají základní znalosti a dovednosti nezbytné pro poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami. Kvalifikace pracovníků v této oblasti je průběžně zvyšována.

- Každý zaměstnanec knihovny zná zásady orientace a pohybu zrakově postižených v prostoru.
- Pracovníci ve službách mají osvojena pravidla („desatero“) komunikace s osobami se zrakovým postižením a pravidla komunikace s osobami doprovázenými asistenty. Umí vést nevidomého. Zvládají ústní i písemnou komunikaci a umí vytvořit elektronický dokument, který je pro uživatele se zrakovým postižením přístupný².
- Všichni pracovníci ve službách musí znát základní ovládací techniky a vybavení, které knihovna nabízí pro uživatele se zrakovým postižením (ovládání počítače vybaveného hlasovým výstupem a programem pro zvětšení textu, skeneru určeného pro rozpoznání textu, kamerové lupy, braillového řádku a dalšího vybavení).
- Všichni zaměstnanci ve službách mají obecné znalosti o alternativních formátech knihovních dokumentů vhodných pro slabozraké a nevidomé uživatele (zvukové knihy, elektronické dokumenty apod.) s ohledem na místní knihovní fond.
- Systavné školení zaměstnanců knihoven v problematice práce s osobami se zrakovým postižením musí být jedním z hlavních cílů každé knihovny, která se rozhodla orientovat v této oblasti. Tato školení musí vést k osvojení praktických dovedností při komunikaci a službách osobám se zrakovým postižením.

Jak na to:

Je vhodné využít odborná střediska Sjedené organizace nevidomých a slabozrakých³ (dále jen SONS), oblastní Tyflocentra⁴, Tyflo servis⁵, Poradenské centrum Sdružení Okamžik⁶ aj. Pravidelné semináře pro pracovníky zvukových knihoven probíhají každoročně v Městské knihovně v Třebíči. Lze využít nebo se inspirovat dalšími specializovanými semináři, např. INSPO.

III. Fond a služby

3.1 Knihovna vytváří speciální fond pro osoby s postižením.

- Pokud knihovna nabízí fond pro osoby se zrakovým postižením, musí být dokumenty v tomto fondu označeny formou přístupnou pro danou cílovou skupinu.

Jak na to:

Např. dokumenty tištěné velkým písmem mohou být označeny výrazným barevným proužkem nebo ikonou, audio CD by měla obsahovat popisky v Braillově písmu apod.

Vhodné typy dokumentů

- *Knihy a časopisy tištěné velkým písmem jsou vhodným typem dokumentů pro slabozraké osoby, mohou je však ocenit i jiné skupiny uživatelů (např. senioři, menšíny apod.).*

Jak na to:

Vzhledem k nedostatku knih tištěných velkým písmem na českém trhu mohou být jejich alternativou elektronické čtečky, které umožní zvětšování textu. V zahraničí (především v anglicky mluvících zemích) jsou knihy tištěné velkým písmem běžně k dispozici, což je možné vzít v úvahu při případném budování fondu zahraniční literatury. V Česku vychází ve zvětšeném typu písma časopis Zora, který je možné získat prostřednictvím SONS⁷. Vhodné je pamatovat na děti se zrakovým postižením a cíleně doplňovat do fondu dětské knihy a časopisy tištěné větším písmem.

- *Audioknihy a časopisy*
 - Audioknihy na CD dostupné prostřednictvím standardního trhu
 - Audioknihy a zvukové knihy pro děti
 - Audioknihy vydávané Knihovnou a tiskárnou pro nevidomé Karla Emanuela Macana
 - Časopisy pro nevidomé upravené do zvukové podoby⁸

Jak na to:

Katalog knihovny Digitální Internetová Knihovna KTN⁹ je přístupný i bez přihlášení. Veřejné knihovny mohou s Knihovnou a tiskárnou pro nevidomé Karla Emanuela Macana navázat spolupráci a využívat její fondy.

- *Filmová DVD (eventuálně videokazety) s komentářem pro zrakově postižené*
- *Elektronické dokumenty*
 - Elektronické dokumenty umožňují uživatelům se zrakovým postižením čtení prostřednictvím speciálního softwaru. Tam, kde nelze získávat elektronické dokumenty, je nutné alespoň spolupracovat s knihovnami a subjekty, které takové dokumenty zpřístupňují.
 - Vhodnými typy elektronických dokumentů jsou:
 - E-knihy nebo zdroje dostupné prostřednictvím internetu
 - E-knihy na nosičích (CD, přenosné USB paměti)
 - Elektronické databáze nejlépe s dálkovým přístupem. Při jejich výběru je vhodné vzít v potaz i možnost stažení zvukové verze článku nebo dostupnost dané databáze pro mobilní zařízení. Vhodné naopak nejsou zdroje, pro jejichž použití je nutná instalace speciálního softwaru.
 - Elektronické kopie papírových dokumentů upravené pro uživatele se zrakovým postižením (či jiným postižením, které má za následek nepřístupnost tištěných knih) – především odborné tituly. Využití těchto textů umožňuje § 38. Autorského zákona.

Jak na to:

Pro účel úpravy odborných textů lze doporučit Metodiku k úpravám elektronických textů pro zrakově postižené¹⁰ zpracovanou a aktualizovanou Střediskem pro pomoc studentům se specifickými nároky Teiresiás při Masarykově univerzitě v Brně. Je však vhodné neupravovat knihy a texty, které už mají k dispozici jiné knihovny (viz Knihovní brána pro zrakově postižené), ale spíše s těmito knihovnami spolupracovat.

Pokud knihovna upravuje texty pro uživatele se zrakovým postižením, doporučuje se propojení katalogu dotyčné knihovny s Knihovní branou pro osoby se zrakovým postižením (pro tento případ je nezbytné, aby knihovna měla Z39.50 server). Knihovní bránu spravuje středisko Teiresiás¹¹.

- *Časopisy tištěné Braillovým písmem*

Jak na to:

Seznam časopisů v Česku je dostupný např. na stránkách KTN nebo SONS¹².

- *Dětské knihy tištěné Braillovým písmem.* Přestože je v současné době zpřístupněno mnoho titulů dětských knih ve zvukové, případně elektronické podobě, samotný poslech textů dětem nestačí ke správnému rozvoji gramotnosti a jazykových kompetencí. Pokud se děti nenaučí číst, mají později problémy s pravopisem, některými gramatickými jevy a psaním textů obecně. Proto se musí knihovna zaměřit také na akvizici knih v Braillově písmu.

Jak na to:

V této oblasti je možné spolupracovat s Ediční komisí působící při Knihovně a tiskárně pro nevidomé Karla Emanuela Macana.

- *Prezenční dokumenty.* Pokud jsou v knihovně prezenční dokumenty, je nutné pamatovat na jejich zpřístupnění uživatelům se zrakovým postižením.

Jak na to:

Prezenční dokumenty je možné zpřístupnit např. pořízením technických zařízení (kamerové či softwarové lupy, počítač s hlasovým výstupem v kombinaci se skenerem a programem pro převod textu apod.).

Přístupnost prezenčních dokumentů lze řešit také výjimkou z výpůjčních pravidel knihovny.

3.2 Knihovna nabízí literaturu věnovanou problematice různých postižení a znevýhodnění pro rodiče, osoby pečující a většinovou populaci.

- Kromě literatury o problematice zrakového postižení je možné shromažďovat také texty nebo díla autorů se zrakovým postižením, které obvykle dobře přiblíží problematiku a vnímání světa těchto lidí vidící populaci.

Jak na to:

Podobné publikace vydává např. sdružení Okamžik apod.

3.3 Knihovna využívá všech prostředků vzdálené komunikace, nabízí dálkové služby a ve svých prostorách umožňuje Wi-Fi připojení.

- *Přístup k placeným elektronickým zdrojům prostřednictvím Wi-Fi.* Je nutné zajistit, aby i v případě využívání vlastních počítačů prostřednictvím Wi-Fi připojení měli uživatelé se zrakovým postižením přístup k placeným (licencovaným) elektronickým zdrojům. Pokud to není možné z důvodů licence nebo z technických důvodů, je nutné zajistit, aby na počítačích, ze kterých je možné elektronické zdroje využívat, byl k dispozici program pro zvětšování textu a hlasový výstup. **V současné době již většina systémů má tyto funkce implementovány¹³.**

3.4 Knihovna poskytuje službu doručování výpůjček do domu.

Další možné služby:

- Knihovna může poskytovat specializované referenční služby zaměřené na problematiku osob se zrakovým postižením.
- Kromě dokumentů může knihovna půjčovat také zařízení nutné k jejich využívání, např. radiomagnetofony s mp3 přehrávačem¹⁴, lupy, čtečky elektronických knih aj.
- Knihovna může vytvářet cirkulační fond vhodných dokumentů pro své pobočky nebo další spolupracující knihovny.
- Knihovna může pravidelně doručovat dokumenty do organizací či zařízení, která pracují s lidmi se zrakovým postižením¹⁵.

IV. Technické a materiální podmínky

4.1 Knihovna vytváří vhodné fyzické a technické podmínky umožňující samostatný pobyt a pohyb osob s postižením. Zajišťuje pravidelné kontroly funkčnosti speciálních opatření a vybavení.

Odstranění a architektonických bariér

- Úpravu prostoru pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace řeší Vyhláška č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

Přístup do budovy

- **Pro vnější přístup do knihovny a pohyb v knihovně musí být vytýčeny přirozené nebo umělé vodící linie. Tam, kde nelze zajistit přirozené vodící linie (např. na velkých prostranstvích v exteriéru), je nutné zřídit umělé vodící linie podle předepsaného certifikovaného materiálu.**

Jak na to:

Přirozenými vodícími liniemi jsou např. stěny, podezdívky, ploty, zábradlí, rozhraní chodník – trávnik a parkové obrubníky, apod. Rozhraní chodník – vozovka není přirozenou vodící linií.

Není vhodné do přirozených vodících linií umisťovat objekty, jako jsou reklamní poutače a jiný mobiliář (lavičky, odpadkové koše, přístřešky, květinová výzdoba či další objekty).

V interiéru, pokud to je možné, lze volit různé profily povrchu, které mohou usnadnit orientaci.

Tyto linie by měly být dostupné také v prostoru od nejbližší zastávky městské hromadné dopravy.

- Nad vstupními dveřmi do budovy a na dalších strategických místech musí být umístěn dálkově ovládaný akustický orientační maják. V případě, že vstup do objektu, případně další strategicky důležitá místa není možné nalézt s pomocí přirozených vodících linií, je nutné zde umístit dálkově ovládaný akustický orientační maják.
- Kliky musí být jasně označené.

Jak na to:

Kliky lze označit např. čtvercem v kontrastní barvě, lze využít také hmatové rozlišení, např. čalounění apod.

Parkování

- Cesta od parkovacího místa do knihovny by měla být jasně označena a měla by být snadno naležitelná prostřednictvím přirozených nebo umělých vodících linií.

Výtahy

- Příjezd kabiny výtahu musí být oznámen akustickým tónem vně kabiny a zároveň musí být ve výtahu příjezd kabiny oznámen hlasovou frází obsahující identifikaci příslušného patra a oddělení/služeb, které v daném patře knihovna nabízí.
- Všechny ovládací prvky výtahu umístěné uvnitř kabiny i v jednotlivých patrech musí být označeny reliéfním nebo Braillovým písmem. Hmatové označení musí být umístěno v bezprostřední blízkosti příslušného ovládacího prvku.
- Všechny ovládací prvky výtahu musí dle vyhlášky vyčnívat nad povrch okolí nejméně o 1 mm.

Schodiště

- První a poslední schod schodiště nebo vyrovnávacích schodů musí být výrazně rozeznatelný od okolí. První nášlap schodiště musí být v kontrastní barevnosti oproti ostatním stupňům a navazující podlaze. Kontrast lze nahradit také reflexní páskou v celé šířce nástupního stupně. Vhodné je provedení schodiště v kontrastní barvě vůči schodištním odpočívadlům a ostatnímu prostoru.
- Schodiště zasahující do prostoru musí mít pevnou zábranu či sokl jako zarážku pro bílou hůl (např. tyč zábradlí) ve výši 100 až 250 mm, která zabrání vstupu do prostoru s podchodí výškou menší než 2100 mm¹⁶. Na horním ukončení zábradlí schodiště by měly být umístěny hmatové výstupky, jejichž počet určuje patro. Podobně umístěná destička s reliéfním nebo Braillovým písmem může přinést další informace o situaci na patře.
- Schodišťové zábradlí musí přesahovat horní a spodní schod. musí přesahovat hranu horního a spodního schodu minimálně o 15 cm.

Uspořádání interiéru

- Vnitřní průchozí plochy musí být řešeny tak, aby byly dodrženy vodící linie pro osoby se zrakovým postižením. Do průchozího prostoru podél vodící linie se neumísťují žádné překážky (viz výše).
- Je nutné odstranit potenciální překážky ve výši hlavy a pasu, které nelze detekovat bílou hůlí (např. police nebo vývěsní štíty zasahující do prostoru, otevřené zásuvky stolů), nezajištěné zdobné prvky nebo neupevněné podlahové krytiny (např. koberečky).
- Musí být dodržen vizuální kontrast dveří, výtahu, sociálních zařízení (umyvadlo, záchodová mísa) a klik vůči jejich okolí.
- Podlahové krytiny musí být bez větších nebo nápadných vzorů (vzory na podlaze mohou uživatele se zrakovým postižením mást).

Světelné podmínky

- V knihovně musí být k dispozici světelné zdroje, které lze v případě potřeby bez obtíží přenášet.

Počítačové a speciální vybavení

Požadavky na běžné počítače

- Monitory počítačů musí být kvalitní, s dobrou možností nastavení podsvícení, měly by být větší (vícepalcové).
- Nastavení operačního systému musí umožnit zvětšování textu.
- Klávesnice musí být uzpůsobena pro hmatovou orientaci, popisky klávesnice dostatečně kontrastní a velké.

Speciální hardwarové a softwarové vybavení¹⁷

● ~~V závislosti na velikosti~~—Bez ohledu na typ a velikost knihovny a potřebách uživatelů by alespoň musí být v knihovně k dispozici jeden počítač, který má hlasový výstup a možnost zvětšování zobrazení na monitoru (tzv. zoomování) o velikosti 21". Doporučujeme, aby počítače v knihovně měly monitory o velikosti 19" . Nákup speciálního hardwaru a softwaru pro uživatele se zrakovým postižením však obvykle není obvykle nutný.¹⁸ Jeho pořízení je vhodné pouze tam, kde je prokazatelné, že jej lidé se zrakovým postižením opravdu využijí. Ve většině případů však stačí mít na počítačích pro uživatele nainstalované aktuální verze operačního systému Windows (které zvětšení zobrazení umožňuje) a aktuální verzi otevřeného, volně šiřitelného odebírače obrázků NVDA.

Nutnost pořízení skeneru a speciálního programu pro rozpoznávání textu pro potřeby nevidomých nebo slabozrakých uživatelů ve větších knihovnách a stejně tak pořízení speciálního hardwaru či softwaru pro zrakově postižené bez ohledu na velikost knihovny, je vždy nutné konzultovat s oblastní pobočkou SONS nebo Tyfloservisu (případně jinou organizace v místě, pokud s ní knihovna dlouhodobě spolupracuje na službách a programech). Pro potřeby certifikace Handicap Friendly bude požadováno písemné vyjádření této organizace o tom, zda doporučuje nebo nedoporučuje pořízení speciálního softwaru.

V knihovně musí být vytvořeny podmínky pro využívání ozvučeného portálu Friendly Vox (viz též bod 6.2), tj. na všech počítačích pro uživatele musí být nainstalovaný program Google Chrom a počítače musí umožnit zvukový výstup (s ohledem na ostatní uživatele doporučujeme, aby byla k dispozici sluchátka a to buď přímo u každého počítače, anebo k zapůjčení u obsluhy knihovny).

měl být vybaven skenerem s programem pro převod do textu (OCR), a speciálním zvětšovací programem (např. ZoomText), který zvětšuje obrazovku počítače nebo její části ve zvoleném zvětšení. Systém by měl být ozvučen hlasovým výstupem pro předčítání souvislého textu.

- ~~V závislosti na velikosti knihovny a potřebách uživatelů by alespoň jeden počítač určený pro vyhledávání v online katalogu nebo dalších informačních zdrojích, které knihovna zpřístupňuje, měl být vybaven zvětšovací programem a hlasovým výstupem.~~
- ~~V závislosti na velikosti knihovny a potřebách uživatelů by knihovna měla mít k dispozici elektronickou lupu (zvětšovač).~~
- ~~V knihovně musí být k dispozici velké klávesnice s barevným rozlišením kláves (nejlépe v dětském oddělení).~~

Další možné vybavení

- Skener s programem pro převod do textu (OCR)
- Zvětšovací program (např. ZoomText)
- Elektronická lupa (zvětšovač)
- Ruční lupy
- Ozvučení systému hlasovým výstupem pro předčítání souvislého textu (včetně počítače s online katalogem či dalšími informačními zdroji, které knihovna zpřístupňuje).
- Klávesnice s barevným rozlišením kláves (nejlépe v dětském oddělení)
- **Přehrávač** s jednoduchým ovládáním, přehráváním CD, kaset, mp3, **optimálně s USB vstupem (s možností půjčování dalších zařízení domů)**
- **Pokud má knihovna fond audiokazet, pak potřebné vybavení pro jejich přehrávání**
- Notebook vybavený speciálními programy, který je možné podle potřeby přenášet.
- Čtečky e-knih
- Nahrávací zařízení, které lze využít při nahrávání knih pro zrakově postižené jinými čtenáři.

4.2 V prostorách knihovny je názorný a srozumitelný orientační systém.

- Dveře musí mít na vnější straně ve výšce 200 mm nad klikou umístěn štítek s hmatovým orientačním znakem a s příslušným nápisem v Braillově písmu (např. „WC ženy“ či název příslušného oddělení knihovny).
- V rozlehlých, orientačně komplikovaných budovách lze usnadnit orientaci zrakově postiženým osobám vhodným umístěním akustických prvků signalizujících důležité orientační body (vstup a východ z budovy, schodiště, výtah, informační systémy atd.). Dálkové ovládání akustických prvků musí být zabezpečeno podle vyhlášky.

Další opatření pro umožnění pobytu osob s postižením

- Různé povrchy čalounění nebo nábytku s texturou, využití jasných/kontrastních (avšak neagresivních) barev v interiéru, případně různé povrchy podlahové krytiny mohou osobám se zrakovým postižením usnadnit orientaci. Obzvláště vhodné je aplikovat různé barvy a povrchy do dětských oddělení.
- Pokud jsou součástí dětského oddělení nebo jeho fondu hračky, je vhodné vybírat hračky s různou texturou, případně lze doporučit též hračky zvukové. Hmatové prvky (orientační prvky, umělecká díla apod.) v dětských odděleních je vhodné umístit do přiměřené výšky.

4.3V prostorách knihovny je dobře dostupné klidné místo / informační bod pro osoby se specifickými potřebami vybavený místy k sezení a speciální technikou; případně je zde k dispozici asistenční služba.

- V optimálním případě by zde měl být (také) umístěn počítač se speciální technikou pro uživatele se zrakovým postižením.

V. Webové stránky knihovny

5.1 Webové stránky splňují pravidla přístupnosti.

Specifika přístupnosti pro uživatele webu se zrakovým postižením

Doporučená metodika

Webové stránky knihovny musí splňovat pravidla přístupnosti podle metodiky **WCAG 2.1**. Cílem je, aby se znevýhodněný uživatel samostatně dostal k informacím, které jsou na stránkách publikovány, a nebyl znevýhodněn svým zdravotním postižením, použitým technickým vybavením či znalostmi.

Jak na to:

Informace o přístupnosti je možné získat na níže uvedených odkazech:

<https://poslepu.cz/jak-na-pristupnost-knihovnich-webu/>

<http://poslepu.cz/jak-na-jednoduchy-audit-pristupnosti-otestujte-si-bezbarierovost-sveho-webu/>

<https://youtu.be/QSKhWCjn2CY>

nebo na stránkách projektu Blind Friendly web¹⁹, který se zabývá přístupností webových stránek pro uživatele se zdravotním, obzvláště se zrakovým handicapem. Na stránkách projektu jsou k dispozici základní informace o přístupnosti webu i elektronických dokumentů, návody, informace o možnostech testování apod.

Srozumitelnost a přístupnost webu

- Stránky by měly obsahovat důležité informace srozumitelnou formou. Je vhodné, aby důležité informace (kontakty, provozní doba knihovny, přístup ke katalogu apod.) byly přístupné z hlavní stránky (případně s co nejmenším počtem nutných kliknutí na odkazy).
- Vhodné je umístit na hlavní stránku srozumitelný odkaz na informace pro osoby s postižením.
- Vhodné také je, když stránky s kontaktními informacemi obsahují formulář pro odeslání krátké zprávy knihovně²⁰.
- Odkazy na webových stránkách by měly být pravidelně kontrolovány²¹.

5.2 Na webových stránkách je podrobný popis konkrétních opatření umožňujících samostatnost a samostatný pohyb uživatelů s postižením, popis okolí knihovny, informace o službách a speciálních službách pro uživatele s postižením a odkazy na důležité webové stránky týkající se osob s postižením.

Popis opatření pro samostatný pohyb

- Na webových stránkách by měly být popsány možnosti pohybu v budově. Důležité jsou informace o přirozených vodících liniích, dveřích, klikách, vypínačích, počtu schodů, o tom, zda je v knihovně akustický orientační maják apod.
- Formu popisů cesty a podobných informací je vhodné konzultovat nebo nechat vypracovat navigačním centrem SONS, případně jiným kompetentním subjektem.

Odkazy na důležité webové stránky

Na stránkách knihovny by neměly chybět odkazy na:

- Organizace zastřešující a sdružující zrakově postižené, pomáhající organizace, speciální školy v místě, zaměstnavatelé osob se zdravotním postižením aj. (např. SONS, Tyflo servis, Okamžik, aj.)
- Tematické a zájmové weby²²
- Speciální knihovny²³
- Informační zdroje²⁴
- V případě odborně zaměřené knihovny lze doporučit, aby knihovna na webové stránky umístila odkaz na Knihovní bránu pro zrakově postižené²⁵ nebo další katalogy knih pro osoby se zrakovým postižením, např. Knihovnu digitálních dokumentů²⁶, Digitální internetovou knihovnu KTN²⁷, seznamy a katalogy knih vytvořené středisky pro podporu studentů s postižením při vysokých školách apod.

VI. Spolupráce a propagace

6.1 Knihovna spolupracuje s organizacemi zastřešujícími a sdružujícími osoby se specifickými potřebami, především v dané lokalitě.

- Jedná se zejména o spolupráci:
 - s organizacemi s celostátní působností, jako jsou např. SONS (Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých) a Tyfloservis,
 - důležitá je spolupráce s organizacemi v místě (může se jednat např. o lokální pobočky Tyfloservisu, spolky, sdružení, specializovaná zařízení, školy, zaměstnavatele osob se zrakovým postižením, různé pomáhající organizace nebo složky veřejné správy).
- Knihovna se musí účastnit projektu Friendly Vox pro knihovny. Všichni pracovníci musí být proškoleni pro práci s FriendlyVoxem.²⁸

6.2 Ve spolupráci s těmito organizacemi zajišťuje knihovna vhodnou formou propagaci svých služeb uživatelům se zdravotním znevýhodněním.

Knihovna by měla prostřednictvím lokálních organizací pro osoby se zrakovým postižením (viz výše) propagovat své služby, akce, fond a další aktivity.

Vhodné formy propagace, spolupráce a komunikace

Všechny dokumenty a propagační materiály knihovny by měly být k dispozici v přístupném elektronickém formátu.

Jak na to:

Aby byl dokument přístupný, je nezbytné kromě samotného skenování použít také program na rozpoznávání textu a připojit textové informace.

Ani každý textový dokument však nemusí být pro uživatele používající alternativní výstupní zařízení dobře přístupný, pokud není vhodně strukturovaný. Jedná-li se o krátký dokument, může být ve výjimečných případech čtení nestrukturovaného textu (formát „txt“) pomocí hlasového výstupu akceptovatelné (i když ne příliš přívětivé). Jde-li však o dokument delší, vždy je vhodnější formátovat jej pomocí nadpisů²⁹, případně i vygenerovat obsah s odkazy na jednotlivé oddíly. Doporučenými formáty jsou „doc“ nebo „docx“, případně „rtf“. V současné době hojně rozšířený formát „pdf“ může působit uživatelům, kteří používají speciální programy (hlasový výstup nebo braillovský řádek), potíže při čtení. **Problém lze vyřešit, pokud jsou informace v tomto formátu nabídnuty v grafické podobě s textovou vrstvou.**

Všechny tištěné informace a propagační materiály by měly být k dispozici (také) ve formě vhodné pro osoby se zrakovým postižením, tj. dostatečně velkým písmem s vhodnou kombinací barev a kontrastu textu a pozadí.

Vhodná místa pro propagaci, informační a komunikační kanály

- Knihovna by měla k propagaci svých služeb použít vhodnou formu a vhodné informační kanály.
- Propagace by měla být cílena na místa, kde se osoby se zrakovým postižením pohybují, tj. školy pro zrakově postižené, organizace sdružující zrakově postižené, zaměstnavatelé osob se zrakovým postižením aj.
- Protože osoby se zrakovým postižením komunikují většinou elektronicky, vhodnými prostředky jsou také specializované časopisy pro osoby se zrakovým postižením, e-mailové konference apod.
- Výhodou je, pokud knihovna pravidelně vydává informační „bulletin“ pro uživatele se zrakovým postižením, a to v elektronické podobě nebo tištěným větším fontem.

VII. Akce

7.1 Knihovna umožňuje plnohodnotnou účast na svých vzdělávacích, kulturních a dalších aktivitách návštěvníkům se zrakovým postižením buď odstraněním, anebo kompenzačními bariérami.

Typy bariér při akcích a nutná opatření

- Při organizaci akcí je nutné zajistit průchozí koridory, přirozené vodící linie, odstranit potenciální překážky (kabely, židle, překážky v přirozených vodících liniích, překážky nedetekovatelné bílou holí apod.).
- Tam, kde to jde, je vhodné zvážit také vhodnou úpravu světelných podmínek, odstranit zdroje možného oslnění, eliminovat hluk v prostorách, kde se budou nevidomí návštěvníci pohybovat.

- Při akci by měla být přítomná osoba, která bude asistovat nevidomým a slabozrakým osobám, protože se při akcích většinou jedná o neznámý nebo upravený prostor, v němž je obtížné se orientovat; problém zde může působit také hluk, který znesnadňuje orientaci podle sluchu.
- I při akcích je nutné dbát na orientační nápisy zhotovené vhodným fontem a s dostatečným kontrastem textu a pozadí a umístěné do dobře osvětleného místa.
- Je vhodné pamatovat také na to, že nevidomí s sebou mohou mít vodícího psa, tj. předvídat potenciální problémy, vytvořit prostor pro psa aj.

Vhodné aktivity

- Vhodnými aktivitami jsou speciální kurzy pro uživatele se zrakovým postižením, které informují o aktivitách a službách knihovny. Lze je připravit např. formou zážitkových seminářů.
- Knihovna může nabízet také vzdělávací kurzy, kulturní akce – koncerty, divadlo, ale i pohybové aktivity.
- Při pořádání a výběru vhodných akcí pro uživatele se zrakovým postižením mohou pomoci různé způsoby, jak nedostatek zraku kompenzovat (jsou vhodné především pro práci s dětskými čtenáři).

VIII. Integrace

8.1 Knihovna přátelská k uživatelům svými aktivitami podporuje integraci osob s postižením do majoritní společnosti a zlepšování jejich vzájemné komunikace a soužití.

Lze se zaměřit na:

- Zpřístupňování informací lidem se zrakovým postižením včetně vydávání regionálních informačních časopisů a bulletinů, spolupráci s organizacemi pro zdravotně postižené, s domovy pro seniory, s nemocnicemi apod.
- Rozvoj a docvičování dovedností získaných v programech základní rehabilitace (čtení atd.), spolupráci se školami.
- Pořádání akcí, kde se setkávají děti se zrakovým postižením a děti bez postižení.
- Podporu pracovního uplatnění lidí se zrakovým postižením zahrnující vyhledávání pracovních míst – např. formou dobrovolnické výpomoci v knihovně. Tam, kde jsou k tomu podmínky, pak lze nabídnout koordinaci a zajišťování průvodcovské a předčitatelské služby.
- Seznámení s kulturou lidí se zrakovým postižením (literatura, hudba, výtvarná tvorba, divadlo aj.).

Garant metodiky: Eva Cerniňáková

¹ SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1733-3, s. 59.

² Stručné informace o přístupnosti elektronických dokumentů jsou uvedeny např. v článku CERNIŇÁKOVÁ, Eva. Rovný přístup: Elektronické informace a dálkové služby knihoven pro uživatele se speciálními potřebami. *Čtenář*, 2012, 64(3), s. 106-109. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2012-roc-64/3-2012/rovny-pristup-elektronicke-informace-a-dalkove-sluzby-knihoven-pro-uzivatele-se-specialnimi-potrebami-95-1158.htm>, vhodným zdrojem informací k tomuto tématu je také projekt Blind Friendly Web (<http://www.blindfriendly.cz/>).

³ <http://www.sons.cz/strediska.php>

⁴ <http://www.tyflocentrum.cz/>

⁵ <http://www.tyfloservis.cz>

⁶ <http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Poradenstvi/index.html>

⁷ <http://www.sons.cz/zora/>

⁸ <http://www.ktn.cz/casopisy>

⁹ <https://biblio.brailcom.org/biblio/catalog>

¹⁰ https://www.teiresias.muni.cz/download/Metodika_VII.pdf

¹¹ Masarykova univerzita. *Knihovni brána pro zrakově postižené* [online]. [cit. 2014-02-20]. Dostupné z WWW: <http://seth.ics.muni.cz/usr/portal/https://www.teiresias.muni.cz/dalet/>

¹² <http://www.ktn.cz/casopisy>, <http://www.sons.cz>

¹³ <https://poslepu.cz/asistivni-technologie-pro-zrakove-postizene-z-dilny-microsoftu-lupa-predcitani-seeing-ai/>

¹⁴ Tuto službu nabízí proti smlouvě např. Krajská knihovna v Karlových Varech.

¹⁵ Formou mobilní „miniknihovny“ pro zrakově postižené.

¹⁶ Vyhláška č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

¹⁷ Informace o speciálním hardwaru a softwaru pro osoby s postižením zraku jsou k dispozici na stránkách SONS.

¹⁸ <https://poslepu.cz/asistivni-technologie-pro-zrakove-postizene-z-dilny-microsoftu-lupa-predcitani-seeing-ai/>

¹⁹ <http://blindfriendly.cz/>

²⁰ Aby uživatel nemusel otevírat poštovní aplikaci.

²¹ Ke kontrole funkčnosti odkazů lze využít mj. speciální software.

²² Zdroje informací o webech pro zrakově postižené viz např. <http://www.brailnet.cz/>, <http://www.sons.cz/odkazy.php>.

²³ Seznam knihoven je k dispozici na adrese <https://sites.google.com/site/informacekomunikaceahandicap/seznam-knihoven-pro-ctenare-se-zrakovym-na-uzemi-ceske-republiky/>.

²⁴ Např. <http://www.brailnet.cz/>, <http://www.helpnet.cz/zrakove-postizeni> aj.

²⁵ <http://seth.ics.muni.cz/usr/portal/https://www.teiresias.muni.cz/dalet/>

²⁶ <http://www.kdd.cz/>

²⁷ <https://biblio.brailcom.org/biblio/catalog>

²⁸ **Informace o Friendly Voxu najdete na adrese <https://cz.friendlyvox.com/>**

²⁹ V programech s hlasovými výstupy existuje klávesová zkratka, která vyvolá seznam nadpisů – z nadpisu je poté možné přeskocit přímo do textu. Nevidomý tak několikastránkový dokument nemusí číst od začátku, ale může se přesunout rovnou k těm částem, které ho zajímají.

³⁰ Další zdroje (včetně vyhlášky o bezbariérovém užívání staveb) jsou uvedeny v seznamu literatury k problematice postižení obecně.

Doporučené zdroje k tématu zrakových postižení³⁰

Knihy, časopisy a články:

BAJTL, Zdeněk. Knihovna digitálních dokumentů. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online], 2011, 11(1) [cit. 2014-09-10]. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=1295&idr=11&idci=27>. ISSN 1213-8231.

JURMANOVÁ VOLEMANOVÁ, Věra. Budování sbírek pro zrakově postižené z pohledu legislativy. *Ikaros* [online], 2009, 13(12) [cit. 2014-09-10]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/budovani-sbirek-pro-zrakove-postizene-z-pohledu-legislativy>. ISSN 1212-5075.

FRANCOVÁ, Pavla. *Za zptání nic nedáte, aneb Jak vidím svět, když nevidím*. Praha: Okamžik, 2004. ISBN 80-903247-2-X.

MICHÁLEK, Miroslav, ed. *Nahlédnutí do života beze zraku, aneb, Jak se vyhnout diskriminaci lidí se zrakovým postižením*. Praha: Okamžik, 2007. ISBN 978-80-86932-15-6.

KAVALÍROVÁ, Kateřina. *Nevidomý ve vaší firmě*. 1. vyd. Praha: Okamžik, 2012. ISBN 978-80-86932-29-3.

STEJSKALOVÁ, Kateřina. Komunikace a osoby se zrakovým postižením. In: Jurikovičová, Petra et al. *Komunikace a lidé se smyslovým postižením: metodický materiál*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011, s. 54–90. Dostupné z: <http://posit.upol.cz/materials/komunikace-2.pdf>

SCHINDLEROVÁ, Olga, GŮROVÁ, Kateřina. *Na ruce si nevidím: praktické dovednosti pro život se zrakovým postižením*. 1. vyd. Praha: Okamžik, 2007. ISBN 978-80-86932-10-1.

STODOLA, Jiří. Jak katalogizovat elektronické zdroje pro zrakově postižené? *Ikaros* [online], 2009, 13(12) [cit. 2012-05-10]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/jak-katalogizovat-elektronicke-zdroje-pro-zrakove-postizene>. ISSN 1212-5075.

STODOLA, Jiří. Knihovny pro čtenáře se zrakovým postižením v České republice. *Knihovna: knihovnická revue*, 2011, 22(1), s. 16–23. Dostupné také z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna111/111116stod.htm>. ISSN 1801-3252.

TURKOVÁ, Dagmar. Knihovna a tiskárna pro nevidomé Karla Emanuela Macana v Praze. *Čtenář*, 2011, 63(5), s. 186–187. Dostupné také z: <http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2011-roc-63/05-2011/po-kom-se-jmenuje-84-902.htm>. ISSN 0011-2321.

WIENER, Pavel a kol. *Základy komunikace se zrakově postiženými*. 3., upr. vyd. Praha: Novartis, 2009. ISBN 978-80-254-5823-5.

Webové stránky a portály

Blind Friendly: přístupný web nejen pro zrakově postižené [online]. Brno: TyfloCentrum Brno, © 2000–2014 [cit. 2014-09-26]. Dostupné z: <http://blindfriendly.cz>.

OKAMŽIK. *Nevidomí mezi námi* [online]. Praha: Okamžik – sdružení pro podporu nejen nevidomých, © 2011 [cit. 2014-09-20]. Dostupné z: <http://www.nevidomimezinami.cz/>.

SONS: *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online]. Praha: Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky, © 2002–2014 [cit. 2014-09-28]. Dostupné z: <http://www.sons.cz/>.

Tyflocentrum.cz: rozcestník společností poskytujících služby zrakově postiženým v jednotlivých krajích [online]. Praha: SONS ČR, 2002–2013 [cit. 2014-09-29]. Dostupné z: <http://www.tyflocentrum.cz/>.

POmoc SLEPým Uživatělům - přístupnost webu, aplikací a informací; asistivní technologie pro uživatele se specifickými potřebami; inkluzivní design [online]. Radek Pavlíček. 2007–2019 [cit. 2019-05-19]. Dostupné z: <https://poslepu.cz/>

Pélión: *Vzdělávací portál o výpočetní technice pro zrakově postižené*. [online]. Brno: Masarykova univerzita, c2019 [cit. 2014-09-29]. Dostupné z: <https://www.portal-pelion.cz/>

Metodika pro standard Handicap Friendly

Osoby se sluchovým postižením

Sluchové postižení

U lidí s postižením sluchu je nejdůležitější uvědomit si, že nejde o jednotné postižení, a tudíž ani o homogenní skupinu osob. Podle charakteru postižení se tito lidé dají rozdělit do několika skupin: na ohluchlé, nedoslýchavé, prelingválně neslyšící a hluchoslepé. Pro část nedoslýchavých a pro ohluchlé je komunikačním jazykem český jazyk. Pro prelingválně neslyšící a část nedoslýchavých je komunikačním jazykem český znakový jazyk, případně další národní znakové jazyky.

Podle typu postižení a komunikačního jazyka se využívají kompenzační pomůcky na straně uživatele (sluchadla, kochleární implantáty...) i na straně komunikujícího partnera (mikrofony, indukční smyčky, videotelefony...) a volí se i vhodný způsob komunikace. Vhodným kompenzačním smyslem je především zrak.

Ohluchlí jsou lidé, kteří ztratili sluch až po rozvinutí mluvené řeči. Ke komunikaci užívají odezírání a mluvenou nebo psanou řeč (v našem prostředí český jazyk). *Pozor! Pro odezírání je nutný talent, každý ohluchlý tedy neodezírá stejně dobře!*

Nedoslýchaví bývají definováni jako lidé, kteří se sluchadlem alespoň v tiché místnosti rozumí mluvené řeči i bez odezírání. Stupeň nedoslýchavosti i specifika osobního vývoje však mohou být různé, a odlišný tedy bude i preferovaný způsob komunikace. Někteří budou využívat ke komunikaci mluvenou a psanou řeč, jiní budou využívat znakový jazyk. *Např. dítěti se silnou nedoslýchavostí nebylo v dětství poskytnuto sluchadlo a bylo vychováno ke komunikaci znakovým jazykem, případně se s ním téměř nekomunikovalo. Využití sluchadla v pozdějším věku nemusí vést k plnohodnotné komunikaci mluvenou řečí.*

Prelingválně neslyšící jsou lidé, kteří se narodili plně neslyšící nebo ztratili sluch ještě před rozvojem řeči, a to buď absolutně, nebo mají jen nevyužitelné zbytky sluchu. Pro tuto skupinu je vhodným komunikačním jazykem český znakový jazyk (= mateřský jazyk neslyšících v ČR). *Kromě českého znakového jazyka existuje také znaková čeština; na rozdíl od českého znakového jazyka jde o umělý systém odvozený od mluveného jazyka, kdy se k českým slovům přiřazují znakové ekvivalenty, nejde o přirozený komunikační prostředek neslyšících.*

Většina prelingválně neslyšících se považuje za jazykovou minoritu s vlastním jazykem a kulturou, sami se označují jako „Neslyšící“.

I. Obecné požadavky

1.1 Knihovna vytváří podmínky pro rovný přístup ke službám a informacím.

- Knihovní řád i případně další základní dokumenty pro uživatele jsou k dispozici v jednoduché srozumitelné verzi, v textu se používají jednoduché, srozumitelné a krátké věty, vyvarujeme se používání cizích, neobvyklých a komplikovaných slov. Pro větší srozumitelnost lze využít obecně známé piktogramy.

II. Personál

2.1 Všichni pracovníci ve službách uživatelům mají základní znalosti a dovednosti nezbytné pro poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami. Kvalifikace pracovníků v této oblasti je průběžně zvyšována.

- Pracovníci ve službách musí znát rozdíl mezi prelingválně neslyšícími a lidmi, kteří přišli o sluch v pozdějším věku. Tito pracovníci mají osvojena pravidla („desatera“) komunikace s osobami se sluchovým postižením a pravidla komunikace s osobami doprovázenými tlumočnickem nebo asistentem. Znají alespoň několik nejpotřebnějších základních obrátů či frází českého znakového jazyka. Umí využívat službu online tlumočení.
- Všichni pracovníci služeb umí ovládat zařízení pro zesílení zvuku v prostorách pro uživatele (mikrofon, indukční smyčka) a pro eventuální světelnou signalizaci, pokud ji knihovna používá.

2.2 V závislosti na velikosti populace a potenciálním počtu uživatelů je v provozní době zajištěna přítomnost pracovníka kvalifikovaného pro práci a komunikaci s uživateli se specifickými potřebami (knihovník-asistent) jak na obecné úrovni, tak v oblasti týkající se konkrétní cílové skupiny.

- Knihovník-asistent pro osoby se sluchovým postižením ovládá základy znakového jazyka na komunikační úrovni.

Jak na to:

Vhodné je sledovat nabídku na webových stránkách centrálních i regionálních organizací, které osoby se sluchovým postižením sdružují nebo se zabývají službami osobám sluchově znevýhodněným: České centrum znakového jazyka – Pevnost, Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel (ASNEP), Česká unie neslyšících, portály <http://ruce.cz/>, <http://www.neslyšici.cz/>. Více na <http://www.pevnost.com/odkazy.html>, www.helpnet.cz.

- Nemá-li knihovna ve svých řadách pracovníka ovládajícího znakový jazyk, může využívat **služeb tlumočnicka¹, případně centrálního online tlumočení.**

III. Fond a služby

3.1 Knihovna vytváří speciální fond pro osoby s postižením.

- Lidé se sluchovým postižením se nepoučeným jeví jako bezproblémová skupina, pokud jde o čtení, protože recepce psaného textu není vázaná na akustické informace. O některých skupinách lidí se sluchovým postižením to jistě platí (**slabě lehce** nedoslýchaví, **později** ohluchlí). Avšak je to zcela mylná úvaha, pokud jde o prelingválně neslyšící či ~~ohluchlé v raném dětví~~. Je proto velmi důležité pochopit důvody nedostatku hlubšího čtenářského zájmu u některých skupin.
- Vzhledem ke všem výše uvedeným skutečnostem některé skupiny uživatelů se sluchovým postižením nemají speciální požadavky na složení knihovního fondu. Pro uživatele prelingválně neslyšící, ohluchlé v raném věku a některé další skupiny to však neplatí. Jejich vztah k četbě jako aktivitě bude typ dokumentů ovlivňovat rozhodujícím způsobem.

Vhodné typy dokumentů

- Knihy a časopisy
- Populárně naučná literatura s bohatou obrazovou výbavou, encyklopedie, ilustrované výkladové slovníky, literatura o sluchovém postižení, komiksy včetně speciálních, ~~speciální časopisy pro neslyšící (např. Gong~~ **elektronický časopis ČUN²**
- Vybrané „srozumitelné“ (= čtivé, dobře strukturované a srozumitelným jazykem psané) knihy s ilustracemi. Pro děti jsou také jako přechod k další četbě využitelné upravené knihy/texty pro osoby neslyšící a jednoduché knihy typu „první čtení“ – málo textu, velké typy písmen, hodně ilustrací; **pro dospělé pak také upravené knihy pro cizince.**

Jak na to:

Komiksy jsou ještě stále v některých knihovnách považovány za brak či cosi méněcenného. Po lidi se sluchovým postižením (zejména prelingválně neslyšící) jsou však nepostradatelným a velmi oblíbeným typem literatury. Obsahují většinou názorné obrázky s malým množstvím stručného textu, často v přímé řeči, s rychlým dějovým spádem, tedy přesně to, co uživatel se sluchovým postižením rád čte. Mezi komiksy je ovšem velký rozdíl; doplňovat do fondu kvalitní literaturu tohoto typu vyžaduje velkou informovanost knihovníka.

„Upravené“ knihy vznikají zjednodušováním textu především klasické literatury pro děti. Se zjednodušením textu se bohužel často ztrácí z díla i poetika. Upravené texty je proto třeba vnímat spíše jako cestu, prostředek k výuce čtení. Pro malé knihovny bude obtížné budovat speciální fond pro lidi se sluchovým postižením, měly by k tomu proto využít výměnných fondů pověřených knihoven.

- Videopublikace pro uživatele se sluchovým postižením na DVD (otitulkované nebo ještě lépe tlumočené do znakového jazyka), titulkované filmy, vzdělávací programy pro neslyšící, DVD určená k výuce čtení; optimální by byla např. DVD známých klasických i moderních pohádek tlumočených do znakového jazyka atd.
- Elektronické dokumenty
- S povděkem bude přijímáno zprostředkování uvedených typů dokumentů elektronickou formou, zejména prostřednictvím internetu, eventuálně i na nosičích typu USB apod. Vhodné je i označení konkrétních titulů ve fondu i katalogu ikonkou, jež upozorňuje na vhodnost dokumentu pro neslyšící.

IV. Technické a materiální podmínky

4.1 Knihovna vytváří vhodné fyzické a technické podmínky a opatření umožňující samostatný pobyt a pohyb osob s postižením. Zajišťuje pravidelné kontroly funkčnosti speciálních opatření a vybavení.

Odstraňování architektonických bariér

Přístup do budovy

- Vchod do budovy knihovny musí být upraven tak, aby umožňoval bezproblémový vstup i osobám se sluchovým postižením.

Jak na to:

Knihovny, které mají otevírání dveří řešeno pomocí elektrického vrátného nebo intercomu, musí zajistit, aby byla budova přístupná, např. pomocí telefonu s textovým výstupem.

Uspořádání interiéru

- Regály v prostoru by v dětském oddělení měly být pouze tak vysoké, aby dospělý doprovod mohl pohyb dítěte snadno vizuálně kontrolovat. V oddělení pro děti mají maminky dětí se sluchovým postižením (neslyšících) velké problémy, pokud se dítě „ztratí“ mezi vysokými regály. Na rozdíl od slyšících dětí není možné dítě přivolat.

Počítačové a speciální vybavení

- Knihovna musí mít pro nedoslýchavé uživatele indukční smyčku³ nebo mikrofon(y) u výpůjčního pultu, informačních bodů a v přednáškových místnostech. Prostředky zesilující zvuk využijí nejen lidé se sluchovým postižením, ale také senioři, lidé lehce nedoslýchaví i příslušníci jazykových menšin, kteří nerozumí dobře česky atd. Je proto žádoucí jejich využití zejména ve větších knihovnách. Prostor, kde je využívána indukční smyčka, by měl být výrazně označen mezinárodně přijatým grafickým symbolem. V případě menší knihovny lze řešit opatření indukčními sluchátky nebo přenosnou indukční smyčkou na každém uzlovém výpůjčním pultu nebo informačním bodu.
- Tam, kde je využívána zvuková signalizace (včetně případů evakuace) pro uživatele (např. avízo ukončení provozní doby apod.), musí knihovna doprovodit toto sdělení pro uživatele se sluchovým postižením také vizuálním signálem (informace na obrazovce, běžící elektronický text a další možnosti).

4.2 V prostorách knihovny je názorný a srozumitelný orientační systém.

- Pro ty, kteří přednostně komunikují znakovým jazykem, je třeba vyvarovat se komplikovaných sdělení, cizích výrazů a složité odborné terminologie.

4.3 V prostorách knihovny je dobře dostupné klidné místo/informační bod pro osoby s postižením, vybavený místy k sezení a speciální technikou; případně je zde k dispozici asistenční služba.

- Místo musí být vybaveno (pokud není v knihovně jiné takové místo) počítačem s webovou kamerou, mikrofonem a eventuálně sluchátky; výrazně a jasně označeno, aby je uživatel se sluchovým postižením včas zaregistroval a mohl využít. Webová kamera u počítače umožní využití tlumočení on-line či další pomoc, je proto žádoucí v každé knihovně alespoň na jednom místě (i když využitelná je i na dalších místech v knihovně).

V. Webové stránky knihovny

5.1 Webové stránky splňují pravidla přístupnosti.

Srozumitelnost a přístupnost webu

- Stránky by měly obsahovat důležité informace podané srozumitelnou formou pro „snadné čtení“, a to i v obrazové verzi, tj. prostřednictvím videa s informacemi v českém znakovém jazyce opatřeného titulky. Vhodné je umístit na hlavní stránku také srozumitelný odkaz na informace pro osoby se sluchovým postižením, který je možné rozdělit:
 - na informace pro nedoslýchavé využívající sluchovou protetiku, označený ikonou „přeškrtnutého ucha“,
 - a na informace pro uživatele českého znakového jazyka s ikonou „ruky“.
- Aby mohli webové prezentace využívat i ti, kteří přednostně komunikují znakovým jazykem, musí být tyto prezentace jednoduché, krátké, srozumitelné, vizuálně názorné a aktuální. Je třeba vyvarovat se dlouhých vět, komplikovaných sdělení, cizích výrazů, slangu, metafor i složité odborné terminologie. Doporučuje se využívat co nejvíce názorné ikony, návodnou grafiku, jednoduché, stručné a obecně používané pokyny a návody.

5.2 Na webových stránkách je podrobný popis konkrétních opatření umožňujících samostatnost a samostatný pohyb osob se specifickými potřebami – popis okolí knihovny, informace o službách a speciálních službách pro uživatele se specifickými potřebami a odkazy na důležité webové stránky týkající se těchto osob.

- Ideální je alespoň nejdůležitější části webu tlumočit do českého znakového jazyka (forma videa), např. pozdravení, stručné představení knihovny na webu, popis základních služeb, fondu, způsob přihlášení, upozornění na akce knihovny, zvláště jsou-li tlumočené nebo je-li zajištěn simultánní přepis apod. **Příkladem dobré praxe je nabídka Krajské knihovny v Karlových Varech, nebo Městské knihovny v Praze nebo Knihovny města Hradce Králové.**
- Webové stránky knihovny obsahují informace o jednotlivých odděleních uzpůsobené potřebám lidí se sluchovým postižením (formou videa s tlumočením do českého znakového jazyka opatřeného titulky).
- Knihovna na svých webových stránkách uvádí kontakt na pracovníka kvalifikovaného pro práci a komunikaci s uživateli se sluchovým postižením, včetně informací o jeho dovednostech a komunikačních systémech, které ovládá. Příkladem může být Krajská knihovna Vysočiny v Havlíčkově Brodě.
- Na webových stránkách by měla být uvedena informace, zda knihovna využívá služby tlumočnicka do českého znakového jazyka nebo znakované češtiny, příp. zda je možné si tyto služby objednat, jakým způsobem mohou být hrazeny apod.

- Orientační plán knihovny musí obsahovat informace, které prostory jsou vybaveny indukční smyčkou a elektronickým informačním systémem (vizualizované informace) a světelnou signalizací.

VI. Spolupráce a propagace

6.1 Knihovna spolupracuje s organizacemi zastřešujícími a sdružujícími osoby s postižením, především v dané lokalitě.

- Knihovna by měla spolupracovat s níže uvedenými organizacemi, případně jejich pobočkami v dané lokalitě⁴:
 - Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel⁵
 - Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, o. s.⁶
 - Česká unie neslyšících⁷
 - ~~Obory Čeština v komunikaci neslyšících FF UK~~ Ústav jazyků a komunikace neslyšících FF UK⁸
 - Divadlo Neslyším⁹
 - Federace rodičů a přátel sluchově postižených Infocentrum sluch.cz⁻¹⁰
 - Organizace profesního poradenství pro neslyšící – APPN Tichý svět¹¹
 - Pevnost¹²
 - ~~Středisko rané péče TAMTAM~~ Centrum pro dětský sluch TAMTAM¹³
 - Trojrozměr¹⁴
 - Výchovná dramatika pro Neslyšící DiFa JAMU¹⁵
 - a další.

6.2 Ve spolupráci s těmito organizacemi zajišťuje knihovna vhodnou formou propagaci svých služeb uživatelům s postižením.

- Knihovna musí zprostředkovat informace o knihovně a jejích akcích videem v českém znakovém jazyce nebo písemným přepisem obsahu pozvánky umístěným pod videem.
- Knihovna může také navázat spolupráci s dalšími knihovnami regionu, které se dané problematice věnují.

Jak na to:

Knihovna se může domluvit přímo s organizací sluchově postižených nebo použít jednoduché video v českém znakovém jazyce pořízené přímo v knihovně.

VII. Akce

7.1 Knihovna umožňuje plnohodnotnou účast na svých vzdělávacích, kulturních a dalších aktivitách návštěvníkům se specifickými potřebami buď odstraněním, anebo kompenzačními bariérami.

- Knihovna na základě zákona č. 155/1998 Sb. novelizovaného zákonem č. 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, v plném znění, zákona č. 423/2008 Sb. zajišťuje přístupnost akce v komunikačním systému dle výběru (český znakový jazyk nebo komunikační systémy vycházející z komunikačního jazyka: znakovaná čeština, vizualizace mluveného jazyka, prstová abeceda, daktylografie, Brail, Lormova abeceda nebo taktilní forma znakového jazyka apod.).

Jak na to:

Knihovna se může pro zprostředkování tlumočnicka některého z těchto systémů obrátit na Centrum zprostředkovávání tlumočnických služeb pod ASNEP SNN (Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR) nebo na místní pobočky České unie neslyšících.

- Akci by měla knihovna zpřístupnit i uživatelům kompenzačních pomůcek, kteří jsou uživateli českého jazyka a využívají simultánní přepis např. pomocí aplikace Polygraf.

Jak na to:

Příkladem dobré praxe jsou aktivity Krajské knihovny v Karlových Varech.

- Pravidelné akce pro děti se sluchovým postižením zaměřené zejména na podporu četby a čtenářství (např. předčítání ve znakovém jazyce, knižní představení aj.) a propagace knihovnických a informačních služeb (krátké exkurze, soutěže atd.) s využitím služeb tlumočnicka nebo formou komiksu.
- Knihovna může vyrábět informační videa pro neslyšící ve znakovém jazyce nebo dokumentovat místní události neslyšících a jejich kulturní aktivity apod.
- Rozhodujícím principem těchto akcí je jejich srozumitelnost, tj. pro některé skupiny realizace v českém znakovém jazyce.

VIII. Integrace

8.1 Knihovna přátelská k uživatelům svými aktivitami podporuje integraci osob se specifickými potřebami do majoritní společnosti a zlepšování jejich vzájemné komunikace a soužití.

- Ve svých prostorách nabízí knihovna svým návštěvníkům základní „osvětové“ informační letáky o komunikaci s neslyšícími pro majoritní společnost (prstová abeceda, základní znaky – komunikace s neslyšícím a nedoslýchavým, komunikace v doprovodu tlumočnicka¹⁶).
- Nabízí (nebo zprostředkovává informace o nich) kurzy znakového jazyka.
- Knihovna hostí představení neslyšících umělců (např. Divadlo Neslyším, Zavři uši apod.), koncerty tlumočené do znakového jazyka, knižní představení DiFa JAMU, storytelling a literární tvorba ve znakovém jazyce nebo psaná neslyšícími.
- Ve svých prostorách má knihovna regál/panel/nástěnku s informacemi o neslyšících pro slyšící populaci, nabídku knih týkajících se problematiky neslyšících i obecně problematiky lidí s postižením.

Příklady dobré praxe:

Krajská knihovna Vysočiny v Havlíčkově Brodě, Krajská knihovna Karlovy Vary, Knihovna města Hradce Králové aj.

Garant metodiky: Zlata Houšková

¹ Tlumočnické služby zprostředkovává např. Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící <http://www.cztn.cz/>.

² Elektronicky na <http://www.gong.cz/> <https://www.cun.cz/casopis-unie/cisla-unie>

³ Indukční smyčka je audio-frekvenční zesilovací systém, jehož cílem je usnadnit sluchově postiženým osobám příjem zvukových informací a zlepšit jejich srozumitelnost.

⁴ Více na: <http://bezbarierova.knihovna.cz/>.

⁵ <http://www.asnep.cz/>

⁶ <http://www.cktjz.com/>

⁷ <http://www.cun.cz/>

⁸ <http://ujkn.ff.cuni.cz/>

⁹ <http://www.neslysim.cz/>

¹⁰ <http://www.frpssp.cz/es-CZ/uvod.html> <http://www.infocentrum-sluch.cz>

¹¹ <http://appn.cz> https://www.tichysvet.cz/

¹² <http://www.pevnost.com/>

¹³ <http://www.tamtam-praha.cz/> <http://www.detskysluch.cz>

¹⁴ <http://www.trojrozmer.cz/>

¹⁵ <http://difa.jamu.cz/obory-a-ateliery/atelier-vychovne-dramatiky-neslysicich.html>

¹⁶ <http://www.appn.cz> <https://www.tichysvet.cz/>

¹⁸ Další zdroje (včetně vyhlášky o bezbariérovém užívání staveb) jsou uvedeny v seznamu literatury k problematice postižení obecně.

Doporučené zdroje k tématu sluchových postižení¹⁸

Knihy, časopisy, články, DVD

FALTÍNOVÁ, Radka. *Vlastní jména osobní v českém znakovém jazyce*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-17-8.

FENCLOVÁ, Jana, FENCL, Jan, RUBEŠ, Jiří. *Zdravotnictví bez bariér; Ve světě sluchového postižení* [videozáznam]. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 2007. 2 videodisky (DVD).

Gong: časopis pro občany s vadami sluchu. Praha: Sdružení MAC, 1972–. ISSN 0323-0732. Dostupné také z: <http://www.gong.cz/>.

HRUBÝ, Jaroslav. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1999–. 2 sv. ISBN 80-7216-096-6.

HUDÁKOVÁ, Andrea. *Ve světě sluchového postižení: informační a vzdělávací publikace (nejen) pro zdravotnický personál o životě a potřebách neslyšících, nedoslýchavých a ohluchlých lidí a lidí s kochleárním implantátem*. Praha: Středisko rané péče Tamtam, 2005. ISBN 80-86792-27-7.

Info zpravodaj: magazín informačního centra o hluchotě FRPSP. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, [1993]–.

JURKOVIČOVÁ, Petra et al. *Komunikace a lidé se smyslovým postižením: metodický materiál*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011, s. 54–90. Dostupné z: <http://posit.upol.cz/materials/komunikace-2.pdf>.

KOMORNÁ, Marie. *Psaná čeština českých neslyšících – čeština jako cizí jazyk*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-44-4.

KOMORNÁ, Marie. *Systém vzdělávání osob se sluchovým postižením v ČR a specifiká vzdělávacích metod při výuce*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-60-4.

KOTVOVÁ, Miroslava, KOMORNÁ, Marie. *Praktický kurz znakované češtiny*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-30-7.

KRONUSOVÁ, Martina. *Možnosti poskytování tlumočnických služeb pro neslyšící*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-15-4.

KRONUSOVÁ, Martina. *Organizace tlumočnicků v ČR a v zahraničí*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-28-4.

KOSINOVÁ, Barbora. *Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina – kultura neslyšících*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, © 2008. 61 s. ISBN 978-80-87153-94-9.

NOVÁKOVÁ, Radka, PETŘÍČKOVÁ, Jana, VYSUČEK, Petr. *Tlumočení pro osoby se specifickými jazykovými potřebami*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-67-3.

OKROUHLÍKOVÁ, Lenka. *Lexikografie a dostupné slovníky znakované češtiny*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-11-6.

PŮLPÁNOVÁ, Lucie, ed. *Dívej se, povídám –: texty od neslyšících, pro neslyšící, o neslyšících*. Vyd. 1. Praha: Česká unie neslyšících, 2006.

SERVUSOVÁ, JANA. *Kontrastivní lingvistika – český jazyk x český znakový jazyk*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-07-9.

SLÁNSKÁ BÍMOVÁ, Petra, OKROUHLÍKOVÁ, Lenka. *Rysy přirozených jazyků. Český znakový jazyk jako přirozený jazyk. Lexikografie. Slovníky českého znakového jazyka*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-47-5.

SOURALOVÁ, Eva, HORÁKOVÁ, Radka. *Problematika osob s hluchoslepotou a kontaktní tlumočení u hluchoslepých preferujících český znakový jazyk*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-34-5.

SOURALOVÁ, Eva. *Manuál základních postupů jednání při kontaktu s osobami se sluchovým postižením*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. 36 s. ISBN 978-80-244-1630-4. Dostupné také z [www: http://is.muni.cz/th/29868/pedf_d/Dolezalova_manual_final.pdf](http://is.muni.cz/th/29868/pedf_d/Dolezalova_manual_final.pdf).

STRNADOVÁ, Věra. *Hádej, co říkám, aneb, Odezírání je nejisté umění*. 2., dopl. vyd. Praha:

ASNEP, 2001. Helix. ISBN 80-903035-0-1.

STRNADOVÁ, Věra. *Jaké je to neslyšet*. 1. vyd. [S.I.]: Česká unie neslyšících, 1995.

STRNADOVÁ, Věra. *Odezírání jako schopnost*. 1. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-27-7.

STRNADOVÁ, Věra. *Specifické neverbální projevy neslyšících lidí*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, © 2008. ISBN 978-808-7218-280.

Tlumočení online. *APPN: Pomáháme neslyšícím vyjít z izolace* [online]. Praha: APPN, o.s. – Agentura pro neslyšící, © 2014 [cit. 2014-09-30]. Dostupné z: <http://www.appn.cz/tlumocnicka-sluzba-online>.

TRABAND. *Neslychané!* [zvukový záznam]. Dolní Loučky: Indies Scope, 2011. 1 zvuková deska + DVD.

Webové stránky a portály

APPN : Pomáháme neslyšícím vyjít z izolace [online]. Praha: APPN, o.s. – Agentura pro neslyšící, © 2014 [cit. 2014-09-30]. Dostupné z: <http://www.appn.cz/>

Tichý svět: Nasloucháme neslyšícím [online]. Praha: Tichý svět, [cit. 2019-05-19]. Dostupné z: <https://www.tichysvet.cz/>

ASNEP – Asociace organizací nedoslýchavých neslyšících a jejich přátel [online]. Praha: ASNEP © 2004–2014, [cit. 2014-09-30]. Dostupné z: <http://www.asnep.cz/>.

Česká komora tlumočnicků znakového jazyka [online]. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, © 2010–2014 [cit. 2014-09-30]. Dostupné z: <http://www.cktzi.com/>.

Česká unie neslyšících [online]. Praha: Česká unie neslyšících, © 2009 [cit. 2014-10-01]. Dostupné z: <http://www.cun.cz/>.

Federace rodičů a přátel sluchově postižených [online]. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, © 2011. Dostupné z: <http://www.frpsp.cz/>

Pevnost – České centrum znakového jazyka [online]. Pevnost – České centrum znakového jazyka, © 2010 [cit. 2014-10-01]. Dostupné z: <http://www.pevnost.com>.

Ruce.cz [online]. Praha: Kulturní centrum RUCE, © 2004 – 2014 [cit. 2014-10-01]. Dostupné z: <http://ruce.cz/>.

Ticho.cz [online]. © 2001–2006 [cit. 2014-10-01]. Dostupné z <http://ticho.cz/>.

Spreadthesing [online]. Örebro: European Sign Language Center [cit. 2019-05-19]. Dostupné z: <https://www.spreadthesign.com/cs.cz>

Znakovárna: Komunitní centrum [online]. Znakovárna © 2005-2019 [2019-05-19]. Dostupné z: <http://znakovarna.cz>

Deaf Travel [online]. Praha: Deaf Travel [2019-05-19]. Dostupné z: <http://www.deaftravel.cz>

Informační centrum rodičů a přátel sluchově postižených [online]. Praha: Informační centrum rodičů a přátel sluchově postižených © 2014 [2019-05-19]. Dostupné z: <http://www.infocentrum-sluch.cz>

Metodika pro standard Handicap Friendly

Osoby s tělesným postižením

Tělesné postižení

Tělesné postižení je „vadou pohybového a nosného ústrojí, tj. kostí, kloubů, šlach i svalů a cévního zásobení, jakož i poškození nebo porucha nervového ústrojí, jestliže se projevuje porušenou hybností“¹. Patří sem také všechny odchylky od normálního tvaru těla a končetin. Tělesná postižení mohou být vrozená nebo získaná. Vrozené vady vznikají buď během těhotenství, nebo při porodu. Získaná postižení může způsobit buď úraz, nebo různé choroby. Na rozdíl od vrozených vad mohou vzniknout v kterémkoli období života. Jedná se o dlouhodobý nebo trvalý stav.

Pojem tělesného postižení bývá obvykle redukován pouze na postižení pohybového ústrojí. Jako tělesně postižená je obecně vnímána osoba, jejíž pohybový handicap je zjevný a nedá se přehlédnout. U některých jsou patrné i problémy v komunikačních schopnostech. Mezi nejčastější pomůcky usnadňující život lidem s tímto handicapem patří invalidní (ortopedický) vozík, hole, berle, chodítka. V dopravě se často setkáváme s úpravou dopravních prostředků směrem k těmto uživatelům. Často využívají možnosti asistenčních psů.

Obecně lze omezení pohybových schopností rozdělit na primární a sekundární. Primární – přímé postižení vlastního hybného ústrojí nebo postižení centrální nebo periferní nervové soustavy, kdy v periferní části je postiženo vlastní hybné ústrojí např. amputací, deformací, vývojovými vadami. Sekundární – centrální i periferní nervová soustava a vlastní hybné ústrojí je bez patologických změn, hybnost je omezena z jiných příčin (např. důsledkem srdečních, revmatických, kostních chorob)². Za tělesné postižení lehčího typu se považuje skutečnost, když se člověk pohybuje sám nebo s berlemi. Jako těžší postižení je označováno, je-li osoba na vozíku. Postiženy mohou být horní i dolní končetiny, mohou se vyskytovat i různé druhy amputací nebo poúrazové stavy. Závažné jsou problémy psychické, které jsou výsledkem všech předchozích. Společným rysem tělesně postižených osob je zvýšená unavitelnost.

I. Obecné požadavky

1.1 Knihovna vytváří podmínky pro rovný přístup ke službám a informacím.

II. Personál

2.1 Všichni pracovníci ve službách uživatelům mají základní znalosti a dovednosti nezbytné pro poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami. Kvalifikace pracovníků v této oblasti je průběžně zvyšována.

- Zaměstnanci mají na paměti, že osoby s tělesným postižením nepřekonávají jen fyzické překážky, ale také psychické bariéry, aby vůbec do knihovny přišly a mluvily o svých potřebách.
- Pracovníci ve službách mají osvojena pravidla („desatera“) komunikace s osobami s tělesným postižením a pravidla komunikace s osobami doprovázenými asistentem.

Jak na to:

Pravidla komunikace s osobami s tělesným postižením a s osobami doprovázenými asistentem jsou uvedena například na portálu bezbarierova.knihovna.cz nebo helpnet.cz.

- Všichni zaměstnanci knihovny mají osvojena pravidla bezbariérového pohybu, a to nejen z hlediska architektonických úprav, vnitřního uspořádání prostoru či aktuální situace.

Jak na to:

Potenciálním problémem mohou být nevhodně umístěné výstavní panely či prostorová omezení vyplývající z dočasných stavebních úprav, neodklizený sníh na přístupové komunikaci, špatně zaparkovaná auta apod.

- Každý zaměstnanec knihovny je náležitě proškolen v obsluze zařízení, které umožňuje vstup osoby na vozíku do knihovny, i v obsluze výtahu či plošiny pro případ, že osoba na vozíku nebo s chodítkem potřebuje asistenci.

2.2 V závislosti na velikosti populace a potenciálním počtu klientů je v provozní době zajištěna přítomnost pracovníka kvalifikovaného pro práci a komunikaci s klienty se specifickými potřebami jak na obecné úrovni, tak v oblasti týkající se konkrétní cílové skupiny.

..

Jak na to:

Se školením pracovníků mohou pomoci například Liga vozíčkářů, Pražská organizace vozíčkářů.

III. Fond a služby

3.1 Knihovna vytváří speciální fond pro osoby se specifickými potřebami.

Vhodné typu dokumentů

- Knihy a časopisy
- Periodické tituly zaměřené na problematiku tělesných a zdravotních postižení (Mosty, Skok do reality, Můžeš, Vozíčkář, Vozka aj.)

3.4 Knihovna poskytuje službu doručování výpůjček do domu.

- Knihovna musí poskytovat v rámci svých možností asistenční službu pro osoby s tělesným postižením spočívající v doručování služeb do domu.
- Každá knihovna musí mít jasně stanoven typ poskytovaných služeb, který den tyto služby poskytuje a za jakých podmínek.

IV. Technické a materiální podmínky

5.1 Knihovna vytváří vhodné fyzické a technické podmínky a opatření umožňující samostatný pohyb a pobyt osobám se specifickými potřebami Zajišťuje pravidelné kontroly funkčnosti speciálních opatření a vybavení.

Odstranění architektonických bariér

Technické parametry a požadavky na vybavení

Je nutné dodržení vyhlášek pro bezbariérovost (viz vyhláška č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb).

Přístup do budovy

- Pokud pro osoby na invalidním vozíku není přístupný hlavní vchod, musí být umožněn náhradní vstup. Cesta k němu musí být zřetelně označena a upravena.
- Všechny veřejné části knihovny musí být pro osoby na invalidním vozíku přístupné (žadoucí je bezbariérovost celé knihovny). V prostoru knihovny musí být umístěny informace nezbytné pro orientaci osoby s tělesným postižením (výťah, plošina, bezbariérové WC, přístup k PC aj.).
- Bezbariérové rampy musí být protiskluzové a nepříliš strmé (s maximálním sklonem 1:8), opatřené z obou stran zábradlím madlem a zábranou proti sjetí vozíku do strany, přechod mezi bezbariérovou rampou a navazující komunikací musí být bez výškových rozdílů, před i za rampou musí být dostatečný manipulační prostor pro otočení vozíku, zvonek pro přivolání obsluhy a eventuálně zařízení pro komunikaci s personálem u vchodových dveří musí být v takové výšce, aby ho člověk na vozíku (případně i s poruchou motoriky) mohl pohodlně obsluhovat.

Dveřní prostory

- Dveřní prostory musí být dostatečně široké, aby jimi bez problémů projel uživatel na vozíku nebo prošel člověk s chodítkem.

Dveře

- Dveřní křídla musí být opatřena (ze strany opačné, než jsou panty dveřního křídla) vodorovnými madly. Výjimkou jsou automaticky ovládané dveře. Zasklené mohou být od výšky 400 mm, nebo musí být, do této výšky, chráněny proti mechanickému poškození vozíkem.

Výtahy

- Výtah musí být dostatečně prostorný pro osoby na vozíku, tlačítka musí být v takové výšce, aby na ně tyto osoby lehce dosáhly. Není-li výtah vybaven automatickými dveřmi, musí být vždy k dispozici proškolený personál, který osobám s tělesným postižením pomůže.
- **Není-li prostor výtahu dostatečně velký, je nutné proti vstupu doplnit zrcadlo, které napomáhá osobě na vozíku mít lepší přehled o tom, co se děje za jejími zády.**

Schodiště

- S ohledem na osoby na vozíku je nutné, aby měla knihovna výtah. V případě, že to není možné, je nutné schodiště opatřit zvedací plošinou, nejlépe pro přímý převoz osoby na vozíku, nejen pro převoz osoby.
- **S ohledem na osoby s berlemi či jen špatnou stabilitou, je nutné, aby schodiště bylo doplněno madly po obou stranách, která budou přesahovat hranu prvního a posledního schodišťového stupně alespoň o 15 cm.**

Uspořádání interiéru

- Knihovní pulty – výška musí umožňovat optimální komunikaci mezi knihovníkem a čtenářem / sedícím uživatelem knihovny. U pultu musí být vhodné místo k sezení (neměla by to být kolečková židle, která může být nebezpečná, nebo hluboké křeslo apod.).
- **Prostory mezi vybavením knihovny (zejména uličky mezi regály) musí být doplněny o občasné manipulační plochy dostatečně velké pro otočení vozíku.**

Nábytek

- Knihovna musí mít podjezdny nábytek. Nábytek, se kterým přímo manipulují čtenáři, by měl být snadno přemístitelný (opatřený kolečky, kluzáky). Podjezdny musí být i výpůjční pult. V případě, že to není možné, musí být splněny podmínky pro vhodnou komunikaci s osobou s tělesným postižením.

Bezbariérové toalety

- Toalety musí mít dostatečně široké dveře, **otevírané směrem ven.**
- Prostor musí umožnit osobě na vozíku, aby se mohla pohodlně otočit a dostat se co nejbližší k toaletě. **Prostor vedle toalety musí být volný pro odložení vozíku při přisednutí na mísu.**
- Splachovadlo, madla, speciální umyvadlo a zrcadlo, případně další vybavení musí být umístěno v odpovídající výšce pro osobu na vozíku. Veškeré technické parametry bezbariérových toalet ošetřuje vyhláška č. 398/2009 Sb.

Počítačové a speciální vybavení

- Knihovna může pro osoby s tělesným postižením pořídit uzpůsobené klávesnice, polohovací zařízení (velký track ball, myš doplněná externími spínači, mousepad).

V. Webové stránky knihovny

5.2 Na webových stránkách je podrobný popis konkrétních opatření umožňujících samostatnost a samostatný pohyb uživatelů s postižením, popis okolí knihovny, informace o službách a speciálních službách pro uživatele s postižením a odkazy na důležité webové stránky týkající se osob s postižením.

- Orientační plán knihovny musí obsahovat informace o umístění nájezdových ramp, zúženého prostoru (např. dveře nebo ulička mezi regály), zvonku pro přivolání pomoci.

VI. Spolupráce a propagace

6.1 Knihovna spolupracuje s organizacemi zastřešujícími a sdružujícími osoby se specifickými potřebami, především v dané lokalitě.

Knihovna by měla spolupracovat s pobočkami níže zmíněných organizací v dané lokalitě:

- Svaz tělesně postižených v České republice³
- Liga vozíčkářů⁴
- Pražská organizace vozíčkářů⁵
- Jedličkův ústav⁶
- a další.

VII. Akce

7.1 Knihovna umožňuje plnohodnotnou účast na svých vzdělávacích, kulturních a dalších aktivitách návštěvníkům s tělesným postižením buď odstraněním, anebo kompenzačními bariérami.

- Knihovna musí odstranit veškeré bariéry, které by mohly bránit osobám na vozíku nebo lidem s chodítkem v přístupu do prostor, kde se akce pořádá. Je nutné zajistit také dostatek místa pro osoby na vozíku.

Garant metodiky: Marcela Kořínková

¹ VÍTKOVÁ, Marie. *Somatopedické aspekty*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Brno: Paido, 2006. 302 s. ISBN 80-7315-134-0, s. 36.

² VÍTKOVÁ, Marie, ed. *Integrativní speciální pedagogika: integrace školní a sociální*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Brno: Paido, 2004. 463 s. ISBN 80-7315-071-9.

³ <http://www.svaztp.cz/start/>

⁴ <http://www.ligavozic.cz/>

⁵ <http://www.pov.cz/>

⁶ <http://www.jus.cz/>

⁷ Další zdroje (včetně vyhlášky o bezbariérovém užívání staveb) jsou uvedeny v seznamu literatury k problematice postižení obecně.

Doporučené zdroje k tématu tělesných postižení⁷

Knihy a časopisy

HANTOVÁ, Jitka. *Lidé s tělesným postižením na vozíku a jejich pohled na fyzické a psychické bariéry* [rukopis]. České Budějovice, 2011. Dostupné také z: <https://wstag.icu.cz/StatPortlets.JSR168/KvalifPraceDownloadServlet?typ=1&adipidno=21573>.

Webové stránky a portály

Národní rada osob se zdravotním postižením [online]. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, © 2010, 25. 9. 2014 [cit. 2014-09-26]. Dostupné z: <http://www.nrzp.cz>

Pražská organizace vozíčkářů [online]. Praha: Pražská organizace vozíčkářů, © 2008, 4. 9. 2014 [cit. 2014-09-29]. Dostupné z: <http://www.pov.cz/>

Svaz tělesně postižených v ČR: informace o organizaci, aktuality, služby, informace pro osoby se zdravotním postižením [online]. Praha: Svaz tělesně postižených ČR, © 2014, 18. 9. 2014 [cit. 2014-09-26]. Dostupné z: <http://www.svaztp.cz/>

Metodika pro standard Handicap Friendly

Osoby s mentálním postižením

Mentální postižení

Mentální postižení může být způsobeno jakoukoli okolností, která narušuje vývoj mozku před narozením, během porodu nebo v raném dětství. Může vzniknout následkem úrazu, intoxikace nebo nemoci. Je známo několik stovek příčin, ve třetině případů se je však nedaří zjistit.

Projevuje se dezorientací ve světě a společnosti, která omezuje zvládat vlastní život bez pomoci. Při výuce ve školách jsou využívány specifické výukové metody. Někteří jedinci s mentálním postižením mají ~~také sníženou způsobilost k právnímu jednání¹~~ ~~omezenou svéprávnost¹~~.

Osoby s mentálním postižením mají problémy zvládat a řešit neznámé situace, projevuje se u nich často časová, prostorová i osobní dezorientace, mají sníženou schopnost učit se, mohou mít sníženou kapacitu paměti, sníženou úroveň pozornosti, snadněji se unaví, špatně zvládají zátěžové situace, mají sklon reagovat zbrkle, mohou mít problémy s motorikou. Často lpí na stereotypech, nejsou schopny vyhodnotit nové situace a ~~mohou na ně reagovat~~ ~~reagují na ně~~ afektivními nebo agresivními projevy, nepříjemnými pro okolí. Mívají poruchy řeči, zvýšenou sugestibilitu a zvýšenou emocionalitu, které mohou vést k nestandardním situacím.

Osoby s mentálním postižením nejsou „dospělé děti“. Z hlediska životních zkušeností jsou dospělí, navíc mnozí mohou žít relativně nezávislým životem, pracovat, navazovat vztahy, mít zájmy a koníčky.

Mnozí lidé s mentálním postižením umí číst a čtou si knihy, někteří jen dětské, jiní i knihy pro dospělé. Zajímají je také encyklopedie, knihy, jejichž text je provázen velkým množstvím ilustrací či fotografií a ~~je dobře strukturován~~. Ti, kteří číst schopni nejsou, nicméně také rádi pracují s knihami, prohlížejí si obrázky, přemýšlejí nad jejich významem... Kniha jim s pomocí asistenta může dát řadu věcí do souvislostí.

Toto postižení se často objevuje jako kombinované – např. s tělesným postižením, poruchami chování nebo poruchami řeči. Do této skupiny bývají zařazeni také autisté.

Autismus

Autismus je jednou z nejzávažnějších poruch dětského mentálního vývoje. Jedná se o vrozenou poruchu některých mozkových funkcí. Důsledkem poruchy je, že dítě dobře nerozumí tomu, co vidí, slyší a prožívá. Duševní vývoj dítěte je kvůli tomuto handicapu narušen hlavně v oblasti komunikace, sociální interakce a představitosti (tzv. základní diagnostická triáda problémových oblastí vývoje u poruch autistického spektra). Někdy bývají diagnostikovány také „autistické rysy“².

Jedinci s autismem nerozlišují jednotlivé sociální situace a nejsou schopni učit se nápodobou. Ačkoli mohou mít výbornou schopnost využívat zrakové podněty, orientovat se v prostoru nebo mít dobrou mechanickou vizuální paměť, nemají schopnost osvojit si vhodné způsoby chování, takže se chovají neadekvátně a nepřiměřeně kontextu. Mimika a neverbální signály pro ně nemají informační hodnotu, neorientují se v okolním světě a sociálních vztazích, což může vyvolávat obranné reakce, především stažení se do sebe.

I. Obecné požadavky

1.1 Knihovna vytváří podmínky pro rovný přístup ke službám a informacím.

- Knihovní řád, případně další základní dokumenty jsou k dispozici v jednoduché srozumitelné verzi, která vychází z pravidel tvorby snadno srozumitelných informací pro lidi s mentálním postižením³. V textu se používají jednoduché, srozumitelné a krátké věty, písmo minimálně velikosti 14, doporučuje se i větší (velikost 16).
- Knihovna může základní shrnutí knihovního řádu převést do podoby komiksu nebo využít pro větší srozumitelnost piktogramy. Obrázek či piktogram je vždy vhodné doplnit slovem (textem).

1.2 Registrace do knihovny je poskytována uživatelům s průkazem ZTP a ZTP-P za zvýhodněnou cenu, případně zdarma.

- Knihovna umožní lidem s mentálním postižením možnost registrace do knihovny i bez občanského průkazu (formy garance za čtenáře knihovna řeší individuálně). Totéž se týká prodloužení platnosti čtenářského průkazu.

II. Personál

2.1 Všichni pracovníci ve službách uživatelům mají základní znalosti a dovednosti nezbytné pro poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami. Kvalifikace pracovníků v této oblasti je průběžně zvyšována.

- Pracovníci ve službách mají osvojena pravidla („desatera“) komunikace s osobami s mentálním postižením a pravidla komunikace s osobami doprovázenými asistentem.

Jak na to:

Pravidla komunikace s osobami s postižením jsou uvedena například na portálu <http://bezbarierova.knihovna.cz/> nebo na <http://www.helpnet.cz/>.

Se školením pracovníků mohou pomoci Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice (<http://www.spmpr.cz/>), APLA – Asociace pomáhající lidem s autismem (<http://www.praha.apla.cz/>).

III. Fond a služby

3.1 Knihovna vytváří speciální fond pro osoby s postižením.

- Knihy a časopisy tištěné velkým písmem
- Knihy upravené do zjednodušené formy nebo knihy psané jednoduchým, srozumitelným jazykem, doplněné o knihy a časopisy s velkým množstvím ilustrací.

Jak na to:

~~Pro mentálně handicapované uživatele je vhodné nabízet i fondy oddělení pro děti.~~ Proveďte uživatele knihovny s mentálním postižením po knihovně, vysvětlete jim, kde mohou co najít a nechte je samostatně vybrat, co je zaujme. Většina lidí s mentálním postižením to zvládne. Pak již bude záležet na nich, fond jakého oddělení budou sami preferovat. Může to být fond (a prostředí) dětského oddělení, není to ale pravidlem.

Uživatelé s Aspergerovým syndromem (forma autismu) mohou mít hluboký úzce specializovaný zájem v některé technické oblasti. (Např. v dopravě mohou být velmi úzce specializovaní na lokomotivy, jejich technické parametry, jednotlivé tratě...). Je tedy vhodné nabízet také technickou odbornou literaturu.

- Audioknihy a časopisy
- Ozvučené knihy, výukové CD-ROMy, fondy hudebních oddělení (zvukové a hudební CD, audioknihy aj.)
- Filmová DVD
- CD a DVD s programy pro rozvoj mentálních funkcí⁴

Jak na to:

Knihovny mají možnost půjčovat pomůcky pro osoby s mentálním postižením (tematické kufříky, deskové hry i hračky)⁵.

IV. Technické a materiální podmínky

4.1 Knihovna vytváří vhodné fyzické a technické podmínky a opatření umožňující samostatnou orientaci a pohyb osob s postižením v prostorách knihovny. Zajišťuje pravidelné kontroly funkčnosti speciálních opatření a vybavení.

Odstranění architektonických bariér

Výtahy

- Stejně jako u lidí s jinými druhy postižení, je pro lidi s mentálním postižením důležité dostat se v klidu a bezpečně do budovy knihovny a z ní. K tomu slouží schodiště s madly, výtah s audio výstupem a popisky tlačítek (např. dětské oddělení) a možnost jednoduše se orientovat v prostoru.

Počítačové a technické vybavení

- Přehrávač CD, DVD

V prostorách knihovny je názorný a srozumitelný orientační systém.

Speciální navigační systémy – jednoduchý jazyk, používání symbolů, **důraz na rozlišení figury a pozadí (černý text na bílém podkladu)**, texty upravené dle pravidel tvorby snadno srozumitelných informací pro lidi s mentálním postižením⁶.

V. Webové stránky knihovny

Webové stránky splňují pravidla přístupnosti.

- Webové stránky sdělují informace jednoduchým jazykem a srozumitelnou formou. Texty na webu jsou k dispozici v jednoduché verzi, která vychází z pravidel tvorby snadno srozumitelných informací pro lidi s mentálním postižením. Použití jasného a jednoduchého jazyka podporuje efektivní komunikaci. Pro uživatele s mentálním postižením je důležité, aby informace byly prezentovány stručně a s použitím jednoduchých slov. Text neobsahuje cizí slova, složeniny nebo abstraktní pojmy, je přístupný jako „snadné čtení“.

VI. Spolupráce a propagace

6.1 Knihovna spolupracuje s organizacemi zastřešujícími a sdružujícími osoby se specifickými potřebami, především v dané lokalitě.

Knihovna by měla spolupracovat s pobočkami níže zmíněných organizací v dané lokalitě:

- Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o. s.⁷
- Projekt Dobromysl.cz⁸
- Denní stacionáře a domovy pro osoby se zdravotním postižením
- Asociace pomáhající lidem s autismem APLA⁹
- a další.

VIII. Integrace

8.1 Knihovna přátelská k uživatelům svými aktivitami podporuje integraci osob s postižením do majoritní společnosti a zlepšování jejich vzájemné komunikace a soužití.

Knihovna musí své aktivity (přednášky, besedy...) nabízet také lidem s mentálním postižením, a to buď přímou formou nebo prostřednictvím organizací zastřešující lidi s mentálním postižením.

Jak na to:

Uživatelé denního stacionáře Gaudium v Brně – dospělí lidé s mentálním postižením – měli možnost se zúčastnit v Knihovně Jiřího Mahena dvou projektů. Tím, že se dostali do prostorů knihovny, se jim otevřela cesta k dalším aktivitám. Aktivita v rámci projektu je bavily, ovšem v závěru přišel dotaz: „A kdy půjdeme za knížkama?“ Tak za nimi šli

mezi regály a někteří už u nich zůstali, stali se čtenáři KJM, mají svůj čtenářský průkaz a naučili se v knihovně orientovat, knihy si pravidelně půjčují.

Knihovníci z Krajské knihovny Vysočiny spolupracují se Základní školou, kde jsou ve větší míře děti s mentálním a kombinovaným postižením. Připravují pro ně pohádková nebo lehce naučná dopoledne, nabízí půjčení jednodušších knih pro celé třídy. Pro klienty denního stacionáře Úsvit připravují dvakrát do roka setkání v knihovně s knihou a hudbou (prohlídka knihovny spojená s kvízem, luštění velké křížovky, poslech oblíbené hudby apod.).

Knihovna může nabídnout své prostory pro setkávání a vzdělávání lidí s mentálním postižením.

Garant metodiky: Helena Hubatková Selucká

Doporučené zdroje k tématu mentálních postižení¹⁰

Knihy, časopisy a články

BLAŽKOVÁ, Anna a kol. *Metodika podpory sociálních dovedností, aneb, Jak připravit a vést kurzy sociálních dovedností pro lidi s mentálním postižením*. Praha: Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, © 2011. 92 s. ISBN 978-80-260-0446-2. Dostupné také z <http://www.spmpr.cz/cs/esf/metodika/>.

INCLUSION EUROPE. *Informace pro všechny: evropská pravidla pro tvorbu snadno srozumitelných informací*. Praha, [Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením], [2009]. ISBN 2-87460-119-5. Dostupné také z: http://www.inclusion-europe.org/pathways2/images/Information_for_all-CZ.pdf.

INCLUSION EUROPE. *Zásady úspěšné komunikace s lidmi s mentálním postižením: doporučené přístupy k lidem s mentálním postižením v rámci jejich celoživotního vzdělávání i mimo něj*. Praha, [Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením], [2009]. ISBN 2-87460-137-3. Dostupné také z: http://www.spmpr.cz/uploaded/PATHII/Komunikace_FINAL_web.pdf.

Metodický materiál [z aktivit projektu Ruku v ruce]. KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. Brno: Knihovna Jiřího Mahena, © 2009–2013 [cit. 2013-10-23]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/metodika>.

MÁTLOVÁ, Martina et al. *I my jsme občané!: jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci* [online]. Praha: Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, © 2010. 20 s. ISBN 978-80-254-6468-7. Dostupné z: http://www.spmpr.cz/uploaded/NROS_obcany/Brozurka_web.pdf.

Plus 21: zpravodaj Klubu rodičů a přátel dětí s Downovým syndromem. Praha: Klub rodičů a přátel dětí s Downovým syndromem, [1996]–. ISSN 1213-1466.

SOBEK, Jiří a kol. *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením: příručka pro zaměstnance sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portus Praha, © 2007. ISBN 978-80-239-9400-1.

STRUSKOVÁ, Olga. *Děti z planety D.S.* 1. vyd. Praha: G plus G, 2000. Zde a nyní. ISBN 80-86103-31-5.

ZUCKOFF, Mitchell. *Naia se smí narodit*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-827-9.

Webové stránky a portály

APLA – *Asociace pomáhající lidem s autismem* [online]. Praha: APLA ČR, © 2014 [cit. 2014-09-30]. Dostupné z: <http://www.apla.cz>.

MÁME OTEVŘENO?, o. s. *Dobromysl.cz* [online]. Praha: Máme otevřeno?, o. s., © 2002–2012 [cit. 2013-10-23]. ISSN 1214-2017. Dostupné z: <http://www.dobromysl.cz/>.

RYTMUS, o. s. *Inkluze.cz* [online]. Praha: Rytmus, o. s., © 2010 [cit. 2013-10-23]. Dostupné z: <http://www.inkluzecz.cz/>.

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením [online]. Praha: Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením, © 2008 [cit. 2014-09-30]. Dostupné z: <http://www.spmpr.cz>.

¹ PLEVOVÁ, Ivona a Regina SLOWIK. *Komunikace s dětským pacientem*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2968-8, s. 130. **Občanský zákoník**

² Viz <http://www.autismus.cz/popis-poruch-autistickeho-spektra/detsky-autismus.html>.

- ³ Viz INCLUSION EUROPE. *Informace pro všechny: evropská pravidla pro tvorbu snadno srozumitelných informací*. Praha, [Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením], [2009]. ISBN 2-87460-119-5. Dostupné také z: http://www.inclusion-europe.org/pathways2/images/Information_for_all-CZ.pdf.
- ⁴ Např. z nabídky firmy PETIT Olomouc.
- ⁵ <http://www.lekotek.org/>
- ⁶ Viz INCLUSION EUROPE. *Informace pro všechny: evropská pravidla pro tvorbu snadno srozumitelných informací*. Praha, [Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením], [2009]. ISBN 2-87460-119-5. Dostupné také z: http://www.inclusion-europe.org/pathways2/images/Information_for_all-CZ.pdf.
- ⁷ <http://www.spmpr.cz/>
- ⁸ <http://www.dobromysl.cz/>
- ⁹ <http://www.apla.cz/>
- ¹⁰ Další zdroje (včetně vyhlášky o bezbariérovém užívání staveb) jsou uvedeny v seznamu literatury k problematice postižení obecně.

Průzkum dostupnosti služeb knihoven uživatelům se specifickými potřebami (2014)

Eva Cerniňáková, Kateřina Nekolová

V květnu 2014 proběhl průzkum dostupnosti služeb knihoven osobám se specifickými potřebami (lidé s postižením, příslušníci menšin, sociálně vyloučené osoby aj.), s cílem zjistit, jak jsou v praxi knihoven realizovány požadavky Knihovního zákona na rovný přístup ke službám všem bez rozdílu. Protože průzkum částečně navazuje na průzkum služeb veřejných knihoven pro zdravotně znevýhodněné uživatele realizovaný Národního knihovnou ČR v roce 2007, přináší nejen aktuální informace o službách knihoven osobám se specifickými potřebami, ale v oblasti služeb osobám s postižením také srovnání současného stavu se situací v roce 2007. V závěru jsou také uvedena stručná doporučení pro knihovny v oblasti služeb uživatelům se specifickými potřebami.¹

Úvod

Vyhledávání, získávání a zpracovávání informací lze chápat jako překonávání informačních bariér². Lidé s určitým znevýhodněním musí při jejich překonávání obvykle vynakládat větší úsilí než ostatní, často dokonce nemohou informace vyhledat či využívat bez speciálních opatření. Jejich specifické potřeby z hlediska přístupu k informacím je nutno kompenzovat specifickými opatřeními ze strany knihoven a informačních institucí.

Potřebami znevýhodněných uživatelů v českých knihovnách se zabývá dokument *Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011–2015* v dílčím cíli 13. V něm je vyjádřen požadavek „Zlepšit dostupnost knihoven a jejich služeb, odstranit bariéry přístupu k jejich využívání, rozšířit služby knihoven pro handicapované občany i národnostní menšiny, nezaměstnané a další znevýhodněné

sociální skupiny³. V duchu požadavku Knihovního zákona, aby „veřejné knihovní a informační služby byly zajišťovány způsobem, který zaručuje rovný přístup k těmto službám všem bez rozdílu“, se zde znevýhodněním nerozumí jen zdravotní postižení, nýbrž jakákoliv překážka bránící v přístupu do knihovny či dostupnosti jejích služeb.

Průzkum dostupnosti služeb knihoven osobám se specifickými potřebami v ČR, který připravila pracovní skupina pro dílčí cíl 13 Koncepce rozvoje knihoven, mapuje současnou situaci z hlediska služeb knihoven znevýhodněným uživatelům a navrhuje opatření pro zlepšení přístupu k informacím pro všechny bez rozdílu.

Údaje o průzkumu

Průzkum proběhl v květnu 2014. Zčásti navazoval na Průzkum služeb knihoven pro zdravotně znevýhodněné čtenáře realizovaný Národní knihovnou ČR v roce 2007⁴. Oba průzkumy (viz tabulku) byly zaměřeny na situaci osob s postižením a zabývaly se elektronickými a dálkovými službami knihoven, které jsou důležitým faktorem dostupnosti informací. Průzkum z roku 2014 se však věnoval i dalším skupinám znevýhodněných uživatelů.

Tabulka: informace o průzkumech

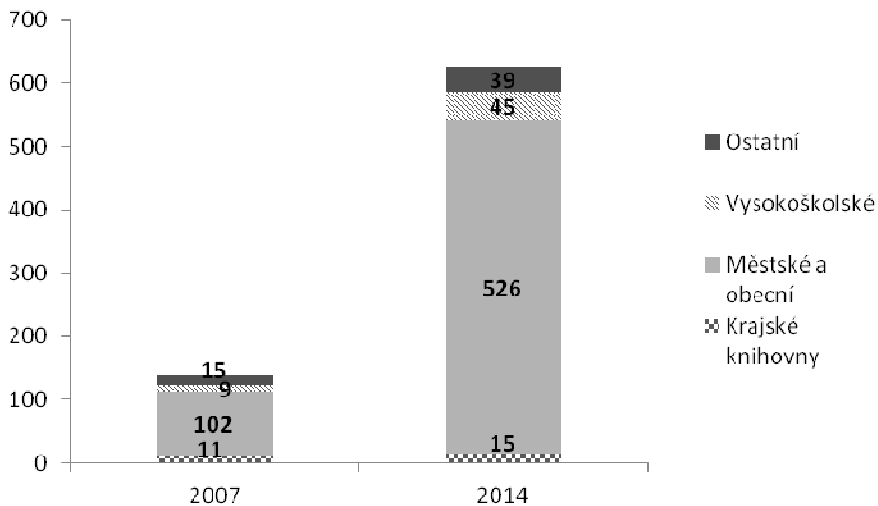
	Aktuální průzkum (2014)	Předchozí výzkum (2007)
Název	Průzkum dostupnosti služeb knihoven osobám se specifickými potřebami v ČR (2014)	Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné
Termín	5. 5. 2014 – 29. 5. 2014	březen 2007 (+ následující měsíce)
Počet respondentů	625	137

Šetření probíhalo prostřednictvím elektronického dotazníku na platformě Survio. Obsahovalo 90 otázek, z nichž některé mohly být kontextově přeskočeny na základě předchozí odpovědi (vyplnění trvalo nejčastěji 10–30 minut). Dotazník nejprve řešil problematiku služeb uživatelům se specifickými potřebami v obecné rovině, dále se zaměřil na elektronické a dálkové služby, služby uživatelům s postižením zraku, sluchu, s tělesným a mentálním postižením a na cizince a příslušníky národnostních menšin. Méně podrobně se věnoval službám seniorům a dalším znevýhodněným uživatelům, problematice standardu Handicap Friendly a končil informacemi o knihovně, která dotazník vyplnila.

Knihovny byly požádány o zapojení do průzkumu prostřednictvím oborových e-mailových konferencí, některé také osobně členem pracovní skupiny pro prioritu 13 Koncepce rozvoje knihoven nebo metodickými centry knihoven. Snahou bylo zahrnout do průzkumu i knihovny, které služby znevýhodněným uživatelům neposkytují.

Dotazník vyplnilo 625 knihoven, což představuje přibližně 10 % všech veřejných knihoven evidovaných ministerstvem kultury. Především šlo o knihovny zřizované ministerstvem kultury, všechny krajské knihovny a knihovny měst a obcí (dále jen veřejné knihovny), které dohromady tvořily 89 % respondentů (v roce 2007 to bylo 78 %), dále 45 vysokoškolských knihoven (7 % respondentů) a 37 ostatních typů knihoven. Počet respondentů je oproti průzkumu z roku 2007 (137 knihoven) cca čtyřnásobný (graf 1).

Graf 1: Knihovny, které se zúčastnily průzkumu

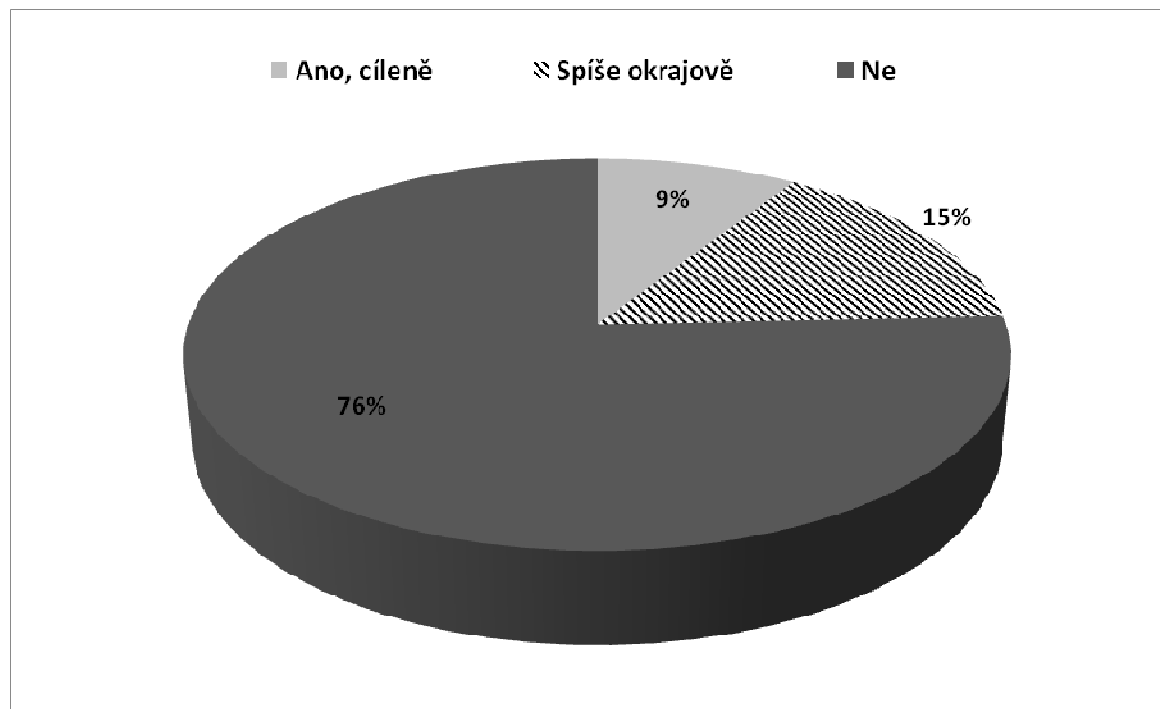


Při hodnocení průzkumu je nutné počítat s určitým zkreslením: lze předpokládat, že dotazník vyplnily spíše knihovny, které daná problematika zajímá. K mírnému zkreslení mohou přispět také specifika specializovaných a vysokoškolských knihoven, v nichž jsou navíc některé služby zajišťovány prostřednictvím center vysokých škol pro podporu studentů se specifickými potřebami.

Služby osobám se specifickými potřebami

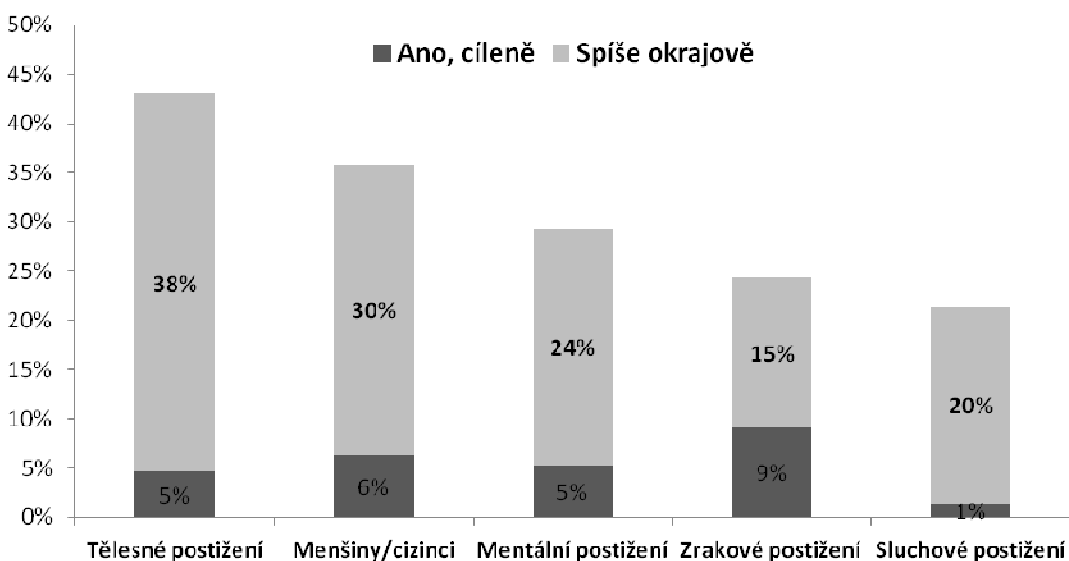
Přibližně čtvrtina respondentů služby osobám se specifickými potřebami neposkytuje (jde většinou o menší veřejné knihovny), téměř polovina knihoven je poskytuje jen okrajově (graf 2).

Graf 2: Poskytujete služby osobám se specifickými potřebami? (2014)



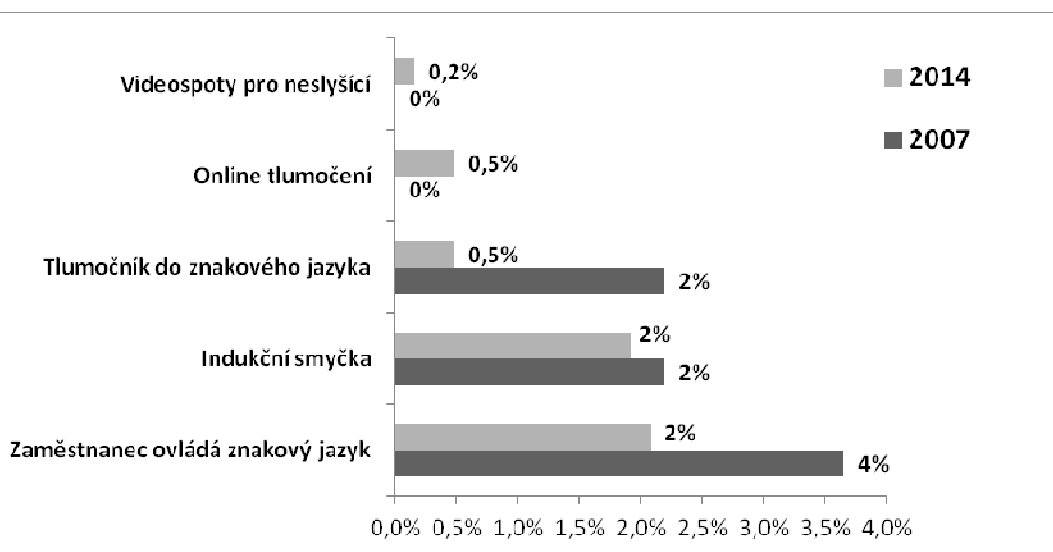
Nejčastěji se knihovny zaměřují na služby lidem s tělesným postižením, (5 % cíleně, 38 % okrajově), s mentálním postižením (5 % cíleně, 24 % okrajově). Cíleně se nejčastěji knihovny věnují osobám se zrakovým postižením (9 % knihoven), okrajově však jen 15 % (graf 3).

Graf 3: Poskytujete služby osobám se specifickými potřebami? (2014)



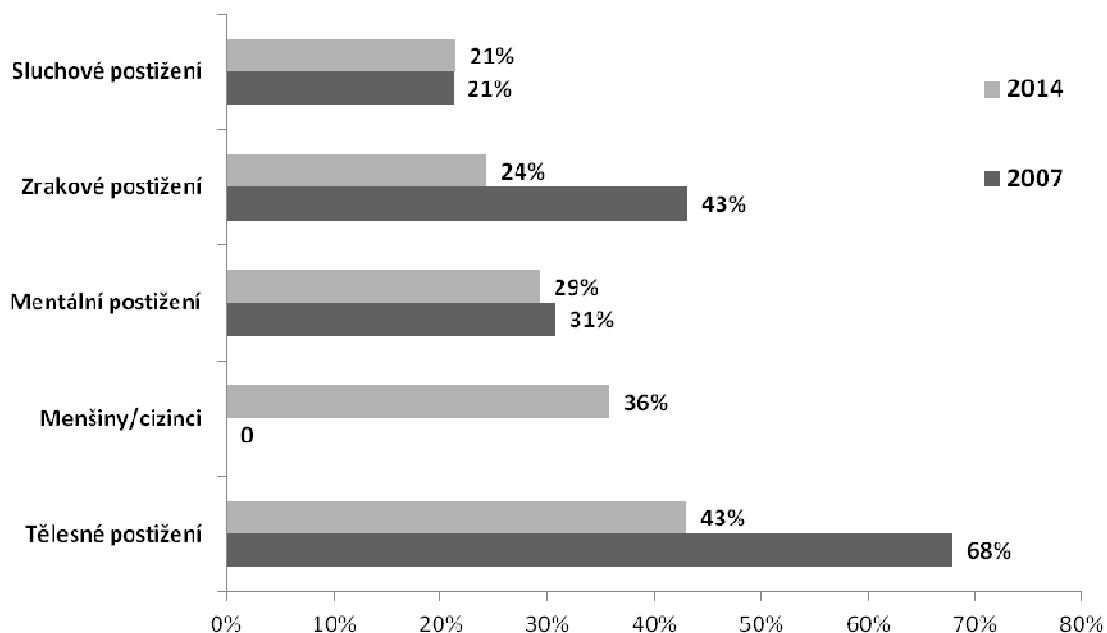
Nejmenší pozornost je věnována sluchově postiženým (cíleně 1 % knihoven, okrajově 20%). Je zde však patrné rozšíření možností komunikace oproti roku 2007, např. využitím online tlumočení nebo videospotů pro neslyšící (graf 4).

Graf 4: Komunikace personálu s uživateli se sluchovým postižením



Výsledky předchozího průzkumu byly pozitivnější (např. v roce 2007 uvedlo poskytování služeb tělesně postiženým 70 % knihoven a v roce 2014 jen 43 %), může se tedy zdát, že v současné době poskytuje služby osobám se specifickými potřebami méně knihoven (graf 5). Avšak některé dílčí ukazatele (např. speciální fond a služby pro jednotlivé skupiny) vykazují oproti roku 2007 zlepšení. Tato nekonzistence může vyplývat z (částečně úspěšného) záměru průzkumu z roku 2014 získat data také z knihoven, které žádné služby uživatelům se specifickými potřebami neposkytují. Také může souviset s faktem, že větší počet knihovníků se danou problematikou hlouběji zabývá, proto více vnímají nejrůznější nedostatky.

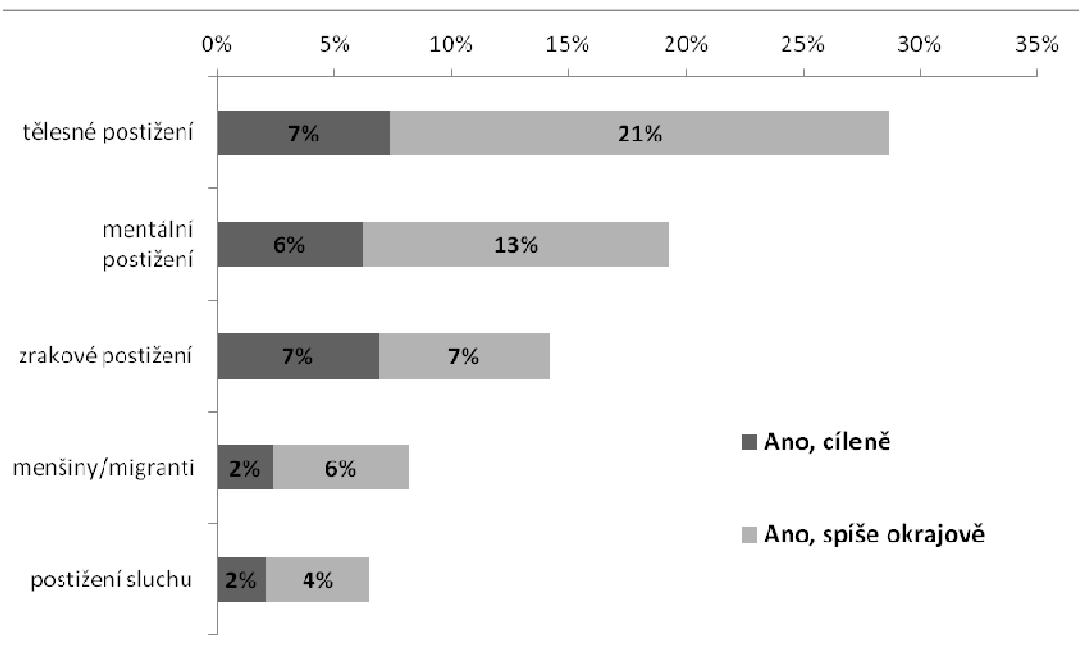
Graf 5: Knihovny poskytující speciální služby jednotlivým skupinám



Za překážku poskytování specializovaných služeb zdravotně znevýhodněným považovaly knihovny v roce 2007 nejčastěji nevyhovující prostory, bariérový přístup, absenci vhodného vybavení, nedostatek financí nebo nezáměr zdravotně handicapovaných o služby knihoven. Současná situace je podobná: nevyhovující bariérové prostory, nedostatek financí či zaměstnanců, malá nebo žádná podpora ze strany zřizovatele případně nezáměr potenciálních uživatelů (je však otázkou, zda tento problém někdy nesouvisí spíše se špatnou propagací služeb).

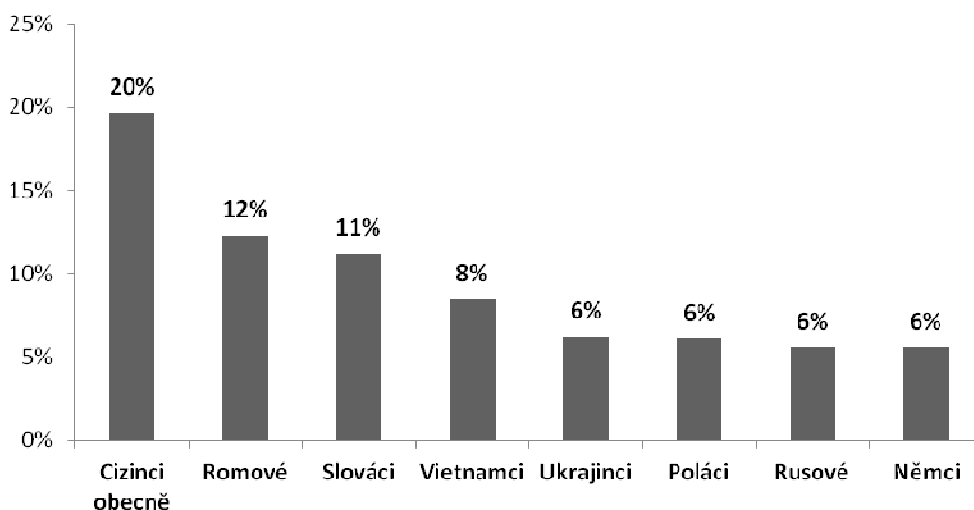
Větší část knihoven poskytujících služby uživatelům se specifickými potřebami spolupracuje s organizacemi, které tyto osoby sdružují. Nejvíce jde o osoby s tělesným a s mentálním postižením, se zrakovým postižením a o mensiny/migranty. Pořadí četnosti odpovídá zaměření knihoven na služby jednotlivým skupinám (graf 6).

Graf 6: Spolupráce s organizacemi v jednotlivých oblastech



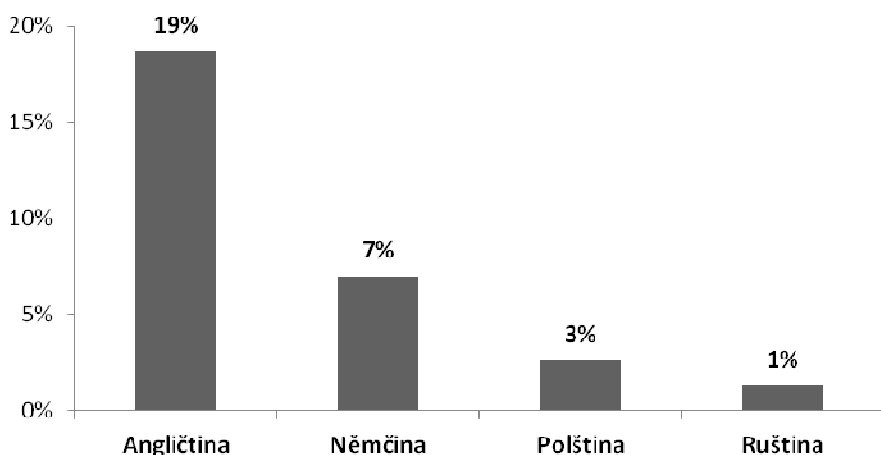
Jen 6 % knihoven cíleně poskytuje služby cizincům, příslušníkům národnostních menšin a migrantům, většinou bez zaměření na určitou národnost. Přestože nejpočetnější skupinou cizinců v ČR jsou Ukrajinci⁵, knihovny se nejvíce věnují Romům, Slovákům a Vietnamcům (graf 7). Neaktivnějšími institucemi jsou knihovny krajské a městské.

Graf 7: Zaměření na jednotlivé jazykové a kulturní menšiny (2014)



Přibližně 22 % knihoven poskytuje na webových stránkách alespoň základní informace v cizím jazyce. Nejčastěji je to angličtina (19 %), dále němčina (17 %), polština (3 %) a ruština (1 %), viz graf 8.

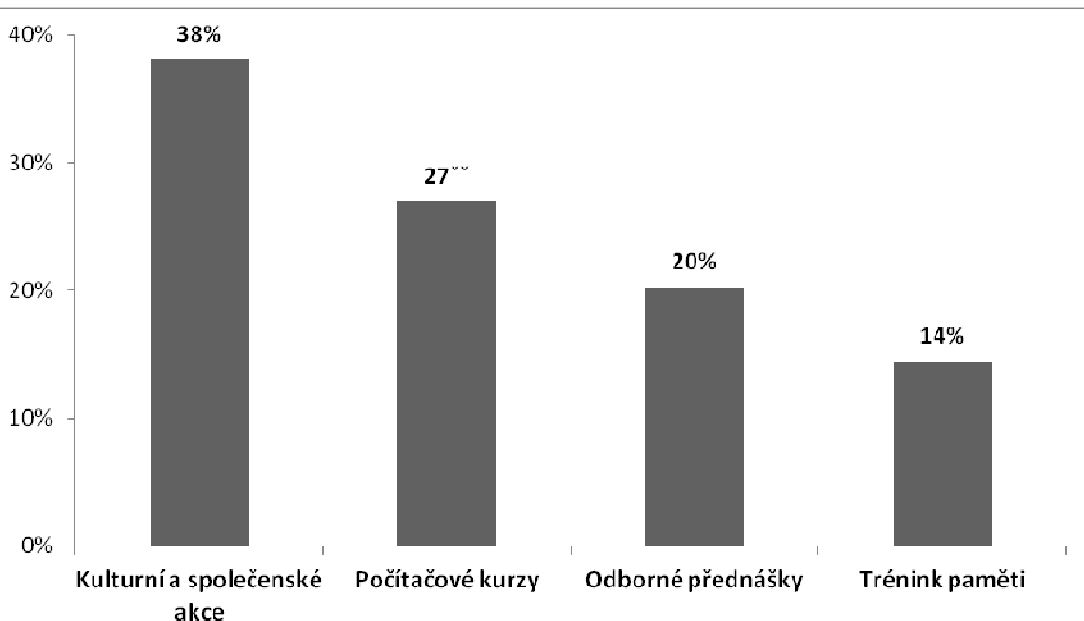
Graf 8: Překlady základních informací na webových stránkách (2014)



Z fondů knihoven mohou cizinci nejčastěji využívat knihy v cizích jazycích a jazykové učebnice, dětské knihy v jednoduché češtině aj. Z jazyků je zastoupena angličtina, němčina, slovenština, ruština a francouzština. Přes 90 % knihoven nespolupracuje s žádnou organizací, která by se migrantům či menšinám věnovala, přestože budování partnerství patří k stěžejním bodům interkulturního knihovnictví⁶.

Seniorům knihovny nabízejí především kulturní a společenské akce (cca 38 %), počítačové kurzy, odborné přednášky nebo trénink paměti (viz graf 9).

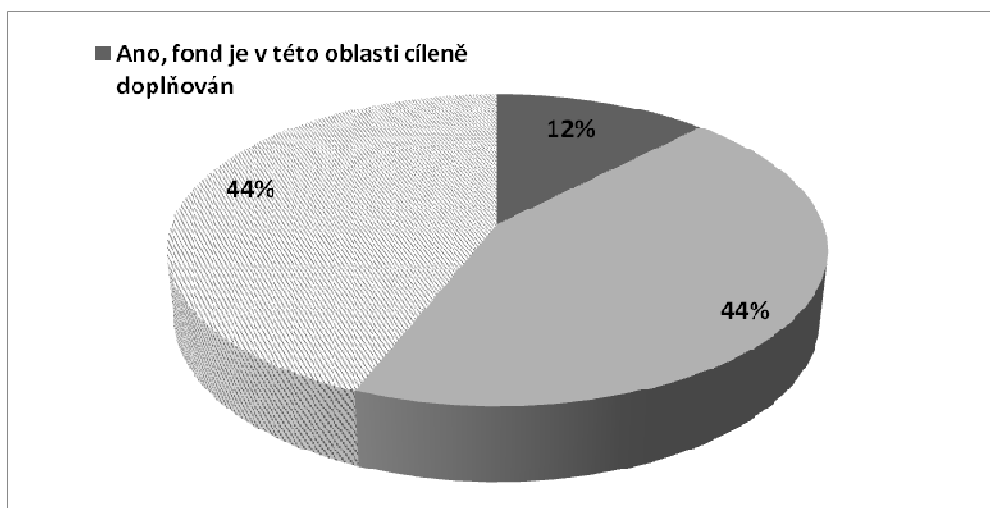
Graf 9: Akce pro seniory (2014)



Speciální fond knihovny

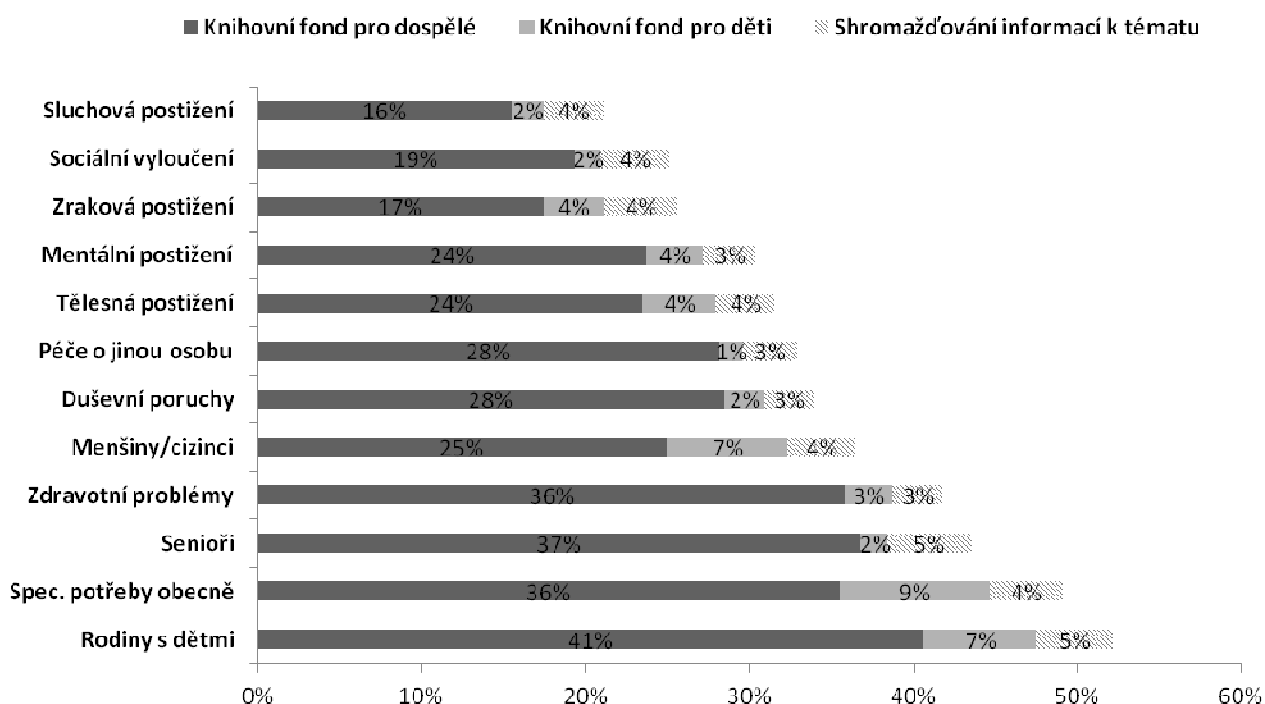
Asi 12 % knihoven cíleně doplňuje fond dokumenty zaměřenými na problematiku osob se specifickými potřebami (graf 10), 44 % knihoven doplňuje v této oblasti fond pouze příležitostně. Žádné dokumenty k této problematice nemá 44 % knihoven (většinou jde o veřejné knihovny).

Graf 10: Dokumenty se zaměřením na problematiku osob se specifickými potřebami ve fondu knihovny (2014)



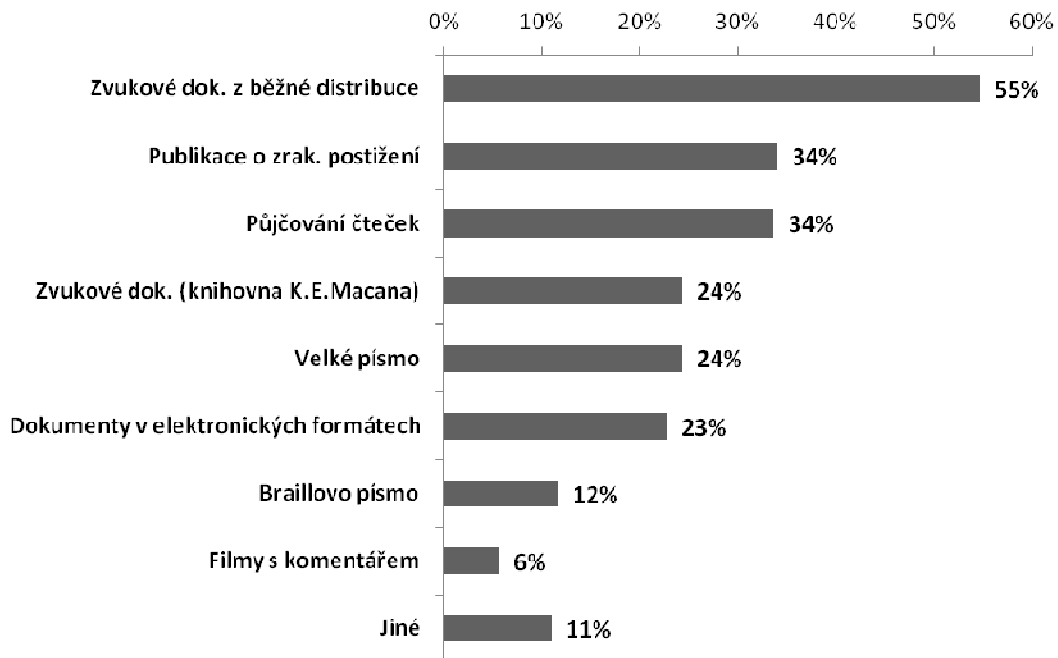
Tematicky převažuje zaměření na životní etapy, zdravotní problémy, menšiny a cizince, duševní poruchy, péči o jinou osobu; problematika postižení je zastoupena méně (graf 11).

Graf 11: Tematické okruhy obsažené ve fondu knihovny (2014)



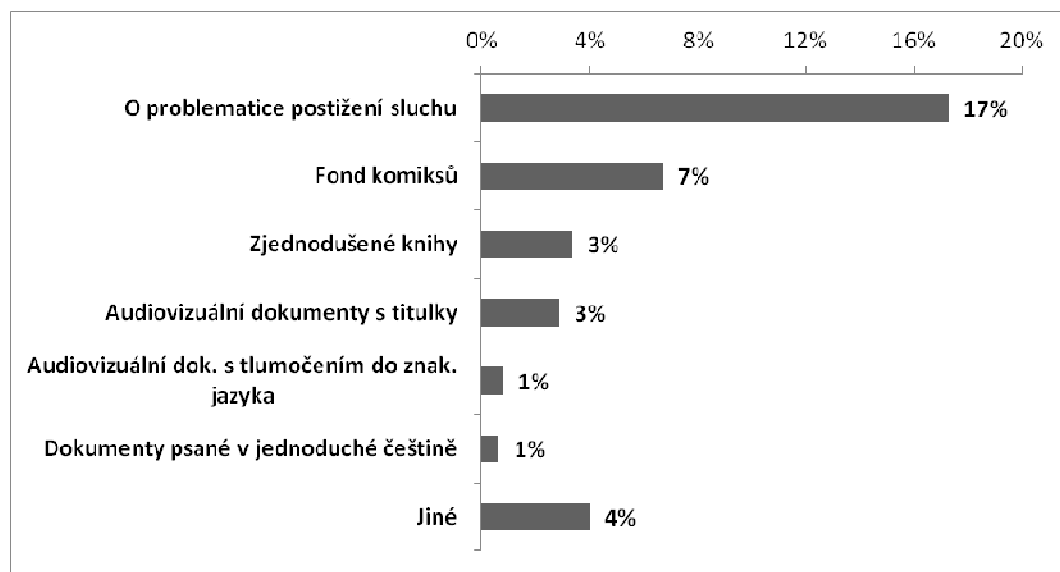
Pro uživatele se zrakovým postižením jsou k dispozici nejčastěji audioknihy, dokumenty tištěné velkým písmem nebo elektronické dokumenty (graf 12).

Graf 12: Nabídka dokumentů vhodných pro osoby se zrakovým postižením (2014)



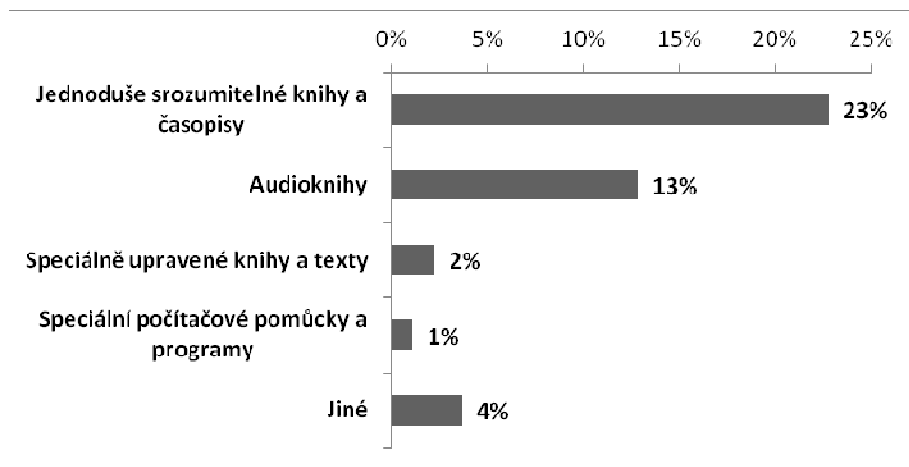
Lidem s postižením sluchu jsou nejvíce nabízeny komiksy, zjednodušené knihy, audiovizuální dokumenty s titulky pro neslyšící aj. (graf 13).

Graf 13: Typy dokumentů vhodných pro osoby se sluchovým postižením (2014)



Uživatelům s mentálním postižením jsou v knihovnách k dispozici jednoduše srozumitelné knihy a časopisy (23 % knihoven) nebo audioknihy (13 %), speciálně upravené knihy a texty (2 %), speciální počítačové pomůcky a programy (1 %), případně další typy dokumentů (graf 14).

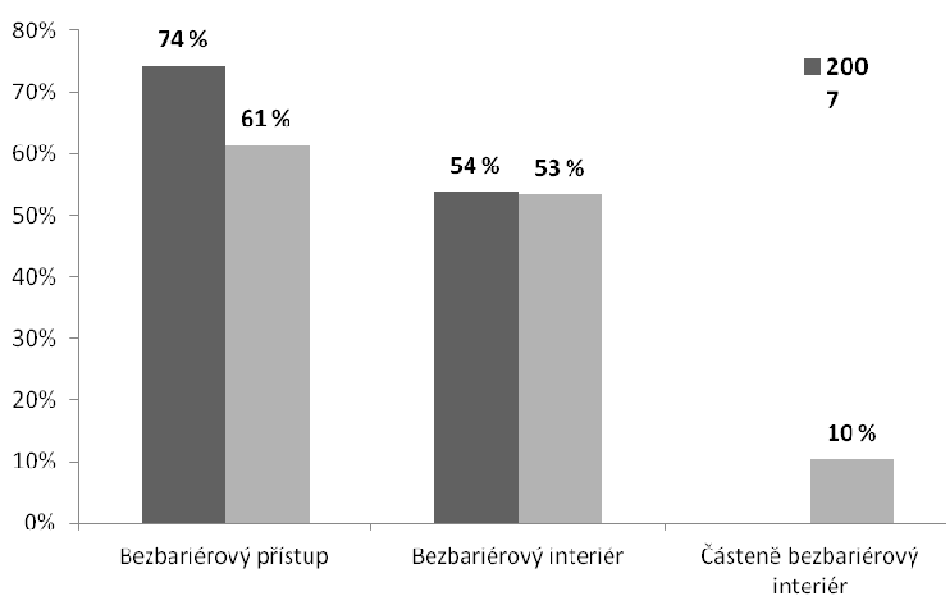
Graf 14: Nabídka dokumentů vhodných pro osoby s mentálním postižením (2014)



Fyzická bezbariérovost knihoven

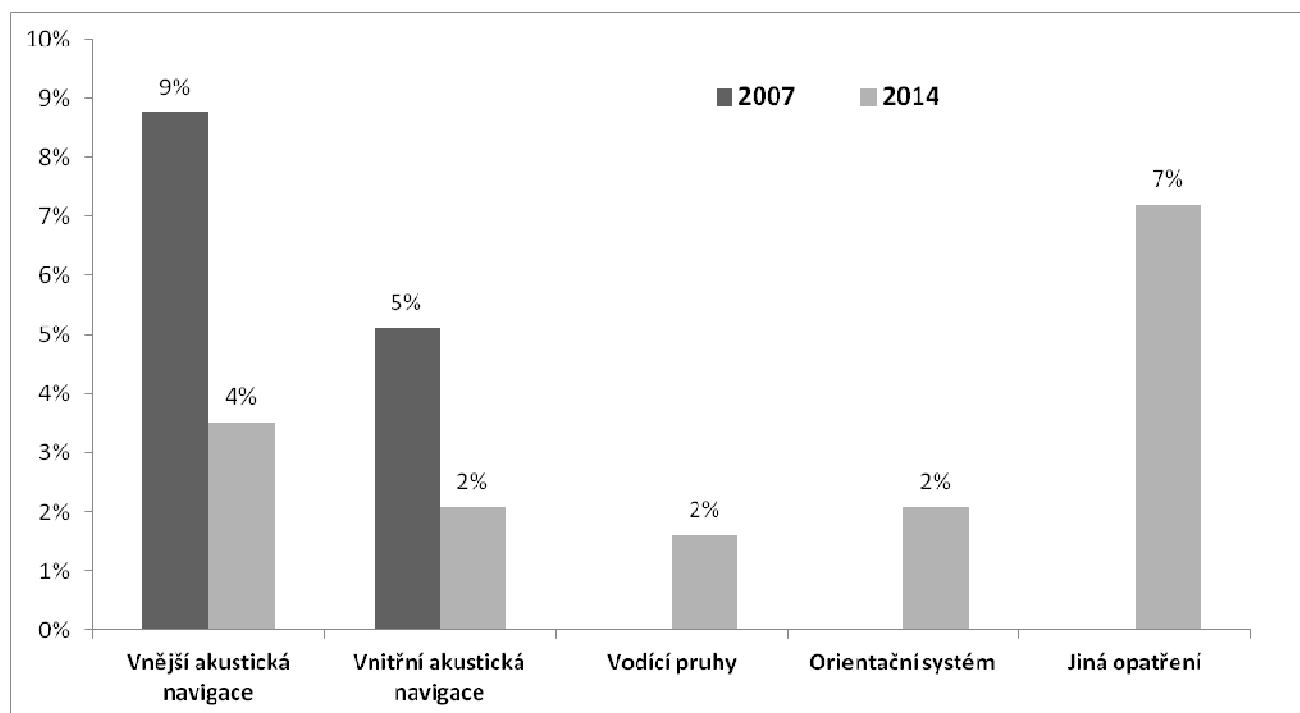
Téměř polovina knihoven (46 %) uvádí, že má bezbariérový přístup do knihovny a zároveň všechny prostory uvnitř knihovny (graf 15). Jen 88 knihoven (14 %) je zcela přístupných v tom smyslu, že mají k dispozici zároveň vyhrazené parkovací místo. Některé odpovědi poukazují na komplikace, které musí handicapovaný uživatel podstoupit (např.: „bezbariérový přístup je možný dle domluvy přes šatnu mateřské školy“). Často chybí bezbariérové toalety.

Graf 15: Fyzická přístupnost knihovny



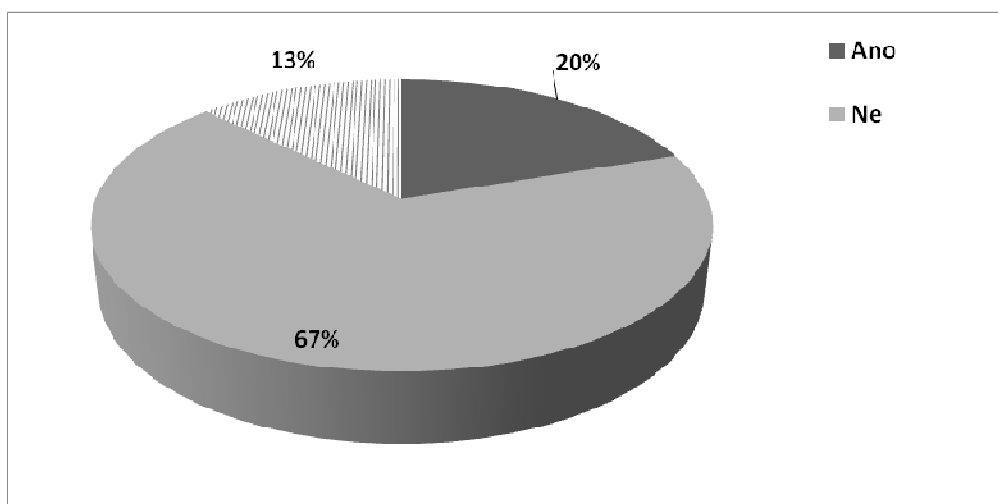
Oproti roku 2007 se snížilo procento fyzicky přístupných knihoven a knihoven, které mají akustickou navigaci pro zrakově postižené (graf 16). Vzhledem k tomu, že novostavby a rekonstruované objekty mají být bezbariérové (podle vyhlášky z roku 2009⁷), může se jednat o zkreslení kvůli rozdílným vzorkům u obou průzkumů.

Graf 16: Opatření pro orientaci a samostatný pohyb osob se zrakovým postižením



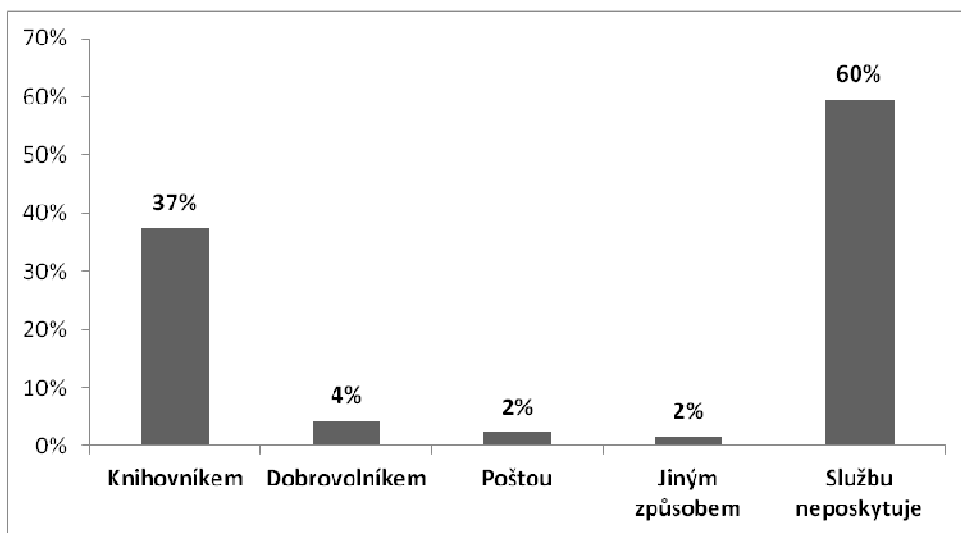
Necelých 20 % knihoven má k dispozici vyhrazené parkovací místo pro osoby s postižením (graf 17), 67 % knihoven je naopak nemá. Asi 13 % knihoven uvádí jinou odpověď (např. využívá vyhrazené parkovací místo zřizovatele apod.). Z některých slovních odpovědí je patrná nedostatečná informovanost o potřebách uživatelů se zdravotním postižením (např. „dostatek místa na parkovišti“ nemusí vozičkáři vždy zaručit bezproblémový výstup a nástup do vozidla).

Graf 17: Vyhrazené parkovací místo pro osoby s postižením (2014)



Dle obou průzkumů poskytuje přibližně 40 % knihoven službu doručování výpůjček do domu (jsou mezi nimi i muzejní, lékařská a vysokoškolská knihovna). Služba doručování je nejčastěji zajišťována knihovníky, v některých případech také dobrovolníky, poštou, ve spolupráci s pečovatelskou službou či osobou blízkou (graf 18).

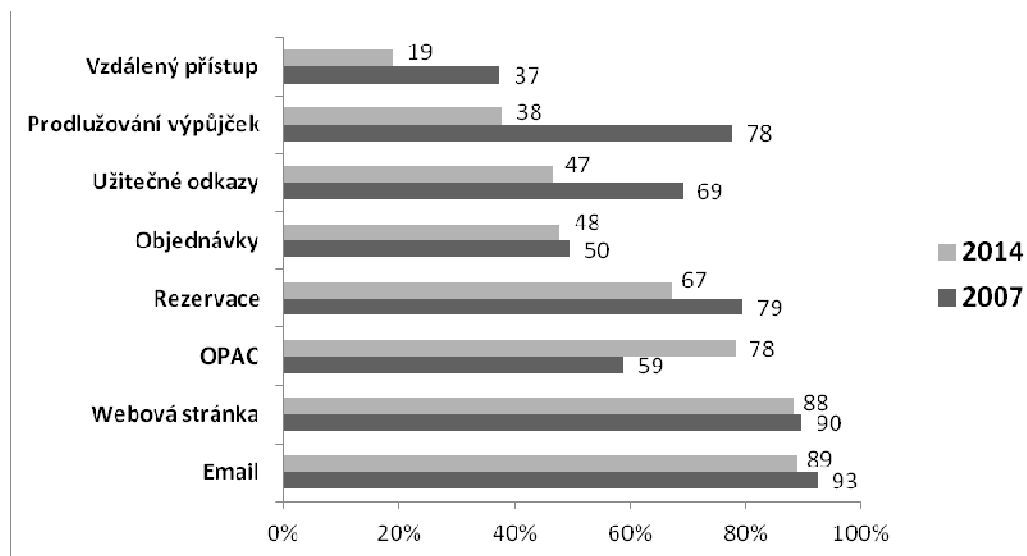
Graf 18: Způsoby doručování výpůjček do domu (2014)



Web a elektronické služby

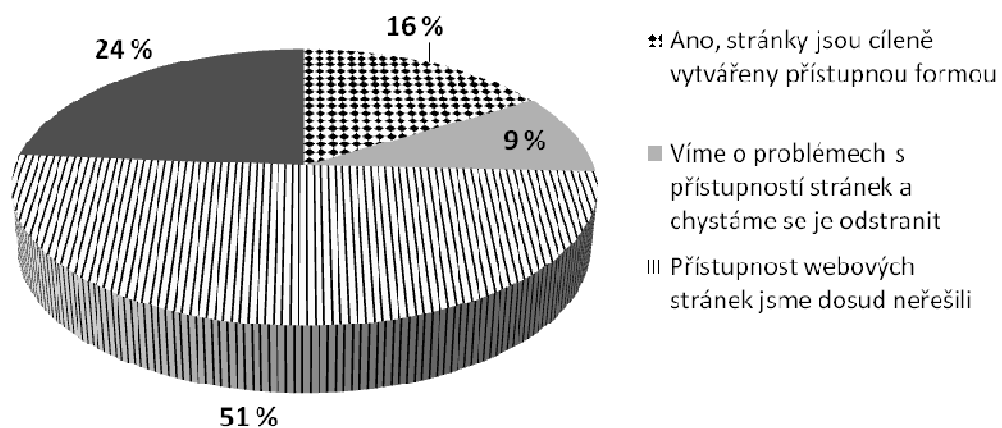
Od roku 2007 se zlepšil vzdálený přístup ke katalogům knihoven, přibylo půjčování čteček, nabídka e-knih a také různé formy elektronické komunikace (graf 19). Přesto stále cca 10 % knihoven nemá webové stránky nebo nepoužívá e-mailovou komunikaci (dokonce některé veřejné knihovny uvádějí, že nemají přístup k internetu).

Graf 19: Elektronické a dálkové služby knihoven – srovnání let 2007 a 2014



Jen cca 25 % knihoven řeší přístupnost webových stránek (16 % knihoven vytváří webové stránky přístupné pro osoby s postižením a cca 9 % knihoven ví o problémech s přístupností stránek a plánuje je řešit). Přibližně 50 % knihoven se přístupností stránek dosud nezabývalo. Zbýlých 25 % knihoven dokonce neví, co přístupnost webu znamená (graf 20).

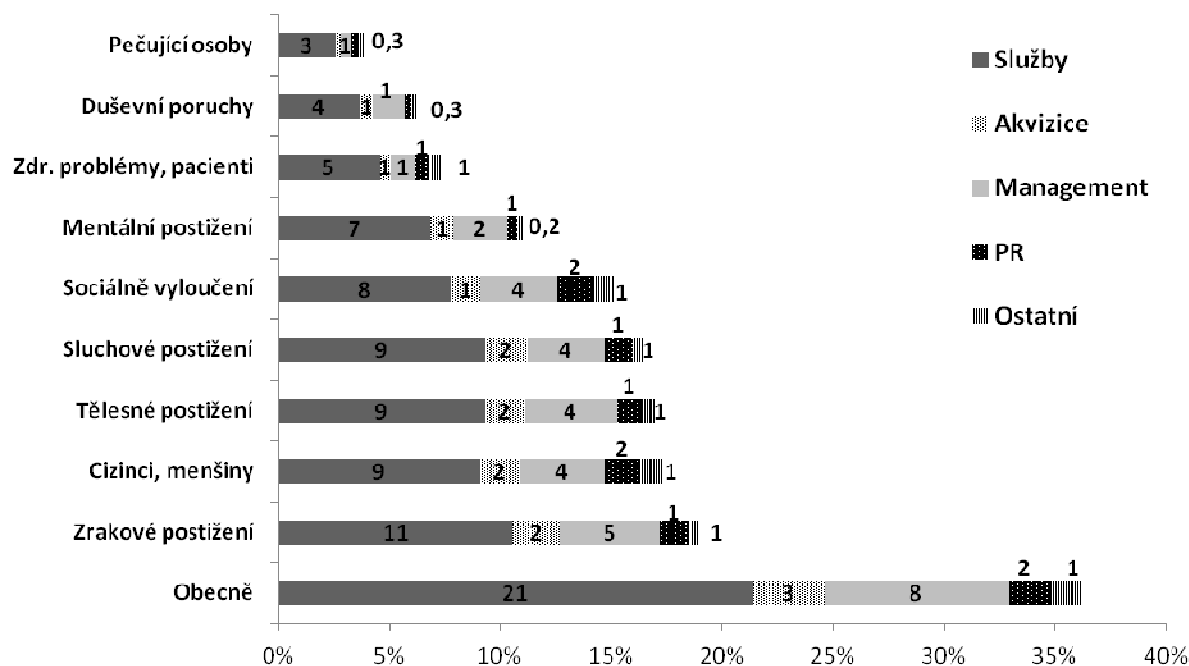
Graf 20: Přístupnost webových stránek knihoven pro osoby s postižením (2014)



Personál a vzdělávání

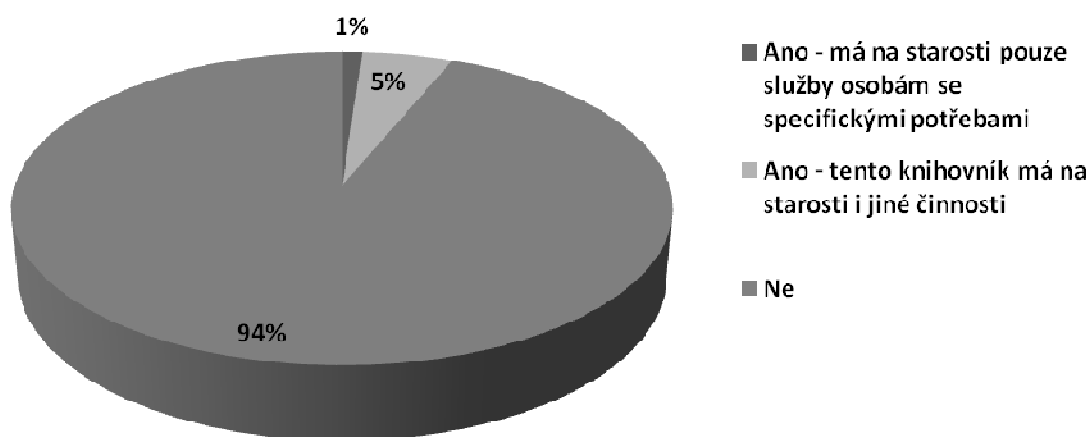
V problematice poskytování knihovnických služeb osobám se specifickými potřebami jsou nejčastěji vzdělávání zaměstnanci služeb. Školení jsou nejvíce zaměřena obecně, dále na téma zrakových vad, nejméně pak na problematiku mentálního postižení (graf 21).

Graf 21: Školení zaměstnanců – poskytování služeb osobám se specifickými potřebami (2014)



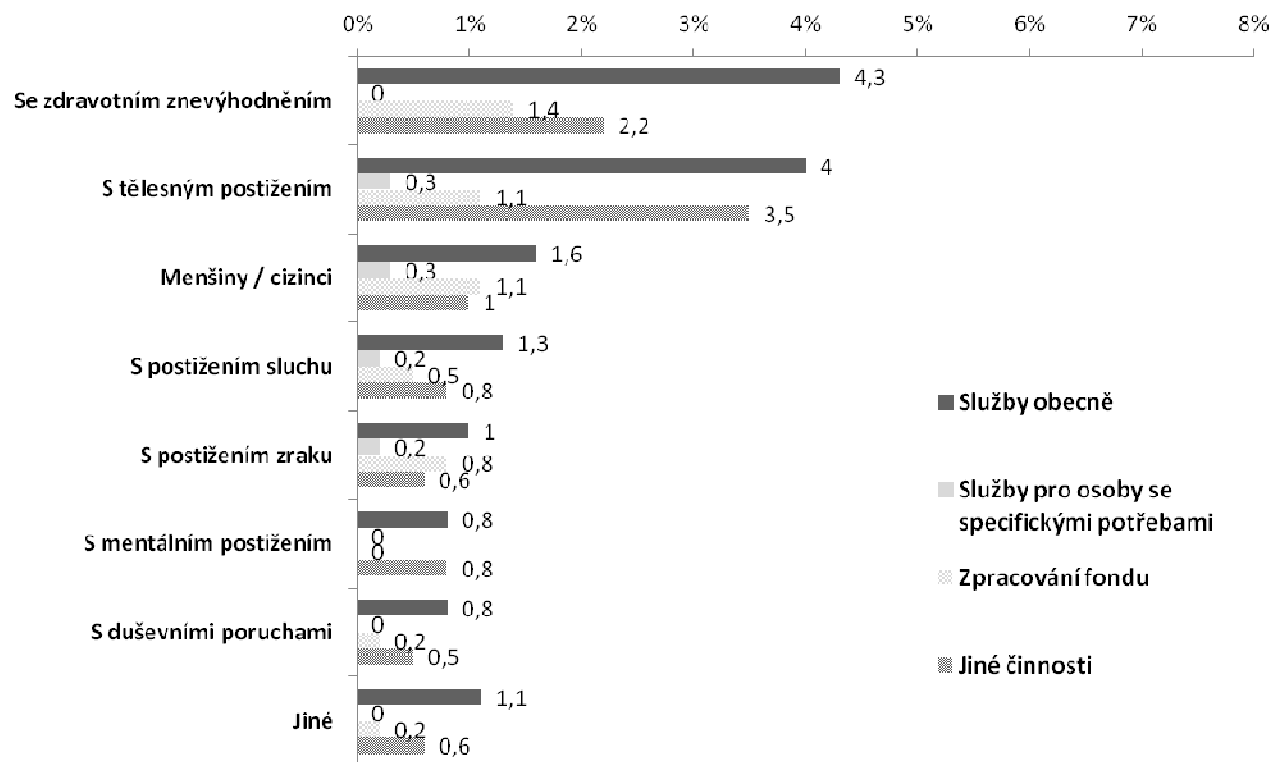
Asi 6 % (převážně větších) knihoven zaměstnává specializovaného knihovníka pro oblast služeb osobám se specifickými potřebami, v 5 % případů se však tento knihovnick věnuje i jiným činnostem (graf 22).

Graf 22: Zaměstnávání vyškoleného knihovníka pro oblast služeb osobám se specifickými potřebami (2014)



Ojedinele jsou v knihovnách zaměstnány osoby se specifickými potřebami, nejčastěji se zdravotním znevýhodněním či tělesným postižením; většinou pracují ve službách (graf 23).

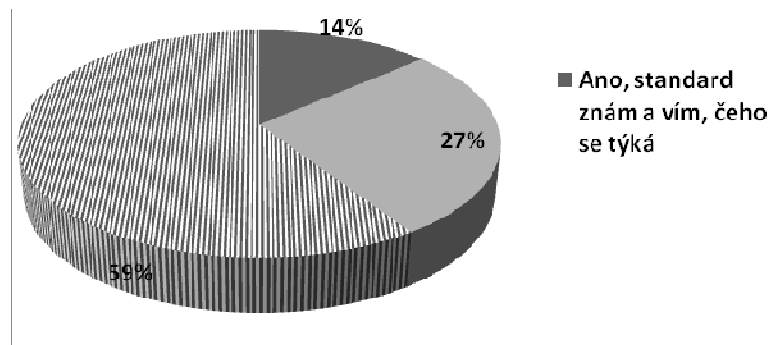
Graf 23: Zaměstnávání personálu z řad osob se specifickými potřebami (2014)



Standard Handicap Friendly

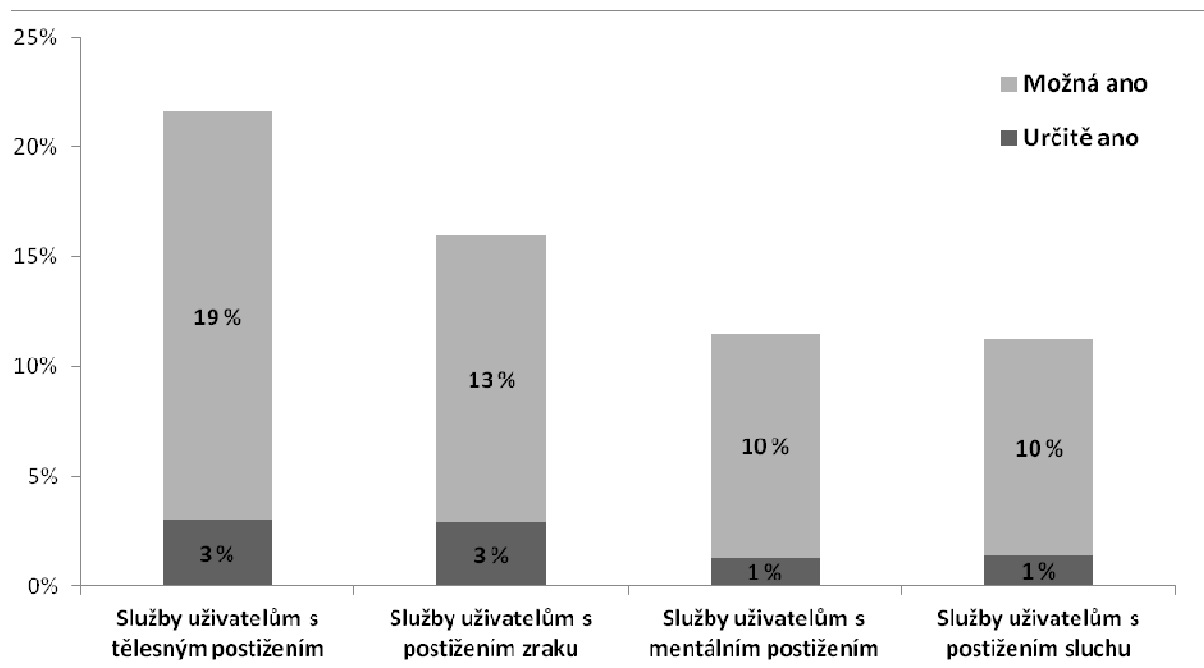
Poměrně překvapivé bylo pro tvůrce výzkumu zjištění, že přes aktivní kampaň nadpoloviční většina zúčastněných knihoven nikdy neslyšela o standardu Handicap Friendly. Knihoven, které znají tématický obsah těchto doporučení, je pouhých 13,6 % (graf 24).

Graf 23: Zaměstnávání personálu z řad osob se specifickými potřebami (2014)



Podle výsledků výzkumu se zdá, že největší zájem bude o získání certifikace pro poskytování služeb uživatelům s tělesným postižením a o něco méně by měl být zájem o hodnocení služeb pro uživatele se zrakovým postižením. Poměrně vyrovnaná jsou procenta zájmu o získání certifikátu pro uživatele s mentálním a se sluchovým postižením (graf 25).

Graf 25: Plánování získání certifikátu Handicap Friendly



Závěry a doporučení

Výsledky průzkumu ukazují, že od roku 2007 se situace v oblasti poskytování služeb osobám se specifickými potřebami zlepšila jen málo, většinou spíše díky obecnému technickému rozvoji a novým technologiím. Dokonce se jeví, že v současnosti tyto služby poskytuje menší procento knihoven (ačkoli v dílčích oblastech došlo k velmi mírnému zlepšení). Pozitivním signálem je pouze větší účast knihoven v aktuálním průzkumu, která může naznačovat růst zájmu o danou problematiku.

Za pozitivní lze považovat i vstřícnost personálu nebo snahu knihoven o průběžné odstraňování bariér, případně připravenost nabídnout alespoň alternativní služby tam, kde poskytování standardních služeb uživatelům se specifickými potřebami není možné.

V mnoha oblastech jsou však výsledky i nadále neuspokojivé. Kromě přetrvávajících fyzických bariér jde např. o např. absenci webových stránek knihoven a e-mailové komunikace, přestože obojí je dnes běžným standardem. Problémem je i (ne)řešení přístupnosti webových stránek pro uživatele s postižením; přibližně 75 % knihoven přístupnost neřeší, nebo o ní vůbec nic neví, přitom přístupnost má pozitivní dopad nejen na uživatele s postižením či příslušníky menšin, ale i na uživatele s menší zkušeností s internetem nebo na bezproblémové zobrazení stránek na mobilních zařízeních.

Mnohé (zdánlivě pozitivní) odpovědi na otázky průzkumu naznačují nepochopení problematiky: příkladem je opakující se prohlášení, že knihovna nepotřebuje vyhrazené parkovací místo nebo že bezbariérovost nijak neřeší, protože působí v malé obci, kde žádní lidé s postižením nejsou; těžko však lze věřit, že by se v obcích se stovkami obyvatel nevyskytovaly osoby se specifickými potřebami, jako např. rodiče s dětmi v kočárku, senioři apod. Podobně ochota knihovníků k individuální pomoci lidem s postižením (jinak velmi cenná) neřeší skutečnou podstatu problému: tou je možnost samostatného pohybu, kterou většina lidí s postižením preferuje před závislostí na pomoci druhých.

Výsledky průzkumu naznačují, že příčiny mnoha problémů tkví v neznalosti skutečných potřeb uživatelů knihoven se specifickými potřebami. Proto prvním krokem ke „zlepšení dostupnosti knihoven a jejich služeb“ musí být vzdělávání personálu. Nesmí se však týkat pouze pracovníků ve službách. Především je nutné, aby se v dané problematice vzdělávali manažeři a ředitelé knihoven, protože jsou to oni, kdo rozhodují, jaká opatření je nutné podniknout, aby byl v praxi

konkrétní informační instituce naplněn požadavek Knihovního zákona na rovný přístup k informacím pro všechny bez rozdílu.

Rovný přístup Standard Handicap Friendly

Metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením SKIP ČR

**Eva Cerniňáková, Helena Hubatková Selucká, Zlata Houšková, Marcela Kořínková,
Kateřina Nekolová**

Vydala Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut

1. vydání

Praha 2014

Tisk: Powerprint, s.r.o.

Distribuce: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut

Klementinum 190, Praha 1, 110 00

e-mail: vit.richter@nkp.cz

Neprodejné