

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: informační studia a knihovnictví

Studijní obor: informační studia a knihovnictví

Bc. Eva Cerniňáková

## PŘÍSTUP K INFORMACÍM

PRO OSOBY SE SPECIÁLNÍMI POTŘEBAMI

se zřetelem na služby veřejných knihoven

Diplomová práce

Praha 2010

Vedoucí diplomové práce:           Mgr. Ivana Příbramská

Oponent diplomové práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

V Praze, 13. dubna 2010

CERNIŇÁKOVÁ, Eva. *Přístup k informacím pro osoby se speciálními potřebami : se zřetelem na služby veřejných knihoven. [Access to information for persons with special needs : with respect to the services of public libraries]*. Praha, 2010. 135 s., 3 příl.

Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 2010. Vedoucí diplomové práce Mgr. Ivana Příbramská.

### **Abstrakt:**

Diplomová práce se zabývá problematikou přístupu k informacím pro uživatele se speciálními potřebami ve veřejných knihovnách. V úvodní části je nastíněna problematika přístupu k informacím, její společenský i legislativní rámec a dále role veřejných knihoven. Na základě podrobného zmapování skupin znevýhodněných uživatelů, kteří mají speciální potřeby z hlediska přístupu k informacím, jsou nastíněny možnosti, jak tyto speciální informační potřeby řešit. Definice znevýhodnění je zde chápána v širším pojetí s přihlédnutím k přístupu k informacím, tudíž zahrnuje kromě osob s tělesným, smyslovým a zdravotním postižením, se specifickými poruchami učení, s poruchami komunikace, s duševními a behaviorálními poruchami, také osoby postižené různými formami sociálního vyloučení, chudobou, příslušníky národnostních a jazykových menšin a osoby pečující o další osoby apod. Zvýšená pozornost je věnována problematice přístupného webu a dálkovému přístupu ke službám knihoven. Práci doplňuje případová srovnávací studie Městské knihovny v Praze a Knihoven v Londýně - Ealingu z hlediska služeb uživatelům se speciálními potřebami. Na základě získaných teoretických i praktických poznatků jsou odvozena doporučení pro veřejné knihovny v oblasti péče o znevýhodněné uživatele.

### **Klíčová slova:**

Přístup k informacím, uživatelé se speciálními potřebami, znevýhodnění uživatelé, veřejné knihovny, informační potřeby, služby knihoven, postižení, duševní a behaviorální poruchy, sociální vyloučení, přístupné webové stránky, dostupnost informací, dostupnost služeb, Městská knihovna v Praze, Knihovny v Londýně Ealingu

# Obsah

<b>ÚVOD.....</b>	<b>7</b>
<b>1 SPECIÁLNÍ POTŘEBY A PŘÍSTUP K INFORMACÍM.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 SPECIÁLNÍ POTŘEBY .....</b>	<b>9</b>
1.1.1 Definice.....	9
1.1.2 Širší pojetí speciálních potřeb.....	10
<b>1.2 PŘÍSTUP K INFORMACÍM .....</b>	<b>12</b>
1.2.1 Evropská politika vzhledem k přístupu k informacím .....	13
1.2.2 Česká legislativa týkající se svobodného přístupu k informacím .....	14
<b>1.3 ROLE VEŘEJNÝCH KNIHOVEN .....</b>	<b>16</b>
1.3.1 Knihovny jako součást veřejné sféry .....	17
1.3.2 Aktivity IFLA .....	19
<b>2 VYMEZENÍ SKUPIN UŽIVATELŮ SE SPECIÁLNÍMI POTŘEBAMI.....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 ZDRAVOTNÍ, TĚLESNÁ A SMYSLOVÁ POSTIŽENÍ .....</b>	<b>22</b>
2.1.1 Tělesná postižení .....	24
2.1.2 Zdravotní postižení.....	26
2.1.3 Smyslová postižení.....	28
2.1.4 Dočasná zdravotní omezení .....	37
2.1.5 Specifické poruchy učení .....	37
2.1.6 Narušená komunikační schopnost.....	39
<b>2.2 DUŠEVNÍ A BEHAVIORÁLNÍ PORUCHY .....</b>	<b>41</b>
2.2.1 Mentální retardace .....	41
2.2.2 Autismus .....	43
2.2.3 Další poruchy.....	44
<b>2.3 SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ .....</b>	<b>46</b>
2.3.1 Menšiny, migranti a cizinci .....	46
2.3.2 Prostorové vyloučení.....	50
2.3.3 Chudoba .....	51
2.3.4 Osoby pečující o osobu blízkou .....	53
2.3.5 Stáří .....	54
<b>3 SPECIFICKÉ INFORMAČNÍ POTŘEBY JEDNOTLIVÝCH SKUPIN.....</b>	<b>56</b>
<b>3.1 INFORMAČNÍ POTŘEBY A CHOVÁNÍ .....</b>	<b>56</b>
<b>3.2 INFORMAČNÍ POTŘEBY VE VEŘEJNÝCH KNIHOVNÁCH.....</b>	<b>58</b>
<b>3.3 INFORMAČNÍ POTŘEBY OSOB SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI .....</b>	<b>60</b>
3.3.1 Exkluze kvůli fyzické vzdálenosti či odloučenosti .....	60
3.3.2 Tělesná, zdravotní nebo smyslová postižení .....	64
3.3.3 Chudoba nebo nedostatek technických prostředků a znalostí .....	72
3.3.4 Problémy s komunikací a porozuměním informacím a jejich kontextu .....	78
3.3.5 Osoby pečující o blízkou osobu .....	84
<b>3.4 PŘÍSTUPNOST DÁLKOVÝCH SLUŽEB A ELEKTRONICKÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ         KNIHOVEN.....</b>	<b>87</b>
3.4.1 Přístupné webové stránky .....	87
3.4.2 Elektronické zdroje a služby.....	94

<b>4</b>	<b><u>PŘÍPADOVÁ STUDIE: SROVNÁNÍ KNIHOVEN V EALINGU (LONDÝN, VELKÁ BRITÁNIE) A MĚSTSKÉ KNIHOVNY V PRAZE</u></b>	<b>97</b>
4.1	<b>KNIHOVNY V EALINGU (EALING LIBRARIES) A JEJICH SLUŽBY</b>	<b>97</b>
4.1.1	Obsluhovaná populace	97
4.1.2	Základní informace	98
4.1.3	Služby místní komunitě a spolupráce s místní samosprávou	99
4.1.4	Fond a služby	100
4.1.5	Elektronické služby knihovny	101
4.1.6	Služby pro občany se speciálními potřebami	102
4.1.7	Práce s příslušníky národnostních menšin	104
4.1.8	Informovanost o službách	106
4.2	<b>MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE</b>	<b>106</b>
4.2.1	Obsluhovaná populace	106
4.2.2	Základní informace o knihovně	107
4.2.3	Služby místní komunitě a spolupráce s místní samosprávou	107
4.2.4	Služby knihovny	108
4.2.5	Elektronické služby knihovny	109
4.2.6	Služby pro občany se speciálními potřebami	110
4.2.7	Služby pro příslušníky menšin a cizince	112
4.2.8	Informovanost o službách	113
4.3	<b>SROVNÁNÍ MKP A KNIHOVEN V EALINGU</b>	<b>114</b>
<b>5</b>	<b><u>DOPORUČENÍ PRO PRÁCI SE ZNEVÝHODNĚNÝMI SKUPINAMI</u></b>	<b>117</b>
<b>6</b>	<b><u>ZÁVĚR</u></b>	<b>122</b>
	<b><u>LITERATURA</u></b>	<b>124</b>
	<b><u>SEZNAM TABULEK</u></b>	<b>135</b>
	<b><u>PŘÍLOHY</u></b>	

## Úvod

Lidská důstojnost je považována za nejvyšší etický princip a stěžejní paradigma právního systému. Idea lidské důstojnosti je základem a cílem lidských práv [MILFAIT, 2008, s. 64]; její uznání vede k potřebě zajistit všem rovnost těchto práv a povinnost bojovat proti jakémukoliv typu sociálního vyloučení. To zahrnuje mimo jiné respektování osobní důstojnosti a autonomie, plnou a účinnou účast každého jedince na životě společnosti, respektování lidské pestrosti a odlišnosti lidí s postižením a také úsilí o zajištění rovných příležitostí pro všechny. [*Úmluva o právech osob se zdravotním postižením*, 2007, čl. 3.]. Respektování lidské důstojnosti, potřeba rovnosti příležitostí a sociální inkluze jsou základem práva na svobodný přístup k informacím, které umožňují podílet se na rozvoji demokratické společnosti. Tento přístup je i východiskem předkládané diplomové práce.

Rovnost přístupu k informacím není samozřejmá a je potřeba o ni aktivně usilovat, protože mezi námi žijí jedinci, kteří jsou v tomto ohledu různým způsobem znevýhodněni. Zdaleka se však nejedná pouze o problematiku znevýhodnění kvůli zdravotnímu nebo tělesnému postižení, nýbrž jde o okruh daleko širší, který zahrnuje také seniory, příslušníky menšin, osoby, které trpí sociálním vyloučením z důvodu chudoby nebo vzdálenosti od velkých měst, ty, kdo pečují o další osoby apod.

Tato práce se soustřeďuje na veřejné knihovny, které jsou důležitou součástí veřejné sféry a důležitým článkem demokratické společnosti; jejich posláním je mimo jiné zajištění rovného přístupu k informacím pro všechny občany. Pokusíme se definovat skupiny uživatelů, které jsou z hlediska přístupu k informacím ve veřejných knihovnách potenciálně znevýhodněny, a tudíž k překonání informačních bariér potřebují speciální opatření<sup>1</sup>. Nastíníme také možná řešení, která tyto bariéry jednotlivým skupinám znevýhodněných uživatelů pomáhají překonat.

---

<sup>1</sup> Nejsou zde zahrnuty skupiny, které sice obecně mohou být chápány jako znevýhodněné či diskriminované, ale z hlediska přístupu k informacím tato nevýhoda nehraje roli (například homosexuální menšina), nebo skupiny, které sice v jiných zemích z hlediska přístupu k informacím diskriminovány jsou, avšak v České republice tomu tak není (např. ženy).

Otázky zajištění rovného přístupu k informacím a překonávání informačních bariér pro osoby s nejrůznějšími znevýhodněními nejsou novým tématem. Je přínosné, že mu knihovníci a informační pracovníci věnují pozornost na teoretické i praktické úrovni. V poslední době se v knihovnách a informačních institucích v této oblasti mnohé změnilo k lepšímu, což bude mimo jiné ilustrováno na srovnání dvou veřejných knihoven: Knihoven v Ealingu na předměstí Londýna a Městské knihovny v Praze. Na závěr budou shrnuta některá doporučení pro práci knihoven se znevýhodněnými skupinami uživatelů.

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí diplomové práce Mgr. Ivaně Příbramské za pomoc a podporu, kterou mi při psaní práce poskytla. Děkuji také Marii Dokládalové - vedoucí odboru služeb Městské knihovny v Praze, pracovníci Městské knihovny v Praze Veronice Chrušcové a manažerce Knihoven v Ealingu Heather Farrar za vstřícnost a čas, který mi věnovaly. Poděkování patří také kolegyni Haně Čížkové za připomínky týkající se speciální pedagogiky a dále pracovníkům a knihovníkům z pražských nemocnic a dalších organizací, kteří laskavě odpověděli na mé dotazy.



# 1 Speciální potřeby a přístup k informacím

## 1.1 Speciální potřeby

### 1.1.1 Definice

Výraz „speciální“ je ve slovníku cizích slov [eSlovníky.cz, 2005] definován jako „zvláštní“, „jednotlivý“, „jedinečný“, „nikoliv obecný“. Z tohoto hlediska lze jako osobu se speciálními potřebami chápat každého jednotlivce, neboť každý má potřeby, které vycházejí z kontextu kulturních sociálních, rodinných, osobních a dalších aspektů, z momentální nálady apod. Existují však skupiny, které jsou výjimečné z jednoho společného hlediska, byť projeveného různým způsobem. Jsou to lidé, kteří jsou v životě znevýhodněni.

Výraz „speciální“ se v české terminologii vyskytuje např. v názvu humanitní disciplíny zvané speciální pedagogika. Těžiště zájmu speciální pedagogiky leží „ve speciální edukaci a rozvoji jedinců, kteří mají oproti většině ostatních speciální edukační potřeby a kteří pro svůj rozvoj potřebují speciální přístup a péči“ [FISCHER et al., 2008, s. 13]. Lze ji definovat jako vědní obor, který se „zabývá zákonitostmi výchovy a vzdělávání a rozvojem jedinců, kteří jsou znevýhodněni různým způsobem v oblasti fyzické, psychické nebo sociální, a mají speciální výchovně vzdělávací potřeby“ [FISCHER et al., 2008, s. 14].

Zájem speciální pedagogiky a této práce se částečně překrývá. Chceme hovořit o potřebách těch občanů, kteří jsou v oblasti fyzické, psychické nebo sociální nějakým způsobem znevýhodněni z hlediska přístupu k informacím a službám knihoven a tudíž potřebují „speciální přístup a péči“, nikoli však z hlediska edukačních potřeb a společenské realizace, ale z hlediska přístupu k informacím. Speciální pedagogika nám zde pomůže definovat skupiny znevýhodněné fyzicky nebo psychicky. Můžeme vyjít z definice znevýhodnění (handicapu), které lze v kontextu speciální pedagogiky vymezit jako „nepříznivý stav nebo situaci pro daného jedince, vyplývající z poruchy nebo defektu, který omezuje nebo znemožňuje plnění úloh, ztěžuje jeho uplatnění v porovnání s většinovou populací, ztěžuje dosahování běžných společenských cílů“ [FISCHER et al., 2008, s. 19].

Ve všeobecném povědomí se problematika znevýhodněných skupin často zužuje na problém zdravotně (např. zrakově nebo tělesně) postižených uživatelů. Skupinu znevýhodněných občanů je však možné definovat v daleko širším kontextu; z pohledu přístupu k informacím je to dokonce žádoucí. Na rozdíl od zúženého chápání a také od přístupu vymezeného v rámci speciální pedagogiky se v této práci budeme zabývat jedinci či skupinami znevýhodněnými trvale i dočasně. Od speciální pedagogiky se bude také lišit pojetí sociálního znevýhodnění, které je v jejím rámci chápáno jako důsledek poruchy nebo defektu, a v kontextu sociálních vztahů pouze jako poruchy chování a sociálních vztahů ve smyslu sociálně patologických jevů [srov. FISCHER et al., 2008, s. 19]. Z hlediska přístupu k informacím však některé poruchy chování a sociálních vztahů nemusí vůbec hrát roli; naopak existují významná společenská znevýhodnění jiného druhu, která nemusí mít nutně povahu defektu nebo sociálně patologických jevů. WHO chápe pojem znevýhodnění (disability) jako zastřešující výraz pro různé defekty, omezení činnosti<sup>2</sup> nebo sníženou možnost podílet se na některých aktivitách [WHO, 2001, s. 3]. Přestože se tato definice týká pouze zdravotních znevýhodnění, koresponduje s definicí sekce IFLA „*The Libraries Serving Disadvantaged Persons Section*“. Ta popisuje znevýhodněné skupiny jako ty, které jsou z jakéhokoliv důvodu neschopné využívat běžné služby knihoven; tyto skupiny zahrnují také lidi v nemocnicích a vězeních, staré lidi v zařízeních pro seniory, lidi, kteří jsou z různých důvodů vázáni na svou domácnost, sluchově postižené a osoby fyzicky a vývojově postižené [IFLA, 2008a].

### 1.1.2 Širší pojetí speciálních potřeb

Problematika znevýhodněných skupin obyvatel se zejména v zemích bývalého východního bloku často zužuje na problematiku tělesně, zdravotně a eventuálně mentálně postižených. Tato situace není náhodná a vyplývá z historických souvislostí.

Po nástupu komunismu vymizela sociální práce jako obor; politika socialistického státu směřovala k tomu, aby tělesně, zdravotně nebo mentálně postižení, starší lidé a podobně byli shromažďováni ve specializovaných ústavech [srov. ČABANOVÁ, 2004, s. 3]. Navíc materiální a technické prostředky, které mohly zdravotně a tělesně postiženým kompenzovat jejich handicap, byly značně nedostupné. Teprve po společenských změnách

---

<sup>2</sup> V kontextu postižení je to např. omezení pohyblivosti.

v 90. letech minulého století, kdy se zdravotně a tělesně postižení občané více objevili na veřejnosti, veřejnost si začala uvědomovat, že i tito občané mají stejná práva jako členové majoritní společnosti. Z toho vyplynula nutnost přehodnocení stereotypů směrem k integraci a odstraňování bariér [srov. ČABANOVÁ, 2004, s. 3]. Zpočátku se jednalo především o fyzické bariéry a mentální stereotypy, s prudkým rozvojem informačních technologií a internetu však začala být vnímána i potřeba odstraňování informačních bariér pro zdravotně postižené.

Další znevýhodněné skupiny, s výjimkou vybraných národnostních menšin, jako byli Poláci, Němci či Maďaři, se v době před společenskými změnami 90. letů oficiálně nevyskytovaly. Společenské změny konce minulého století otevřely nové možnosti; naše společnost však stále není schopna vyrovnat se některými novými problémy nebo skupinami, které v době komunismu neexistovaly (imigranti, uprchlíci) nebo o nichž a o jejichž právech se nemluvilo, protože se jejich existence neslučovala s komunistickou propagandou nebo se stranickou politikou. Příkladem mohou být bezdomovci nebo nezaměstnaní, kteří oficiálně neexistovali, případně Romové, kteří měli dle plánů zcela splynout s většinovou společností [srov. SEKÝT, 1998, s. 74].

Že je téma znevýhodněných uživatelů aktuální, vyplývá mimo jiné ze statistik, neboť na základě dokumentů Evropské komise lze předpokládat, že v Evropě žije 28 % lidí s různými druhy postižení, 12 % seniorů, 4,5 % příslušníků menšin a imigrantů, 4 % lidí ve vzdálených oblastech a ze znevýhodněných komunit, 0,06% lidí žijících v chudobě [eInclusion: be part of it, 2007, s. 15].

Definovat jednoznačně znevýhodněné skupiny obyvatel je obtížné, neboť na problematiku znevýhodněných osob lze nahlížet z nejrůznějších úhlů pohledu. Z hlediska přístupu informací je možné rozdělit osoby se speciálními potřebami např. takto:

1. Osoby, trpící exkluzí kvůli fyzické vzdálenosti či odloučenosti.
2. Zdravotně a tělesně postižení občané.
3. Osoby, které trpí exkluzí vyplývající z nedostatku nebo nedostatečných znalostí či technických prostředků.
4. Osoby, které mají problém s komunikací a porozumění informacím.
5. Osoby, které pečují o další osoby.

Je nutné poznamenat, že uvedené členění jistě není jediné možné [srov. *PULMAN*, 2004, s. 17]; výše definované skupiny také nemají vždy ostré hranice.

## 1.2 Přístup k informacím

Problematiku svobodného přístupu k informacím je vhodné nahlížet v širších souvislostech tvořených společensko-kulturním a legislativním kontextem, v současné době nelze pominout také otázku „dálkového přístupu k informacím“. Právo na informace je chápáno jako „klíčový prvek vztahu mezi veřejnou mocí a občanem“ v demokratické společnosti. Opakem práva na přístup k informacím je jejich utajování (diskrétnost) [KORBEL, 2005, s. 13], která se často uplatňuje v totalitních režimech a je v rozporu se základními myšlenkami demokracie. V české společnosti se potřeba přístupu k informacím stala aktuální teprve po společenských změnách v 90. letech 20. století (právo na informace je zde odvozeno z *Listiny základních práv a svobod*, která je součástí ústavního pořádku České republiky).

V celosvětovém kontextu má právo na informace relativně dlouhou tradici. Objevuje se např. již od 18. století ve Švédsku, ve Spojených státech amerických je zakotveno od roku 1966 [KORBEL, 2005, s. 14]. Určité prvky práva na informace se také objevují již např. v legislativě Rakouska-Uherska.

Novodobé pojetí myšlenky o právu člověka na svobodný přístup k informacím vychází ze *Všeobecné deklarace lidských práv*<sup>3</sup> a souvisí především s:

- právem na “svobodu přesvědčení a projevu; toto právo nepřipouští, aby někdo trpěl újmu pro své přesvědčení, a zahrnuje právo vyhledávat, přijímat a rozšiřovat informace a myšlenky jakýmkoli prostředky a bez ohledu na hranice“ [Čl. 19];
- právem na „přístup k vyššímu vzdělání podle schopností jedince“ [Čl. 26];
- právem “užívat plodů umění a podílet se na vědeckém pokroku a jeho výtěžcích“ [Čl. 27].

---

<sup>3</sup> Všeobecná deklarace lidských práv je mezinárodním dokumentem přijatým OSN v roce 1948. Tento dokument nemá právní závaznost, jeho autorita je však všeobecně uznávaná na celém světě.

### 1.2.1 Evropská politika vzhledem k přístupu k informacím

Problematika přístupu k informacím je jedním z důležitých témat v rámci EU, přičemž v současné době je řešena především otázkou dálkového přístupu prostřednictvím konceptu eAccessibility, který je součástí iniciativy eInclusion. Z toho je zřejmé, že v rámci eAccessibility nejde jen o přístup k informacím jako takový, ale o koncepci směřující k tomu, aby se znevýhodněné osoby prostřednictvím přístupu k moderním informačním a komunikačním technologiím staly plnohodnotnou součástí informační společnosti. To zahrnuje např. i to, že služby nejsou vázány na přístup z konkrétního místa a mají multimediální a multiplatformní charakter apod. [eInclusion@EU, 2004a]. Iniciativa eInclusion<sup>4</sup> řeší především rovný přístup pro všechny s důrazem na znevýhodněné skupiny, protože potenciál informačních a komunikačních technologií otevírá nové možnosti, ale zároveň přináší také nové problémy a otevírá digitální propast pro nejrůznější sociálně vyloučené skupiny (např. starší lidi, ženy, lidi s postižením, lidi s nižším vzděláním, nezaměstnané, příslušníky etnických menšin a lidi žijící v izolaci ve vzdálených oblastech), které jsou ohroženy vyloučením z informační společnosti nebo nemají rovné příležitosti k užívání jejích výhod. V eInclusion však nejde o pouhou prevenci před digitálním vyloučením znevýhodněných skupin a jednotlivců, ale také o využití možností informačních a komunikačních technologií pro služby těm, kdo jsou znevýhodněni, pro zlepšení pracovních příležitostí či kvality života [eInclusion@EU, 2004b; srov. CULLEN et al., 2007, s. 12-14].

---

<sup>4</sup> Evropská Unie se problematice digitální propasti, digitálního vyloučení a eInclusion věnuje již delší dobu v rámci různých dílčích programů a oblastí. Samostatně však bylo téma eInclusion poprvé pojednáno v rámci lisabonské Evropské rady v březnu 2000, kdy bylo formulováno, že Digitální vyloučení (eExclusion) je úzce spjato se sociálním vyloučením. Lisabonská Evropská rada v dokumentu „Informační společnost pro všechny“ (Information society for all) stanovila eInclusion jako prioritu a klíčovou strategii v boji proti sociálnímu vyloučení. Problematika eInclusion se objevila v dokumentech Evropské komise již v roce 2001, přičemž se o ní hovořilo jako o „integrální prvku v boji proti sociálnímu vyloučení“. Od té doby byla eInclusion reflektována v iniciativě eEurope 2005 a později ve strategiích i2010. Nyní představuje jednu ze třech hlavních priorit pro oblast Evropské informační společnosti [eInclusion@EU, 2004c]. Strategický rámec i2010 [i2010] se mj. zaměřuje na to, aby z informačních a komunikačních technologií měli prospěch všichni občané, aby docházelo ke zlepšení veřejných služeb, jejich hospodárnosti a přístupnosti a aby se zlepšila kvalita života [Evropská komise, 2005]. Je v něm implicitně zahrnuta také problematika eInclusion. Klíčovým projektem zaměřeným na eInclusion byl projekt eInclusion@EU, který probíhal v letech 2004-2007. Mezníkem v oblasti eInclusion byla Deklarace ministrů v Rize z června 2006, která definovala strategické cíle, z nichž vychází současná politika EU v této oblasti. eInclusion je výrazně zastoupena také v European Union's Seventh Framework Programme for Research (FP7), který probíhá v období 2007- 2013 a jehož sedmou výzvou je ICT for Independent Living and Inclusion [2009].

Obecné trendy směřující k začleňování znevýhodněných skupin do společnosti spolu s možnostmi, které nabízí internet, vedou k legislativním řešením problematiky přístupu k informacím a přístupného webu v rámci informačních politik jednotlivých zemí. V Evropské unii je tato problematika řešena každou zemí samostatně, nicméně tématu přístupnosti je věnován velký prostor např. v rámci zmíněné kampaně eInclusion.

### 1.2.2 Česká legislativa týkající se svobodného přístupu k informacím

Legislativa týkající se svobodného přístupu k informacím vychází z mezinárodních dokumentů a smluv<sup>5</sup>, které jsou bezprostředně závazné a mají přednost před zákonem ČR [Mezinárodní závazky České republiky, 2003]. Základním národním dokumentem je **Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím** ve znění pozdějších předpisů<sup>6</sup>, který vstoupil v platnost 1. 1. 2000, navazuje na **Listinu základních práv a svobod**<sup>7</sup> a upravuje podmínky práva svobodného přístupu k informacím [Zákon č. 106/1999 Sb., § 1].

Ve smyslu tohoto zákona může o informace požádat jakákoliv fyzická nebo právnická osoba. Povinnost poskytovat informace, které se vztahují k jejich působnosti, mají všechny státní orgány, orgány územní samosprávy a veřejné instituce, tedy např. i školy, policie, příspěvkové organizace zřízené městem a placené z rozpočtu města apod. Zákon také upravuje, které informace a jakým způsobem mají povinné subjekty zveřejňovat [KUŽÍLEK, 2007, s. 8-9].

#### 1.2.2.1 Knihovny a přístup k informacím

Z hlediska veřejných knihoven je v oblasti přístupu k informacím podstatný především **Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných**

---

<sup>5</sup> Důležitými dokumenty v oblasti svobodného přístupu k informacím jsou především *Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod* (Úmluva Rady Evropy), konkrétně v článcích 10 a 13, a *Mezinárodní pakt o občanských a politických právech* v článcích 2, 14 a 19 [Mezinárodní závazky České republiky, 2003].

<sup>6</sup> Jmenovitě se jedná o změny: 101/2000 Sb., 159/2000 Sb., 39/2001 Sb., 413/2005 Sb., 61/2006 Sb., 110/2007 Sb. V roce 2007 vstoupila v platnost také Vyhláška č. 442/2006 Sb. ze dne 31. srpna 2006 o struktuře povinně zveřejněných informací.

<sup>7</sup> Konkrétně jde o článek 17, který upravuje právo na svobodu projevu vyhledávání a šíření informací, přičemž v odstavci 5 se uvádí, že „státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti“. Zákon je také v souladu s výše zmíněnými i jinými mezinárodními dokumenty, např. *Doporučením R (2002) 2 Výboru ministrů členským státům o přístupu k úředním dokumentům, přijaté Výborem ministrů 21. února 2002 na 784. schůzi náměstků ministrů nebo Směrnici Evropského Parlamentu a Rady 2003/98/ES ze dne 17. listopadu 2003 o opakovaném použití informací veřejného sektoru.*

**knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon).** Knihovna je v něm definována jako „zařízení, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby vymezené tímto zákonem“ [§ 2], přičemž informačními službami se rozumí „zpřístupňování knihovnických dokumentů z knihovního fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovnických služeb z knihovního fondu jiné knihovny“, „poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší“, „zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy“, a „umožnění přístupu k informacím na internetu, ke kterým má knihovna bezplatný přístup“ [§4, odst. 1, a-b].

#### **1.2.2.2 Přístup k informacím s ohledem na znevýhodněné uživatele**

S ohledem na znevýhodněné (především zdravotně postižené uživatele) souvisí s poskytováním informačních služeb několik dalších oblastí:

- **Dálkový přístup:**

V § 5 *Zákona o svobodném přístupu k informacím* je uvedena povinnost umožnit dálkový přístup k informacím<sup>8</sup>, který je klíčový pro osoby trpící exkluzí kvůli vzdálenosti nebo jiné formě odloučenosti a pro zdravotně a tělesně postižené. Pro tyto lidi představuje Internet a počítačový přístup k různým aplikacím, e-governmentu apod. velkou výhodu a umožňuje jim nezávislost na pomoci druhých, což je zohledněno i v informačních politikách v celém světě, včetně Evropské Unie.

- **Přístupný web:**

Pro zajištění přístupu k informacím je *Zákonem 365/2000 Sb. O informačních systémech veřejné správy* [§ 5 odst. 2f] stanovena povinnost „postupovat při uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy takovým způsobem, aby se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu mohly seznámit i osoby se zdravotním postižením“. Zákon vstoupil v platnost od 1.1.2007, s tím, že od 1.1.2008 měly být weby všech institucí státní správy přístupné.

Pro účely tohoto zákona vznikla také *pravidla pro tvorbu přístupného webu*, která by měla zaručovat přístup pro postižené uživatele, srozumitelnost

---

<sup>8</sup> Dálkovým přístupem se v dnešní době rozumí především internetové stránky a elektronická komunikace.

informací pro skupiny, které mají problém s pochopením jazyka a jazykových sdělení (např. etnické menšiny, mentálně postižení apod.), návodnost navigací a odkazů, která je důležitá mj. pro uživatele, kteří mají menší zkušenosti s ovládáním počítačů a internetu apod. Požadavek na správný a strukturovaný zdrojový kód by měl zaručit přístup i při použití staršího softwaru a hardwaru či pomalejšího připojení [ŠPINAR, 2004, s. 54-56].

- **Umožnění přístupu k zařízením elektronické komunikace** se týká především přístupu k telefonickým službám pro osoby se zvláštními sociálními potřebami a zdravotně postižené a je definováno *Zákonem 127/2005 Sb ze dne 22. února 2005 o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)*<sup>9</sup>.
- **Zajištění přístupu do veřejných staveb** osobám zdravotně postiženým nebo osobám s omezenou schopností orientace, které je definováno *Vyhláškou č. 398/2009 Sb.*<sup>10</sup>.

### 1.3 Role veřejných knihoven

V oblasti poskytování informací hrají knihovny tradičně klíčovou roli. To je zjevné i ve většině dokumentů, prohlášení, knihovnických zákonů apod, které navazují mj. na Všeobecnou deklaraci lidských práv [Čl. 19, 26 a 27; viz Kap.1.3] a ve kterých jsou knihovny chápány jako instituce, které hrají klíčovou roli v rozvoji a udržování intelektuální svobody, kulturních a demokratických hodnot a slouží jako brána ke znalostem a celoživotnímu vzdělávání<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Zákon v § 38 a 43 definuje „zvláštní opatření pro zdravotně postižené osoby“, např. povinnost poskytovatele umožnit osobám s nízkými příjmy, se zvláštními sociálními potřebami a zdravotně postiženým osobám zvláštní ceny, tak, aby tyto osoby měly k elektronickým službám přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu, zmiňuje také povinnost zajistit jim speciální koncové zařízení apod.

<sup>10</sup> Jde o *Vyhlášku č. 398/2009 Sb. Ministerstva pro místní rozvoj* ze dne 5. listopadu 2009 o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

<sup>11</sup> Např. znění Glas Glasgowské Deklarace: „*IFLA asserts that a commitment to intellectual freedom is a core responsibility of the library and information profession worldwide, expressed through codes of ethics and demonstrated through practice.*“ ... „*IFLA affirms that: Libraries and information services provide access to information, ideas and works of imagination in any medium and regardless of frontiers. They serve as gateways to knowledge, thought and culture, offering essential support for independent decision-making, cultural development, research and lifelong learning by both individuals and Groups*“ [IFLA, 2002].



### 1.3.1 Knihovny jako součást veřejné sféry

Role veřejných knihoven jako důležitého činitele demokracie a místa přístupného pro všechny je tradičně dávána do souvislosti s teorií veřejné sféry nastíněné Jürgenem Habermasem v práci *Strukturální přeměna veřejnosti* [AUDUNSON, 2005, s. 434; srov. ALSTAD et al. , 2003; GAUS et al. 2008, s. 222; WILLIAMSON, 2000 aj.], v níž Habermas mimo jiné definuje termín „veřejný“. Vychází z toho, že určité záležitosti považujeme za veřejné tehdy, „jsou-li na rozdíl od uzavřených společností přístupné všem - tak jako mluvíme o veřejných prostorech či veřejných budovách“<sup>12</sup> [HABERMAS, 2000, s. 56]; např. v helénské společnosti se veřejný život odehrával na náměstí a veřejnost se konstitovala jak ve společném rozhovoru (lexis), tak ve společném konání (praxis), přičemž obojí mohlo nabývat různých podob [s. 57]. Jak však Habermas uvádí, nejčastěji se kategorie „veřejný“ používá v souvislosti s publikem, publicitou a publikováním ve smyslu veřejného mínění, informované či pobouřené společnosti. Na toto chápání odkazují také výrazy použité v některých jazycích, např. angličtině, němčině, francouzštině, španělštině [s. 56] a souvisí s ním také fakt, že tisk (tj. informace ve formě, která odpovídá technickým možnostem doby) se již od 17. století začal používat k účelům správy [s. 80]. V té době také začíná docházet k prolínání intimní sféry do veřejného života, shromažďování soukromých osob v „publikum“; lidé veřejně diskutují o tom, co četli, a tak čerpají společné podněty pro proces osvěty. Literatura (a to nejen naučná) se stává prostředkem vzdělání, zakládají se první veřejné knihovny a čtenářské kluby, vzniká „veřejnost literárního rozvažování“ [s. 117-118].

Pokud jde o naši současnost, podle Habermase dochází k nárůstu soukromé sféry [WILLIAMSON, 2000, s. 185]. Původní veřejná místa, jako bulváry, promenády, parky a veřejné zahrady, jsou rušena a nahrazována "pseudo-veřejnými sférami", např. nákupními centry. Zde však nemůže probíhat veřejná debata, protože tato místa jednak nejsou

---

Jiným příkladem může být finský knihovní zákon, v němž se uvádí: „*The objective of the library and information services provided by public libraries is to promote equal opportunities among citizens for personal cultivation, for literary and cultural pursuits, for continuous development of knowledge, personal skills and civic skills, for internationalisation, and for lifelong learning. Library activities also aim at promoting the development of virtual and interactive network services and their educational and cultural contents*“ [Library Act, 1998].

<sup>12</sup> Dodává také, že veřejnými budovami chápeme i budovy, které jsou sídlem státních institucí, protože mají úlohu pečovat o společné veřejné blaho všech svých oprávněných členů [HABERMAS, 2000, s. 56].

neutrální (mají své komerční zájmy), jednak v sobě nenesou možnost univerzálního přístupu bez ohledu na postavení, která je pro veřejnou sféru zásadní - ti, kteří se neúčastní ekonomické výměny, nebo nedosahují určité ekonomické úrovně (např. bezdomovci), nejsou v této sféře vítáni.

K Habermasově teorii veřejné sféry, jako základu pojetí knihovny jako veřejného prostoru, se samozřejmě vyskytují z nejrůznějších důvodů také výhrady [GAUS et al., 2008; srov. ALSTAD et al. 2003]; přesto zde můžeme vidět některé inspirativní aspekty nebo zajímavé paralely s pojetím veřejných knihoven, které jsou vyjádřeny např. v Glasgowské deklaraci [IFLA, 2002a]. Především je knihovna veřejným místem v tom smyslu, že se v ní mohou setkávat všichni bez rozdílu národnostní, sociální či jiné příslušnosti, tedy bez jakékoliv diskriminace. Jde o prostor svobodný ode všech ekonomických i komerčních zájmů, v němž se může uskutečňovat vzdělávání, socializace a debata otevřená všem členům společnosti [srov. GAUS et al., 2008]. Knihovna také zprostředkovává informace, důležité pro fungování demokratické společnosti.<sup>13</sup> Jedná se však nejen o informace faktografické a odborné, potřebné pro vzdělávání nebo pro správu<sup>14</sup> (což je činnost knihoven zakotvená v knihovních zákonech mnoha zemí), ale také o informace povahy kulturního nebo literárního dědictví, tedy i díla beletristické povahy, přičemž přístup k tomuto dědictví (plodům umění) patří k základním lidským právům [Všeobecná deklarace lidských práv, čl. 27]. Tyto informace přispívají k formování „společného rozvažování“ a k prohlubování demokratických principů společnosti a jsou doménou právě veřejných knihoven. V tomto ohledu je prostor knihoven jedinečný, protože tradičně byl svobodný ode všech ekonomických a komerčních zájmů, zajišťoval široké veřejnosti bezplatný přístup k materiálům a zároveň byl místem, kde se setkávaly různé skupiny, které by jinak společný zájem nenašly [srov. GAUS et al., 2008; AABO, 2008, s. 209-210]. V poslední době se navíc role knihoven mění a rozvíjí v souvislosti s tím, že se knihovny stávají součástí informační společnosti a ještě jinými (dříve netradičními) formami přispívají k přístupu a sdílení informací a znalostí a odstraňování informačních

---

<sup>13</sup> Např. v Česku na základě § 4 *Knihovního zákona* mají knihovny povinnost „zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy,“ a „umožnění přístupu k informacím na internetu, ke kterým má knihovna bezplatný přístup.“

<sup>14</sup> Srov. tisk jako nástroj správy [HABERMAS, 2000, s. 80].

bariér<sup>15</sup>. S tím souvisí také nutnost zajištění dostupnosti informací v mnoha formách a potřeba rozvíjet potenciál knihoven stát se bránami k elektronickým informacím [srov. GILL, 2001, s. 320].

Na teorii veřejné sféry lze také zakládat nutnost přístupnosti knihoven pro uživatele se speciálními potřebami (mimo jiné též zakotvenou v Glasgowské deklaraci), neboť je zřejmé, že „veřejná sféra musí být univerzálně přístupná, bez ohledu na postavení těch, kteří ji používají“. [HABERMAS, 1995, s. 238]. Tato „univerzální přístupnost“ je argumentem pro pojetí knihoven jako míst pro poskytování informací státní správy, setkávání s nejrůznějšími národnostními menšinami apod. S mizením veřejných sfěr nabývá tato role knihoven stále většího významu. Knihovna je místem „globální konverzace“ [srov. GAUS et al., 2008; ABO, 2007; WILLIAMSON, 2000 a další], kde si lidé mohou vyměňovat své myšlenky mimo jiné s příslušníky národnostních či jiných menšin, imigranti zde mohou vyhledat informace a učit se o společnosti, ve které žijí atd.<sup>16</sup>.

### 1.3.2 Aktivity IFLA

Potřeba přístupnosti veřejných knihoven a jejich služeb má poměrně dlouhou tradici a týká se také oblasti zajištění přístupu k informacím pro osoby nejrůznějším způsobem znevýhodněné. Nejvíce je tento přístup viditelný v oblasti práce s menšinami nebo v oblasti věnující se zajištění přístupu k informacím pro uživatele s postižením.

Problematika přístupu k informacím patří ke klíčovým aktivitám IFLA [IFLA, 2009a]. Je řešena v rámci Komise pro svobodný přístup k informacím a svobodu vyjádření (Committee on Free Access to Information and Freedom of Expression - FAIFE). Zde je kladen důraz jednak na potřebu univerzálního přístupu ke znalostem a kulturnímu dědictví pro všechny a možnosti vyjádřit veřejně své myšlenky („Right to know and freedom

---

<sup>15</sup> Poslání knihoven koresponduje např. s dokumentem Declaration of Principles : Building the Information Society: a global challenge in the new Millennium např. v člancích A, odst. 1, 4, 14 nebo B4 a jiných.) [*World Summit on the information society*, 2003].

<sup>16</sup> V materiálech UNESCO se klade důraz na potřebu zapojit do „globální konverzace“ také chudé lidi na všech místech, včetně rozvojových zemí [GILL, 2001, s. 320].

of expression“)<sup>17</sup>, jednak na potřebu, aby se knihovny staly bránou k informacím („Gateways to knowledge“) [IFLA, 2007] <sup>18</sup>.

Kromě toho, že aktivity směřující k intelektuální svobodě a přístupu k informacím jdou napříč různými oblastmi knihovnictví a informační vědy, existují také některé specifické aktivity, např. aktivity směřované k multikulturním komunitám nebo k handicapovaným uživatelům.

Již v roce 1931, tedy 4 roky po založení IFLA, vznikla sekce Služby knihoven osobám se speciálními potřebami (Library Services to People with Special Needs Section) [IFLA, 2009c]<sup>19</sup>, která se nejprve zaměřovala na služby pacientům v nemocnicích, později rozšířila svou činnost také do domovů pro seniory a na další skupiny [NOMURA, 2008]. Znevýhodněné skupiny jsou definovány jako ty, které jsou z jakéhokoliv důvodu neschopné využívat běžné služby knihoven; zahrnují lidi v nemocnicích a vězeních, staré lidi v zařízeních pro seniory, lidi, kteří z různých důvodů jsou vázáni na svou domácnost, sluchově postižené, lidi fyzicky a vývojově postižené, a lidi, kteří mají problémy se čtením [IFLA, 2008a]. Problematice zrakově postižených se věnuje skupina Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section [IFLA, 2009d]<sup>20</sup>. Dalším významným tématem je problematika jazykových a kulturních menšin, kterou řeší sekce Služby knihoven multikulturnímu obyvatelstvu (Library Services to Multicultural Populations Section [IFLA, 2009b]. Jako cíl je vnímána potřeba sloužit všem členům komunity bez diskriminace, zajišťovat informace a materiály v jazycích menšin, v souladu s jejich potřebami, usilovat o to, aby složení a schopnosti zaměstnanců knihoven odráželo složení obyvatel [The IFLA Multicultural Library Manifesto, 2006] a také podporovat vzájemné porozumění mezi většinovou a menšinovou populací. Cílem takto zaměřených služeb by měly být jazykové a kulturní menšiny, osoby žádající o azyl, cizinci s dočasným pobytem například kvůli práci, nebo skupiny s jiným dialektem [IFLA, 2002b].

---

<sup>17</sup> Vyjádřené mimo jiné v dokumentu IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom, česky Prohlášení o knihovnách a intelektuální svobodě [*Prohlášení o knihovnách a intelektuální svobodě*, 1999].

<sup>18</sup> Vyjádřené mimo jiné také v Manifestu IFLA [IFLA, 2004].

<sup>19</sup> Donesávna nazývaná The Libraries Serving Disadvantaged Persons Section (LSDP).

<sup>20</sup> Dříve nazývaná Sekce knihoven pro nevidomé (Libraries for the Blind Section) [IFLA, 2009d].

Všechny výše uvedené principy jsou zohledněny v národních přístupech a často také v knihovních zákonech jednotlivých zemí. Podobně je tomu i v České republice, kde je myšlenka univerzální přístupnosti k informacím a také role veřejné knihovny jako „brány k vědě a informacím“ vyjádřena v Knihovním zákoně, a to zejména v § 2a, kde je knihovna definována jako „zařízení, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby...“

## 2 Vymezení skupin uživatelů se speciálními potřebami

Vyjdeme-li z přístupu speciální pedagogiky, je možné rozdělit znevýhodněné skupiny podle druhu znevýhodnění, přičemž na znevýhodnění lze nahlížet z hlediska tří základních kritérií [srov. FISCHER et al., 2008, s. 19-25]<sup>21</sup>:

- Druh handicapu
- Stupeň znevýhodnění
- Doba jejich vzniku a trvání

Z hlediska přístupu k informacím je účelné dělit jednotlivé znevýhodněné uživatele podle druhu handicapu, není však možné zcela pominout také otázku stupně znevýhodnění a případnou dobu vzniku handicapu a jeho trvání, které mohou z hlediska přístupu k informacím a službám knihoven hrát velmi podstatnou roli. Proto v této kapitole budou vymezeny jednotlivé skupiny znevýhodněných uživatelů podle druhu znevýhodnění s přihlédnutím k dalším uvedeným aspektům. Jak však již bylo výše uvedeno [Kap. 1.2], některá znevýhodnění nelze jednoznačně vymezit nebo zařadit do jedné skupiny např. proto, že postižení mohou být kombinovaná; určité znevýhodnění může být následkem jiného znevýhodnění nebo s ním jinak souviset<sup>22</sup>, případně může jít o zcela náhodnou kumulaci znevýhodnění<sup>23</sup>.

### 2.1 Zdravotní, tělesná a smyslová postižení

Termíny „tělesně postižení“, „zdravotně postižení“ a případně „smyslově postižení“ jsou mnohdy v obecném povědomí nebo v médiích označovány souhrnně jako „zdravotně postižení“, často spolu splývají, někdy jsou používána jako synonyma, jindy jako souhrnný pojem. [srov. FISCHER et al., 2008, s. 33]. Může to souviset např. s tím, že tělesná postižení mohou být provázena zdravotními komplikacemi, případně tělesné či smyslové postižení může být důsledkem zdravotních komplikací. Člověk s postižením však může (kromě svého postižení) být ve velmi dobrém zdravotním stavu. Navíc termín „zdravotně

---

<sup>21</sup> Ačkoliv je toto dělení užito pro znevýhodnění, kterými se zabývá speciální pedagogika, není problém aplikovat jej také na další znevýhodněné skupiny osob.

<sup>22</sup> Např. mentální postižení může být příčinou problémů s komunikací

<sup>23</sup> Např. pokud osoba s postižením je zároveň cizincem a tudíž má problém s porozuměním jazyku.

postižený“ evokuje představu „pacienta“ a může nás vést k tomu, že osobu s postižením podvědomě stavíme do role nemocného, který se nachází „v nežádoucím stavu a tento stav by se měl snažit co nejdříve změnit, protože významně omezuje jeho možnosti prožívat život hodnotně“ [SLOWÍK, 2007, s. 29]. Z podstaty postižení však často stav změnit nelze, přesto člověk s postižením nechce, aby jeho život byl považován za neplnohodnotný. Proto výše uvedené souhrnné označování může být zavádějící a je doporučeno používat například termín osoby “tělesně postižené a zdravotně oslabené” nebo ještě lépe „osoby s postižením“, protože je nutné na prvním místě vnímat člověka a teprve druhotně jeho postižení [SLOWÍK, 2004, s. 30]. Definice jednotlivých typů postižení často nejsou jednotné ani v odborné literatuře a v legislativních dokumentech [srov. SLOWÍK, 2007; FISCHER, 2008; Zákon č. 435/2004 Sb.; Zákon č. 561/2004 Sb.]<sup>24</sup>. Pro potřeby této práce byla tato postižení rozdělena na tři skupiny:

---

<sup>24</sup> Dle WHO termín zdravotní postižení označuje dlouhodobé nebo trvalé omezení možností jedince vykonávat běžné činnosti každodenního života, vyvolané tělesnými odchylkami a oslabeními, tělesnými vývojovými vadami, úrazy, následky nemocí, dětské mozkové obrny nebo dlouhodobými chronickými onemocněními a zdravotními oslabeními [SLOWÍK, 2007, s. 104].

Školský zákon používá termíny „zdravotní znevýhodnění“, čímž se rozumí „zdravotní oslabení, dlouhodobá nemoc nebo lehčí zdravotní poruchy vedoucí k poruchám učení a chování, které vyžadují zohlednění při vzdělávání“ [Zákon 561/2004 Sb., § 16 Odst. 3; srov. FISCHER et al., 2008, s. 33], „zdravotní postižení“, kterým se rozumí „mentální, tělesné, zrakové nebo sluchové postižení, vady řeči, souběžné postižení více vadami, autismus a vývojové poruchy učení nebo chování“ tj. tělesná i smyslová postižení, ale také mentální postižení, poruchy učení apod. [Zákon 561/2004 Sb., § 16 Odst. 2, srov. též FISCHER et al., 2008, s. 33].

Zákon o zaměstnanosti řeší problematiku z hlediska zaměstnatelnosti a hovoří o osobách „se zdravotním postižením“, kterým je uznán invalidní důchod, přičemž u osob „s těžším zdravotním postižením“ jde o plný invalidní důchod [Zákon 435/2004 Sb., § 67, odst. 2; srov. FISCHER et al., 2008, s. 33-34]. Za osobu „zdravotně znevýhodněnou“ se považuje „fyzická osoba, která má zachovanou schopnost vykonávat soustavné zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost, ale její schopnosti být nebo zůstat pracovně začleněna, vykonávat dosavadní povolání nebo využít dosavadní kvalifikaci nebo kvalifikaci získat, jsou podstatně omezeny z důvodu jejího dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu“ [Zákon 435/2004 Sb., § 67, odst. 3, srov. FISCHER et al., 2008, s. 33-34].

Fischer shrnuje zdravotně postižené a tělesně postižené osoby do skupiny osob se somatickým znevýhodněním [FISCHER et al., 2008].

Slowik užívá pro totéž termín „osoby s postižením a zdravotním oslabením“ a vyčleňuje z této skupiny zvlášť osoby se smyslovým postižením (osoby s postižením zraku a sluchu) [SLOWÍK, 2007].

Existují také mnohá další hlediska a definice, které s v dílčích ohledech liší.

- Tělesná postižení
- Zdravotní postižení
- Smyslová postižení<sup>25</sup>

Napříč těmito skupinami jdou postižení, která mají dočasný charakter (například jsou-li způsobena přechodnými zdravotními komplikacemi nebo úrazem).

### 2.1.1 Tělesná postižení

#### Charakteristika

Při tělesném postižení se jedná většinou o viditelné postižení dolních nebo horních končetin nebo pohybového aparátu, které omezuje pohybové schopnosti jedince a má zároveň vliv na kognitivní, emocionální a sociální výkony. [viz FISCHER et al., 2008, s. 34]<sup>26</sup>.

K tělesným postižením patří např.:

- různé druhy ochrnutí části těla nebo jeho ochabnutí, částečná ztráta síly apod. nebo ochrnutí celého těla;
- poruchy svalového tonusu nebo svalové koordinace, např. vyšší svalové napětí<sup>27</sup>, které postihuje horní nebo dolní končetiny a může na něj mít vliv mimo jiné teplota, stres apod.; nižší svalové napětí<sup>28</sup>, které vede k tomu, že osoba s postižením není schopna provádět cílené pohyby, nebo při pokusech o jemnou motoriku trpí třesem; nebo střídavý tonus<sup>29</sup>, který se může projevovat kroutivými, trhavými, nekontrolovanými pohyby a může narůstat při stresu;

<sup>25</sup> Hranice mezi těmito skupinami nemusí být vždy zcela jednoznačné, někdy je těžké rozlišit, co je tělesné postižení a co zdravotní. Navíc, jak již bylo výše uvedeno, některá postižení a znevýhodnění mohou být vzájemně kombinovaná.

<sup>26</sup> Tělesné postižení lze například definovat jako „vady pohybového a nosného ústrojí, tj. kostí, kloubů, šlach i svalů a cévního zásobení, jakož i poškození nebo poruchy nervového ústrojí“ [VÍTKOVÁ, 1999, s. 28.], které se projevuje poškozením motoriky. Tělesná postižení mohou mít nejrůznější příčiny ať už dědičné či zdravotní, případně mohou být následkem úrazů.

<sup>27</sup> Hypertonie, též označována jako spasticida

<sup>28</sup> Hypotonie, též označována jako ataxie.

<sup>29</sup> Atetóza.



- malformace končetin (absence končetiny nebo její části, zmenšení končetiny, různé druhy deformací), amputace končetin nebo jejich částí [viz FISCHER et al., 2008, s. 37-58], deformity páteře aj.

Z výše uvedeného nástinu je zřejmé, že rozsah a důsledky tělesného postižení se mohou pohybovat od naprosté nehybnosti, obtížnosti opustit domácí prostředí a téměř úplné závislosti na okolí až po lehčí formy nebo postižení jen malého rozsahu, při nichž je člověk s postižením „pouze“ omezen v některých činnostech.

### **Specifika**

Tělesná postižení, obzvláště ta těžší, s sebou mimo jiné nesou problém „fyzických bariér“, které mohou mít různé podoby od schodů a nerovného terénu až po předměty umístěné ve vyšších polohách apod. Velké potíže však mohou mít i osoby s lehčím postižením, obzvláště tam, kde je v běžném životě zapotřebí jemné motoriky. To se týká i věcí a situací, o nichž by osoby bez postižení nenapadlo přemýšlet jako o problematických (práce s počítačovou myší, podepisování formulářů a další tzv. „běžné“ úkony). Problémem může být i skutečnost, že běžné činnosti vyžadují více času a energie, takže jsou pro člověka s postižením náročnější než pro ostatní.

Tělesné postižení však přináší také psychické problémy vyplývající především ze závislosti na druhých při běžných úkonech nebo z nemožnosti být soběstačný a pracovat; Slowík v tomto kontextu hovoří o rozporu mezi psychickou nezávislostí a fyzickou závislostí [2007, s. 104]. Navíc odlišnost od většinové populace a případná imobilita a závislost na druhých ztěžují sociální vazby [srov. FISCHER et al., 2008, s. 34], které mohou být navíc komplikovány tím, že okolí neví, jak se k člověku s postižením chovat, projevuje soucit tam, kde to není namístě apod. Velkou psychickou zátěží mohou být také situace, kdy postižení negativním způsobem ovlivňuje vzhled nebo chování člověka, např. když člověk, který má průměrný nebo nadprůměrný intelekt, zároveň trpí deformací obličeje nebo špatně a pomalu mluví apod., takže je považován za méně inteligentního, než ve skutečnosti je. Psychické problémy, především ztrátu sebejistoty a následné komunikační problémy mohou přinášet také situace, kdy člověk není schopen ovládat své tělo, např. v případě nekontrolovatelných záškubů, při nichž může dojít k nehodám nebo

škodám na majetku, v případě problémů s jemnou motorikou, kdy člověk působí jako neschopný a nešikovný apod.

## **Kompenzace**

Oproti jiným handicapům je společenská integrace tělesně postižených relativně snazší než u jiných skupin [SLOWÍK, 2007, s. 105]. Problémy spojené s tělesným postižením lze řešit jednak zajištěním bezbariérovosti, jednak nejrůznějšími kompenzačními pomůckami od těch nejjednodušších, jako jsou ortopedické hole a berle, ortopedické boty, až po funkční náhrady končetin<sup>30</sup>, elektrické ortopedické vozíky, automobily na ruční ovládání<sup>31</sup>, speciální klávesnice nebo počítače ovládané ústy či pohybem očí [viz SLOWÍK, 2007, s. 102], zařízení na obracení stránek v knize apod. Navíc v poslední době s rozvojem počítačových technologií se postiženým otevírají nové možnosti práce i studia, které byly dříve nemyslitelné.

### **2.1.2 Zdravotní postižení**

#### **Charakteristika a specifika**

Zdravotním postižením zde rozumíme zdravotní oslabení, dlouhodobou nemoc nebo lehčí zdravotní poruchy [FISCHER et al., 2008, s. 73]<sup>32</sup>, které ovlivňují běžný život a mohou vést k problémům v některých jeho oblastech. Důležitá je skutečnost, že zdravotní postižení, na rozdíl od tělesného postižení, nebývá obvykle na první pohled patrné.

Fischer ke zdravotním postižením řadí především chronická onemocnění, tj. onemocnění, u nichž je možné zmírňovat příznaky nebo zpomalovat průběh, ale nelze je vyléčit [2008, s. 73]. Patří k nim kardiovaskulární poruchy, onemocnění respirační soustavy, poruchy imunitního systému (alergie, astma, AIDS, autoimunitní onemocnění, např. roztroušená mozkomíšní skleróza apod.), kožní onemocnění, metabolické poruchy (diabetes, dna, onemocnění ledvin, infekční onemocnění jater apod.), onkologická onemocnění, záchvatová onemocnění (epilepsie apod.) a další. Příčinou chronických

---

<sup>30</sup> Případně také kosmetické náhrady, tzv. epitézy (např. náhrady ušního boltce apod.).

<sup>31</sup> Některým osobám s tělesným postižením stačí i auto s automatickou převodovkou.

<sup>32</sup> Fischer ke zdravotním postižením, respektive k jejich důsledkům, řadí také poruchy učení a chování, které jsou v této práci pojednány na jiném místě

onemocnění však mohou být také posttraumatické stavy, které mohou vést až ke vzniku zdravotního postižení [FISCHER et al., 2008, s. 74].

Všechna zdravotní postižení člověka nějakým způsobem omezují v běžných aktivitách. Vyžadují kupříkladu dodržování určitého režimu (např. vyvarování se přílišné námahy nebo určitého prostředí či negativních vlivů v něm) nebo závislost na pravidelných medikacích, lékařské péči či přístrojích. Často s sebou přinášejí fyzickou bolest, nutnost izolace nebo hospitalizace apod. Osoby se zdravotním postižením také často mají sníženou odolnost vůči dalším onemocněním a sklon k recidivám [FISCHER et al., 2008, s. 73]. Podobně jako u tělesného postižení, také u zdravotních postižení může být velkým problémem, že činnosti pro zdravého jedince běžné a bezproblémové stojí člověka se zdravotním postižením velké množství námahy, což vede k fyzickému vyčerpání a může to vést i k vyčerpání psychickému. K psychickým problémům a vyčerpání může vést také rozpor mezi psychickou nezávislostí a fyzickou závislostí, společenské stigma, případná závislost na přístrojích a lécích, nutnost zvláštních opatření, nutnost vyhýbání se rizikovým situacím, bolest, izolace nebo hospitalizace a také v některých případech obavy z regrese.

Chronických onemocnění je velké množství a není účelné je zde všechny uvádět. Často však s sebou přinášejí specifické problémy. Příkladem mohou být následující onemocnění:

- **Epilepsie** je záchvatové onemocnění, při kterém dochází k neočekávaným neuroelektronickým výbojům v mozku, které mohou mít jak podobu výpadku pozornosti a vnímání, tak velkých záchvatů provázených poruchami vědomí, záškuby a sevřením svalstva, vytékáním slin apod. Tyto záchvaty mohou být pro postiženého jedince potenciálně nebezpečné (náraz při upadnutí, udušení se atd.). Spouštěčem záchvatu mohou být čokoláda, alkohol, stres, stroboskopické jevy aj. [SLOWÍK, 2007, s. 100]<sup>33</sup>; vyvarování se těmto spouštěčům může být částečnou prevencí epileptických záchvatů.
- **Alergie a astma** vedou k reakci na látky, které jsou pro ostatní neškodné (rostlinné látky, roztoče, plísňe, zvířecí alergeny, hmyzí toxiny, potraviny), ale u postiženého

---

<sup>33</sup> Epilepsie může ovlivňovat také povahu a komunikaci člověka (např. puntičkářstvím, přesností, obavami o vlastní zdraví [SLOWÍK, 2007, s. 101] nebo sklony ke špatným náladám, emoční labilitou či agresí) [FISCHER et al., 2008, s. 79].

jedince mohou vést v mírnějších případech k alergické rýmě, ekzému, otokům a v závažnějších případech až k anafylaktickému šoku nebo astmatickému záchvatu, které bezprostředně ohrožují život [FISCHER et al., 2008, s. 81 -85]. Alergie mohou ovlivňovat výkonnost jedince a také mohou být zdrojem psychických potíží, především kvůli omezením, které přinášejí mj. v oblasti sociálních kontaktů, kvůli případné dočasné neschopnosti vykonávat zaměstnání nebo studovat, nebo kvůli obavám.

- **Nemoci, při kterých je pacient upoután na lůžko**, s sebou často nesou bolest, nepříjemné následky nemoci, nepříjemné lékařské zákroky, obavy o budoucnost, ať už z hlediska zdravotního nebo existenčního. Mimoto však vedou ke značnému omezení sociálních kontaktů s druhými, omezení možných aktivit, problémům při zařizování praktických záležitostí. To vše vede také ke zvýšené psychické zátěži.
- **Kožní nemoci** (ekzémy, lupénky) jsou zvláštním problémem, protože mohou ovlivňovat vzhled jedince nebo mohou být vnímány jako neestetické a stigmatizující. To může vést k psychickým problémům či k problémům v sociální oblasti způsobené např. sebedoceňováním, nejistotou, případně může jít až o sociální fobie [viz Kap. 2.2.3].

## Kompenzace

Vzhledem k tomu, že zdravotní postižení jsou velmi různorodá, možnost kompenzace znevýhodnění, která s sebou přináší, není jednoznačná a potřeby jsou individuální. Někdy je možné ze strany okolí učinit speciální opatření. To se týká např. epilepsie, kdy lze některým záchvatům předejít odstraněním tzv. spouštěčů, v případě alergiků a astmatiků odstraněním alergenů, alespoň v míře, ve které je to možné. Ve všech případech však je nutný vstřícný přístup a podpora ze strany okolí, protože zdravotní problémy často nejsou na první pohled vidět a jedinci se zdravotním postižením mohou na okolí působit jako neschopní, pomalí, nekomunikativní a podobně, protože musejí překonávat nejrůznější překážky psychické nebo fyzické.

### 2.1.3 Smyslová postižení

Ke smyslovým postižením zde řadíme zraková a sluchová postižení<sup>34</sup>. Specifikem smyslových postižení je to, že mají vliv na vnímání informací. Smyslová postižení nemusí

---

<sup>34</sup> Postižení dalších smyslů je z hlediska této práce nevýznamné.

být na první pohled patrná, pokud na ně nepřímo neupozorní používané pomůcky (např. bílá hůl, vodící pes, naslouchátko apod.).

### 2.1.3.1 Postižení zraku

#### Charakteristika

Zrakové postižení charakterizujeme jako postižení způsobující problémy se zpracováním informací zrakovou cestou (tj. se čtením, se zrakovou orientací v prostoru apod.), které není možné odstranit běžnou korekcí, jako jsou brýle, chirurgický zákrok, medikamentózní léčba apod. [SLOWÍK, 2007, s. 59]<sup>35</sup>.

Zraková postižení mohou mít různé formy [SLOWÍK, 2007, s. 61; SONS, 2002b]:

- **Snížení zrakové ostrosti**, které (podle onemocnění, které jej způsobilo<sup>36</sup>) může být doprovázeno problémy s oslněním nebo světlolachostí, pocitem vidění jakoby přes špinavé okno, případně kolísavým viděním nebo výpadky zorného pole<sup>37</sup> [ŠPINAR, 2004, s. 34].
- **Omezení zorného pole** - může se jednat např. o ztrátu periferního vidění, která případně vede k zúženému (až k tzv. tubicovému) vidění<sup>38</sup>, nebo naopak k tomu, že člověk nevidí střed prostoru nebo ho vidí špatně.[ ŠPINAR, 2004, s. 35-36].
- **Poruchy barvocitu**<sup>39</sup> způsobují, že osoba s postižením nerozlišuje některé barvy, např. nevidí nebo hůře rozeznává červenou nebo zelenou barvu, nebo nevidí modrou barvu. Při některých postiženích člověk není schopen dobře vnímat barevné kontrasty<sup>40</sup> nebo barvy nevnímá vůbec a vidí jen ve stupních šedi<sup>41</sup>,
- **Neostré vidění do dálky nebo poruchy vnímání hloubky** (poruchy 3D vidění)<sup>42</sup>

---

<sup>35</sup>Podle údajů Světové zdravotnické organizace (WHO) žije na světě 45 milionů nevidomých osob a toto číslo neustále roste. Odhaduje se, že v Evropě žije asi 11 milionů slabozrakých a asi 1 milion nevidomých. Lidé se zrakovým postižením tvoří podle odhadů cca 1-1,5 % populace [SONS ČR, 2002a].

<sup>36</sup>Může jít např. o šedý zákal nebo retinopatii (patologické změny na sítnici).

<sup>37</sup>Vznikají v důsledku poškození oční cévy např. při těžkém diabetu. Projevují se jako malé neprůhledné, případně rozmlžené šmouhy [ŠPINAR, 2004, s. 35]

<sup>38</sup>Např. při glaukomu.

<sup>39</sup>Špinar uvádí, že poruchou barvocitu trpí 8 až 10% mužské populace [2004, s. 39]

<sup>40</sup>Např. při zakalení čočky.

<sup>41</sup>Např. při monochromazii.

<sup>42</sup>Např. při refrakčních vadách [SCHINDLER, 1995].

Uvedené příklady nepostihují problematiku detailně a vyčerpávajícím způsobem. Zrakových vad je mnoho, vyskytují se v různé míře od slabozrakosti až po úplnou nevidomost, roli hraje schopnost vnímat světlo, hloubku, rozlišovat barvu, schopnost lokalizovat nebo fixovat předměty nebo je sledovat v pohybu apod. [ SONS ČR, 2002a].

### **Specifika**

Zrak je nejvyužívanějším smyslem a jeho prostřednictvím získáváme až 90% všech informací. Zrakové postižení zasahuje do každodenního života, protože ztěžuje orientaci [SLOWÍK, 2007, s. 59]<sup>43</sup> a snižuje možnost reagovat na nebezpečí nebo neočekávané situace a tím může vést k závislosti na dalších osobách. Osoby s postižením zraku kladou při získávání informací důraz na řeč, a také více zapojují sluchovou paměť, protože jimi kompenzují chybějící zrakové vnímání. Zrakové postižení má obecně velký vliv na komunikaci, především na její neverbální stránku. Nevidomí nevěnují pozornost svým neverbálním projevům, protože pro ty ně nejsou relevantní. To může vést k nepříjemným a nestandardním pocitům u ostatních lidí a vyvolávat zpětně nestandardní reakce nevidomých. Nevidomí také nerozumějí mnohým neverbálním komunikačním signálům. To vše jiné ovlivňuje sociální kontakty a také omezuje možnost získat potřebné sociální zkušenosti a naučit se reagovat požadovaným způsobem [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 200-201]. Zrakové postižení také znemožňuje nebo omezuje možnost zaměstnání a existenční jistoty a působí na psychickou stránku člověka [SLOWÍK, 2007, s. 59].

### **Kompenzace**

Zrakové postižení člověk přirozeně kompenzuje jinými smysly, především sluchem a hmatem. Lze je kompenzovat také speciálními pomůckami, které zlepšují zrakové vnímání, např. optickými pomůckami (lupy, které se používají tam, kde již nestačí běžné dioptrické brýle) nebo optoelektronickými pomůckami (kamerové zvětšovací televizní lupy), které jsou nenahraditelné při práci s trojrozměrnými předměty vyžadující jemnou motoriku.

Tam, kde není možné zlepšit zrakové vnímání, pomáhají speciální pomůcky využít lépe hmat a sluch namísto zraku. Jde o orientační pomůcky (bílá hůl, GPS navigační

jednotky), systémy pro detekci překážek, systémy pro akustické informování o orientaci, záznamové pomůcky apod. [SLOWÍK, 2007, s. 63].

S rozvojem výpočetní techniky se lidem se zrakovým postižením otevřely naprosto nové možnosti pro komunikaci, práci i volný čas. Pomůcky na bázi PC upraveného pro zrakově postižené využívají speciální hardware (digitální zvětšovací lupy, elektronické zápisníky s brailskou klávesnicí a s hlasovým výstupem nebo hmatovým výstupem, brailský řádek<sup>44</sup>, hmatové displeje, speciální tiskárny - např. brailská tiskárna - apod.) a speciální software (hlasové výstupy, tj. odečítač obrazovek s hlasovou syntézou, softwarové lupy s možnou hlasovou podporou, programy pro zpracování tištěného textu, programy se speciálními funkcemi). Využít lze také mobilní telefony s hlasovým vstupem a výstupem.

Následující tabulka ukazuje způsoby odstraňování informační bariéry nevidomých v oblasti čtení, psaní a vzdělávání:

**Tabulka 1: Způsoby odstraňování informační bariéry nevidomých v oblasti čtení, psaní a vzdělávání [převzato z IS Brailnet, 1996]**

náhradní smysl	prostředek	pomůcka	umožňuje	sociální služba	nevýhody daného způsobu
sluch	audiokazeta	magnetofon	poslech záznam hlas. informace	poradenství	obtížné hledání, nemožnost editace
hmat	slepecké písmo	slepecký psací stroj	čtení hmatem psaní slepeckým písmem	výuka čtení a psaní	objemnost tisků, vidící nepřečte
	běžně tištěný text	OPTACON již se nevyrábí	čtení (velmi náročné)	nácvik práce	nesmírně obtížný nácvik, umí jen několik jedinců
zbytek zraku	běžně tištěný text	Lupa (optická, kamerová)	čtení zbytkem zraku	zácvik obsluhy	jen čtení, jen pro slabozraké
---	běžně tištěný text	kancelářský psací stroj	zápis a tisk bez kontroly	nácvik práce	nemožnost zpětné kontroly a oprav
sluch, hmat i zbytek zraku	digitální podoba informace	spec. vybavený počítač	čtení, zápis, editace, tisk běžný i slepeckým písmem	odborné poradenství, výuka obsluhy	individuální nácvik, náročný a dlouhý

<sup>43</sup> Orientace bez zraku je velmi obtížná, problémem je i částečné postižení, při němž se člověk může orientovat ve známém prostředí, ale orientace v neznámém prostředí mu činí potíže.

<sup>44</sup> Tj. hmatový zobrazovač, který se připojuje k počítači.

Při kompenzaci zrakového postižení však pomáhají nejen speciální pomůcky. Je možné zmínit také asistenční (vodící) psy, kteří zároveň plní i určitou roli sociální. Význam mohou mít také relativní drobnosti, jako vhodná úprava světelných podmínek, tj. dostatek světla, ale zároveň zamezení zbytečných odlesků a oslnění, omezení hluku, které pomůže při využívání sluchu, vhodná úprava prostoru (např. vytvoření koridorů bez překážek na zemi a ve výši pasu a hlavy), vytvoření orientačních bodů (např. předměty v prostoru) zavedení informačních systémů využívajících akustické orientace nebo Braillova písma apod. [srov. SLOWÍK, 2007, s. 65]. Pro osoby, které využívají hmatovou orientaci, může hrát roli i přiměřená teplota místnosti, která je potřebná pro optimální hmatovou orientaci [SLOWÍK, 2007, s. 65].

### **2.1.3.2 Postižení sluchu**

#### **Charakteristika**

Osobou se sluchovým postižením se rozumí člověk s jakoukoliv vadou sluchu. Předpokládá se, že osoby se sluchovým postižením tvoří asi 2 % populace [SLOWÍK, 2007, s. 80]. Na rozdíl od osob s některými jinými handicap, osoby se sluchovým postižením není možné na první pohled běžně rozpoznat, což může působit různá nedorozumění.

Problematika osob s postižením sluchu je velmi široká. V obecném povědomí se některé termíny používají nepřesně, proto zde uvádíme stručný přehled základních termínů, se kterými je možné se setkat [ŠEBESTOVÁ, 2009a]:

- Sluchově postižení - skupina osob s vadou sluchu.
- Nedoslychaví - osoby se sníženou schopností slyšet.
- Ohluchlí - osoby se ztrátou sluchu po rozvoji mluvené řeči.
- Prelingvální hluchota - ztráta sluchu před rozvojem řeči.
- Hluchoslepí - osoby s kombinovanou sluchovou a zrakovou vadou.
- Šelestáři - osoby s ušními šelesty<sup>45</sup>.
- Neslyšící (s velkým „N“) - viz níže.

---

<sup>45</sup> Osoby s ušním šelestem (tzv. tinnitus), trpí hučením, zvoněním, pískáním, duněním (apod.) v uchu.



Na sluchová postižení lze nahlížet z různých hledisek. Pro pochopení praktických potřeb sluchově postižených jsou z hlediska této práce relevantní klasifikace podle typu, podle stupně sluchové ztráty a také podle doby vzniku sluchového postižení.

Podle typu sluchového postižení rozlišujeme:

- **Převodní vady**<sup>46</sup>, které způsobují, že jedinec špatně slyší. Roli hraje akustická síla zvuku, hlasitost řeči apod.
- **Percepční vady**<sup>47</sup>, jejichž důsledkem je špatná akustika a porozumění mluveného slova. Roli hrají zvuky na pozadí, zřetelnost výslovnosti apod.
- **Smíšené vady**, které kombinují obojí výše uvedené.

Dalším možným hlediskem je doba vzniku sluchového postižení, která ovlivňuje, jaký způsob komunikace postižený používá, případně považuje za mateřský jazyk.

- Při **vrozené (prelingvální) ztrátě sluchu** osoby s postižením obvykle nepoužívají řeč jako svůj prvotní jazyk a komunikují znakovým jazykem, který se pro ně stává jazykem mateřským.
- Při **získané ztrátě sluchu** hraje velkou roli, zda se jedná ztrátu prelingvální, která vznikla před vývojem řeči<sup>48</sup>, a tudíž mluvená řeč se nestane mateřským jazykem, anebo o ztrátu postlingvální, ke které došlo po ukončení vývoje řeči<sup>49</sup> [SLOWÍK, 2007, s. 75].

Podle dalších hledisek je možné charakterizovat osoby s postižením sluchu jako:

- **Nedoslýchavé**<sup>50</sup>, tj. osoby se zbytky sluchu, přičemž některá lehčí postižení tohoto typu lze kompenzovat různými pomůckami, regulací hlasitosti zvuku, odstraněním zvuků na pozadí, zřetelnou artikulací apod. Tuto vadu lze také obvykle korigovat sluchadly, nedoslýchaví jsou většinou s pomocí odezírání schopni rozumět mluvené řeči, většinou se integrují do společnosti slyšících.
- **Neslyšící**, tj. jedinci zcela bez sluchu, jejichž přirozeným jazykem nebývá mluvená řeč. Speciální skupinu mezi neslyšícími tvoří **Neslyšící (s velkým „N“)**: jde

---

<sup>46</sup> Vady vnějšího a středního ucha - jde o tzv. kvantitativní postižení.

<sup>47</sup> Vady vnitřního ucha a centrální nervové soustavy - jde o tzv. kvalitativní vady.

<sup>48</sup> Tj. v prenatální době nebo v prvních měsících či letech života.

<sup>49</sup> K ukončení vývoje řeči dochází mezi 4. a 6. rokem života

<sup>50</sup> Nedoslýchavost lze dále dělit do 4 stupňů od tzv. lehké do těžké sluchové ztráty.

o komunitu, která sama sebe definuje jako jazykovou a kulturní menšinu. Členové této komunity, kterými mohou být neslyšící i nedoslýchaví, neuznávají pojem „sluchově postižení“, sluchová vada podle nich není porucha [ŠEBESTOVÁ, 2009b, s. 4].

- **Ohluchlé**, tj. jedince zcela bez sluchu, kteří však přišli o sluch dodatečně, obvykle až po rozvoji mluvené řeči. To znamená, že jejich přirozeným jazykem je mluvená řeč. Mladší lidé a děti obvykle používají odezírání nebo znakování. Do této skupiny patří i lidé ohluchlí ve stáří, ti však mohou mít se znakování a odezíráním problémy.

### **Specifika**

Sluchové postižení podstatně ovlivňuje život člověka. Akustické informace totiž mohou tvořit až 60 % všech přijímaných informací, a to je také důvodem, proč sluchové postižení má výraznější dopad, než by se mohlo jevit na první pohled [SLOWÍK, 2007, s. 71]. Sluchové postižení vede k omezení bezpečnostních funkcí, ke komunikačním bariérám, deficitu v orientačních schopnostech (orientace pak probíhá vlastně pouze v zorném poli). Příkladem problémových situací, se kterými se sluchově postižení musejí vypořádat, mohou být: rychlá mluva, rušivé efekty (např. hluk v místnosti), rozhlas na nádraží, překážky před ústy mluvícího (vousy, mikrofon), personál sedící za okénkem, záměna podobných slov (police - policie) [ŠEBESTOVÁ, 2009a] a mnoho dalších. Komunikační bariéra vede také k omezení sociálních vztahů a má negativní vliv na vývoj myšlení, vzhledem k tomu, že přemýšlení se děje „vždy v pojmech a pro rozvoj myšlení je velmi důležitá vnitřní řeč, která se u jedinců od narození neslyšících prakticky nevyvíjí“ [SLOWÍK, 2007, s. 71]. Pro neslyšící je obtížné chápat některé pojmy, protože mluvená řeč je pro ně cizím jazykem, který se musí učit a který má navíc zcela jinou strukturu než znakový jazyk. Podstatnou roli hraje u sluchového postižení také psychická zátěž, vyplývající především z problémů v komunikaci.

### **Kompenzace**

Stejně jako u zrakových postižení, také sluchová postižení jsou kompenzována využitím jiných smyslů, především zraku nebo hmatu, které se uplatňují při alternativních komunikačních metodách a často také při využívání některých kompenzačních pomůcek.

**Alternativní metody komunikace osob s postižením sluchu** jsou závislé jak na typu, stupni a době vzniku sluchové ztráty, tak i na okolnostech a účelu komunikace.

Mezi alternativní komunikační metody patří především **daktylní řeč**, tj.:

- **Znakový jazyk** - jde o vlastní jazyk neslyšících, který má odlišnou gramatiku od mluveného jazyka. Znaková zásoba se rozvíjí tzv. „cestou zdola“, tj. v neformálních skupinách neslyšících.
- **Znakovací jazyk**<sup>51</sup> - je bohatší a složitější než znakový jazyk, ale vytváří se cestou „shora“, téměř doslova překládá mluvené jazyky (podmínkou jeho používání je znalost příslušného jazyka) a je jakýmsi mezistupněm mezi znakovými a mluvenými jazyky [VÍTKOVÁ. 2004, s. 145]. Obvykle se jedná o běžnou řeč provázenou pohyby rukou, která má usnadnit komunikaci mezi slyšícím a neslyšícími [SLOWÍK, 2007, s. 77].
- **Prstová abeceda**<sup>52</sup>

Další komunikační metodou je **orální metoda**, která zahrnuje jednak srozumitelné používání mluvené řeči, jednak odezírání případně kombinované např. s prstovou abecedou. Vychází z předpokladu, že je žádoucí, aby se osoby se sluchovým postižením co nejvíce integrovaly do běžné společnosti, a proto by se měly naučit komunikovat v běžné mluvené a psané řeči [SLOWÍK, 2007, s. 77]. Problematickým momentem je však velká náročnost této metody, ať už se jedná o odezírání, nebo mluvení. Soustředění a schopnost odezírat klesá po 15-20 minutách. Člověk, který odezírá, je schopen zachytit přibližně 30 až 40 procent výpovědi a zbytek si musí domýšlet. Odezírání vyžaduje optimální podmínky, ať už fyziologické, technické (trénink), psychické, věkové, apod., navíc je nutné navázání osobního kontaktu, vhodné osvětlení, odstranění zdroje hluku, roli hraje vzdálenost a úhel pohledu, způsob výslovnosti, aj. [VÍTKOVÁ. 2004, s. 141]. Bez problémů nezůstává ani otázka mluvení, protože sluchově postižení mohou mít problémy s výslovností, se slovní zásobou, s porozuměním významu nebo s gramatikou. Slowík navíc uvádí, že odezírání i mluvení je také otázkou určitého talentu [2007, s. 78] a proto pro některé jedince může být obtížnější než pro jiné.

---

<sup>51</sup> Např. znakovaná čeština.

<sup>52</sup> Prstová abeceda najde uplatnění např. ve výuce nebo tam, kde je potřeba použít přesné hláskování.

**Kompenzační pomůcky** jsou závislé na typu postižení. Nejčastější pomůckou jsou sluchadla používaná při nedoslýchavosti a s nimi související různé typy indukčních smyček<sup>53</sup>. Pro některé neslyšící nebo těžce nedoslýchavé je vhodný tzv. kochleární implantát, který elektricky stimuluje sluchových nerv, aby vyvolal sluchový vjem [SLOWÍK, 2007, s. 74].

Zrak a hmat se uplatňují především při využívání technických pomůcek se světelnou nebo vibrační signalizací, např. budíků, hodinek, kuchyňských minutek, domovních zvonků, psacích telefonů apod., ale také běžně používaných zařízení, jako je fax, mobilní telefon pro psaní SMS nebo počítač [SLOWÍK, 2007, s. 74].

Při kontaktu s osobou se sluchovým postižením je vhodné dodržovat obecné zásady, které mohou usnadnit komunikaci [SLOWÍK, 2007, s. 80-81; ŠEBESTOVÁ, 2009b, s. 18-19]:

- Neodvracet se zády a nevzdalovat se od osoby, se kterou mluvíme (optimální vzdálenost je 1 - 4 metry), nemluvit osobě se sluchovým postižením do ucha v domnění, že tak lépe slyší.
- Mluvit pomalu, zřetelně artikulovat, udržovat oční kontakt. K navázání kontaktu může sloužit lehký dotyk, pokud někomu dotyk nevyhovuje, k upoutání pozornosti lze také využít opětovné zhasínání a rozsvícení světla.
- Při odezírání je nutné dbát na dobré osvětlení, nepoužívat dlouhá souvětí a neznámá slova, neopakovat stejná slova a věty, pokud jim neslyšící neporozumí, ale používat jiné výrazy. Uvědomit si, že vzhledem k omezené slovní zásobě neslyšící patrně neporozumí ironii nebo vtípu, může mít problémy také s abstraktním myšlením.
- Nebát se používat různé prostředky a druhy komunikace (psaní, kreslení, mimika), také lze využít některé služby, např. online tlumočnicka apod.

---

<sup>53</sup> Naslouchací pomůcky mají v sobě zabudovanou indukční cívku, prostřednictvím níž komunikují s indukční smyčkou. Zařízení přispívá k eliminaci vnějších ruchů a šumů (a může také usměřňovat řeč) tím, že „vyzařuje do místnosti magnetické pole, které se mění podle zvuku. Většina sluchadel má vestavěný tzv. indukční snímač, který umožňuje toto magnetické pole zachytit. Pokud je v místnosti, divadle, kině apod. instalovaná smyčka, je poslech přes indukční snímač nesrovnatelně kvalitnější než poslech přes mikrofon sluchadla. V domácnostech se indukční smyčka obvykle používá k zesílení poslechu zvuku z televizoru. Indukční smyčka tvoří několik závitů drátu okolo místnosti. Lze si ji buď zhotovit na míru, nebo ji koupit hotovou a rozvinout kolem místnosti. Posluchač se pak může pohybovat uvnitř plochy ovinuté smyčkou a stále slyší zesílený zvuk“ [Centrum denních služeb pro sluchově postižené, 2005].

- Místo zvonku používat SMS nebo prozvánění a mobilní telefon.
- Nezapomenout na běžná etická pravidla (např. obracet se na osobu, se kterou mluvíme, ne na tlumočníka apod.)

#### **2.1.4 Dočasná zdravotní omezení**

Mezi postižení zdravotní, tělesná a smyslová patří jistým způsobem také dočasná omezení, která vzniknou jako následek úrazu nebo nemoci, případně psychických problémů. To vše může vést ke vzniku zdravotních omezení, nutnosti dočasné hospitalizace apod.<sup>54</sup> Omezení hybnosti vyvolané úrazem s sebou většinou přináší podobné problémy jako trvalé postižení, podobně i dočasná ztráta zraku nebo sluchu. Řešení dočasných zdravotních, smyslových a tělesných omezení je obdobné jako u již výše uvedených skupin. Vyrovnat se s dočasným postižením může být jednodušší, neboť nejde o trvalou situaci. Úskalím však může být nutnost řešit náhle problémy, se kterými osoba dočasně postižená předem nepočítala a nemá s nimi žádné zkušenosti<sup>55</sup>, mohou také nastat další komplikace, včetně existenciálního ohrožení, apod.

#### **2.1.5 Specifické poruchy učení**

##### **Charakteristika a specifika**

Mezi znevýhodnění, která nejsou na první pohled patrná, patří specifické poruchy učení, které by z hlediska příčin a projevů bylo možné zařadit jak mezi zdravotní problémy, tak mezi duševní a behaviorální poruchy<sup>56</sup>. Specifické poruchy učení jsou souhrnným označením dílčích poruch, které se projevují potížemi při nabývání a užívání znalostí a dovedností („mluvení, porozumění mluvené řeči, čtení, psaní, matematické usuzování nebo počítání“ [ FISCHER et al., 2008, s. 108]), přičemž je zásadní, že tyto potíže v dílčí oblasti neodpovídají inteligenci, schopnostem a předpokladům daného jedince [SLOWÍK, 2007, s. 79]. Protože většina těchto poruch souvisí s verbálními operacemi, je zjevné,

<sup>54</sup> K dočasným zdravotním omezením patří např. zlomeniny končetin, dočasná paralýza nebo dočasná ztráta vidění či kvality vidění (která může být způsobena často jen jako následek vyšetření očí) a podobně.

<sup>55</sup> Neumí tedy často správně vyhodnotit náročnost situace, nemá zkušenosti s tím, jak bezbariérově cestovat, nemá bezbariérově vybavený byt apod.

<sup>56</sup> Přibližně v polovině případů je pravděpodobnou příčinou lehká mozková dysfunkce, dědičné vlivy, usuzuje se také na souvislost s neurotickými nebo psychickými potížemi. Vzhledem k etiologii se specifické poruchy učení často vyskytují v souvislosti s poruchami soustředěnosti a pozornosti, zvýšenou nebo sníženou aktivitou, zvýšenou unavitelností apod. [FISCHER et al., 2008, s. 116].

že výrazně ztěžují práci s informacemi. Pravděpodobně nejvíce ovlivňují práci s informacemi dyslexie (porucha čtení), dysgrafie (porucha psaní), dysortografie (porucha pravopisu), případně dyskalkulie (porucha matematických schopností) nebo dyspraxie (porucha obratnosti).

- **Dyslexie** je porucha čtení, při které postižený jedinec má problémy se zvládnutím hláskového systému jazyka, s optickým rozpoznáváním jednotlivých písmen nebo s chápáním smyslu čteného textu. Pro jedince s dyslexií je velice obtížné soustředit se na delší nebo méně strukturovaný text.
- **Dysgrafie** (specifická porucha psaní) se projevuje narušenou schopností písemného projevu, který bývá nečitelný nebo neuspořádaný a pro jedince s postižením vyžaduje značnou námahu. Dysgrafie se často vyskytuje spolu s dysortografií (poruchou pravopisu), projevující se vynecháním nebo záměnou písmen, inverzemi, zkomoleninami, chybami v měkkosti nebo délce samohlásek, která může mít také souvislost s námahou vyplývající z narušení jemné motoriky [FISCHER et al., 2008, s. 112-113] a dyslexií.
- **Dyspraxie** (porucha obratnosti) se projevuje při činnostech náročných na pohybovou rychlost, koordinaci pohybů a jemnou motoriku, posloupnost pohybů apod. Bývá spojena také s dyslexií a dysgrafií. Jedinec s postižením může mít problémy s rozlišením podstatného od méně podstatného [ZELINKOVÁ et al., 2004], v oblastech souvisejících s jemnou motorikou (příkladem může být ovládání počítačové myši) apod.
- **Dyskalkulie** (porucha matematických schopností) postihuje operace s čísly, matematické představy, prostorové představy [SLOWÍK, 2007, s. 127], zahrnuje poruchy zápisu matematických symbolů (číslic, operačních znaků), poruchy slovního označování množství, porovnávání čísel apod. [Dyskalkulie]. Při práci s informacemi může dyskalkulie ztěžovat práci se seznamy, používání logických operátorů při vyhledávání apod.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> K dalším specifickým poruchám patří dysmúzie, která se projevuje neschopností vnímat nebo produkovat hudbu a rytmus a dyspinxie, porucha kreslení případně spojená s potížemi kombinovat barvy, vnímat perspektivu apod. [SLOWÍK, 2007, s. 127; FISCHER et al., 2008, s. 114-115].

Je zřejmé, že poruchy učení velice ztěžují práci s informacemi, zároveň však nejsou na první pohled viditelné, a proto mohou působit problémy v komunikaci s ostatními. Mohou mít vliv na negativní posuzování postiženého jedince tím, že přispívají ke vzniku náročných situací, nebo tím, že jedinec s poruchou učení není schopen plnit očekávání druhých. To vše může vést až k emocionálním nebo sociálním problémům, které se následně mohou projevit v různých obranných mechanismech, včetně projevů agresivity nebo nepřátelství [srov. ZELINKOVÁ, 1994, s. 159].

### **Kompenzace**

Možnosti kompenzace jednotlivých specifických poruch jsou různé. Obecně je vhodné být připraven pomoci a mít na paměti, že projev dané osoby nemusí navenek odpovídat její inteligenci a že stres přispívá k intenzitě negativních projevů poruchy i sekundárních projevům, jako je agrese apod. U dyslexie může pomoci více času pro zpracování informací, střídání činností, více strukturovaný text, nebo alternativní informační prostředky (zvukové, obrazové nebo audiovizuální materiály) [srov. SLOWÍK, 2007, s. 128]. U dysgrafie pomůže psaní tiskacím písmen (nebo na počítači), využití techniky při získávání informací (kopírování, skenování apod.). Při dyspraxii může hrát roli nutnost využívání počítačové myši nebo jiné činnosti vyžadující jemnou motoriku.

### **2.1.6 Narušená komunikační schopnost**

#### **Charakteristika a specifika**

Protože slova jsou základním prostředkem přenosu informací a dorozumívání v rámci sociálních interakcí, souvisí přístup k informacím do velké míry se schopností vnímat řeč. Nejpoužívanějším prostředkem komunikace je mluvená řeč; narušená komunikační schopnost se však týká nejen mluvené řeči, ale také její grafické formy nebo neverbálních komunikačních prostředků [SLOWÍK, 2007, s. 85]. Postižena je buď výslovnost nebo zvuková stránka řeči, slovní zásoba nebo porozumění významu slov, gramatika, stavba vět, používání řeči v sociálním prostředí [SLOWÍK, 2007, s. 88; WORRALL et al., 2003, s. 138], případně (v souvislosti s poruchami učení) schopnost vnímat některé druhy informací. Problematika komunikačních problémů se částečně kryje s dalšími znevýhodněními [viz Kap. 3.3.4], nebo je dokonce jejich důsledkem.

Ke komunikačním potížím patří především problémy s používáním jazyka a řečové a hlasové potíže:

- **Problémy s používáním jazyka nebo vedením rozhovoru:** Snížená rychlost nalézání slov, snížená schopnost porozumění složitějším sdělením nebo vnímání delšího složitějšího rozhovoru, menší efektivita vyjádření nebo nejednoznačnost sdělení, snížená schopnost držet se tématu, používání více slov pro sdělení, menší spád řeči. Problém se týká např. starších osob, osob mentálně retardovaných, ale také osob, pro které je jazyk komunikace cizím jazykem nebo je jim cizí kulturní kontext (cizinci, neslyšící)
- **Řečové a hlasové potíže:** Tyto potíže mohou vyplývat z větší potřeby dechu při řeči; může jít o nepřesnou artikulaci, pomalejší tempo řeči, různé řečové vady, zadržávání, koktavost, enormně rychlá řeč apod. S řečovými potížemi souvisí také potíže hlasové, např. vyšší nebo nižší tóny hlasu, mutace, chraptivost aj. Setkáváme se s nimi u osob s vadami mluvidel a poruchami artikulace, nemocných a zdravotně postižených osob (např. u osob používajících respirátor), sluchově postižených mentálně retardovaných osob, starších osob [ WORRALL, 2003, s. 8-10; SLOWÍK, 2007, s. 88-89] nebo v případě mutace také osob v období puberty. Nepřesná artikulace se může týkat také osob s nedostatečnou znalostí jazyka.

## Kompenzace

Kompenzace komunikačních problémů je různorodá, vzhledem k různorodosti příčin. Některé typy postižení je možné odstranit logopedickou péčí nebo operativním zákrokem. Tam, kde to není možné, mohou napomoci alternativní metody komunikace, včetně využívání piktogramů, speciálních jazykových systémů<sup>58</sup> nebo podpůrné augmentativní komunikační formy, jako jsou pohyby a gesta. Velkou pomocí jsou počítače,

---

<sup>58</sup> Především při těžším stupni narušené komunikace jsou využívány různé alternativní formy dorozumívání, jako je o gestikulace nebo jednoduché pantomimické vyjádření, znakový jazyk (nejen u sluchově postižených), prstová abeceda, při některých těžších postiženích jsou úspěšně používány piktogramy, které mohou často nahradit i jednoduché věty. [SLOWÍK, 2004, s. 92]. Existují také propracované systémy, které mají do určité míry charakter obrázkového písma, např. systémy Bliss [Blissymbolic international online, 2010] a Makaton [The Makaton charity, 2010], které nahrazují běžnou komunikaci [viz Příloha č. 1]. K alternativním komunikačním systémům patří také znakový jazyk neslyšících nebo dotykové dorozumívací systémy jako LORM (systém využívající dotykových bodů v dlani jedné ruky používaný pro komunikaci hluchoslepých) [SLOWÍK, 2007, s. 92].



ať už prostřednictvím speciálního software, nebo prostřednictvím některých běžných komunikačních kanálů (internet, e-mail, chat) [SLOWÍK, 2007, s. 91], pro komunikaci lze využít také mobilní telefony (SMS) apod.

Protože osoby s narušenou komunikační schopností mohou mít pocit nejistoty a frustrace nebo se cítit trapně, důležitý je také vstřícný přístup a trpělivost okolí, někdy také určitá dávka kreativity.

## **2.2 Duševní a behaviorální poruchy**

Do skupiny duševních a behaviorálních poruch patří mnoho poruch, které mají různou etiologii a mohou se velmi lišit také z hlediska toho, jakým způsobem a v jaké míře zasahují do života jednotlivce<sup>59</sup>. Osoby s těmito poruchami často mají problémy v oblasti přístupu k informacím, ať už proto, že jejich vnímání a porozumění pojmům nebo verbálním i neverbálním sdělením je zúžené nebo se liší od běžné populace (např. u osob s mentální retardací nebo s autismem), nebo kvůli problémům v komunikaci a ve vnímání či hodnocení jednotlivce a jeho projevů, vyplývajících z poruchy, kterou jedinec trpí (např. při různých fobiích a úzkostných stavech) .

### **2.2.1 Mentální retardace**

#### **Charakteristika**

Mentální retardace je syndromatické postižení, zasahující psychické schopnosti i celou lidskou osobnost ve všech jejích složkách, má vliv na vývoj, úroveň rozumových schopností, emocí, komunikačních schopností, úroveň sociálních vztahů, možnost společenského uplatnění. Příčinou je organické nebo funkční poškození mozku, stavy po úrazech apod. [SLOWÍK, 2007, s. 109].

Mentální retardace se projevují v závislosti na druhu a stupni postižení. Obecně lze říci, že osoby s mentální retardací 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 nebo mají poruchy řeči [FISCHER et al., 2008, s. 94]. Ulpívají na stereotypech a nejsou schopny vyhodnotit nové situace. Reakcí na situace, kterým nerozumí nebo které nezvládají, jsou afektivní projevy nepříjemné pro okolí, někdy také projevy agrese [FISCHER et al., 2008, s. 97]. Osoby s mentální retardací jsou vysoce sugestibilní, mají zvýšenou emocionalitu, projevující se spontánností a otevřeností [viz SLOWÍK, 2007, s. 117-118, též ], což při komunikaci s ostatními může narazit na nepochopení nebo způsobit rozpaky. Tyto osoby mívají potíže také „ při běžném sociálním kontaktu; jejich spontánní projevy (dotýkání se druhých lidí, neobvyklé projevování emocí, omezená schopnost řečové komunikace apod.) jsou pro okolí zpravidla překvapivé a ne každému příjemné“ [SLOWÍK, 2007, s. 119].

### **Specifika a potřeby**

Při kontaktu s osobami s mentální retardací je důležité si uvědomit, že potřebují informace a sdělení prezentovaná jednoduše, stručně a přehledně, ať už se jedná o psané informace či ústní sdělení. Je nutné vynechat složitější slovní obraty, ironii, žerty, metafory [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 122]<sup>60</sup>; důležité je také to, že nabyté vědomosti a informace je nutné neustále opakovat, prohlubovat a snažit se o dosažení jejich komplexnějšího chápání [SLOWÍK, 2007, s. 116; FISCHER et al., 2008, s. 99].

Je také vhodné respektovat omezenou flexibilitu osob s mentální retardací (nemají rádi změny) nebo specifiku projevů (např. zvýšenou potřebu fyzického kontaktu, zvýšenou emocionalitu, projevující se např. hlučností apod.).

Úskalím při jednání s mentálně retardovanými osobami může být přesvědčení, že se jedná o jakési dospělé děti. Z hlediska životních zkušeností jsou však osoby s mentální retardací dospělé, navíc mnozí mohou žít relativně nezávislým životem,

---

<sup>59</sup> Vágnerová řadí mezi duševní a behaviorální poruchy demenci, mentální retardaci, pervazivní vývojové poruchy (k nim patří také autismus), dále schizofrenii, afektivní poruchy (depresivní syndrom, manický syndrom), neurotické a úzkostné poruchy, posttraumatické poruchy, disociativní (konverzní poruchy), somatoforní poruchy, psychické poruchy spojené se somatickými problémy, suicidální syndrom a poruchy osobnosti a chování [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 263-543].

<sup>60</sup> Ačkoli dosti záleží na druhu a stupni postižení - některé osoby s mentální retardací mají velký smysl pro humor (nebo přinejmenším pro některý druh humoru).

pracovat, navazovat vztahy, mít zájmy a koníčky [SLOWÍK, 2007, s. 118] a jako k takovým je potřeba k nim přistupovat.

### **2.2.2 Autismus**

Autismus patří k tzv. pervazivním (neboli „všeprostupujícím“) vývojovým poruchám, které jsou velmi závažné a výrazně mění chování jedince [FISCHER et al., 2008 s. 122]<sup>61</sup>. Protože některé projevy autismu, obzvláště u těžkých stavů, jsou podobné projevům mentální retardace, často se autismus chybně považuje za druh mentální retardace. Autismus je charakteristický „nedostatečnou emoční odpovědí vůči citům druhých osob a nedostatečným přizpůsobením v sociálních interakcích“ [FISCHER et al., 2008 s. 123]. Osoba postižená autismem není schopná navázat kontakt s ostatními lidmi, je netečná k projevům ostatních, odmítá změny v navyklé rutině, mívá obtíže při verbální i neverbální komunikaci, a protože komunikačním situacím nerozumí, může mít pocit ohrožení a snaží se jim vyhnout. Odmítá tělesný kontakt, může se také projevovat nepřiměřenými reakcemi (smíchem, zuřivostí, pohybovou hyperaktivitou, různými zvláštními pohyby apod.). Může mít zálibu v neobvyklých předmětech, stále se opakujících činnostech. Vyhýbá se pohledu do očí, je celkově uzavřená a samotářská. S autismem se mohou pojít různé další poruchy a potíže, včetně hyperaktivity, pasivity nebo neschopnosti soustředění [FISCHER et al., 2008 s. 125]. Problémy mohou mít různou intenzitu, od těch mírných, kdy jedinec nemá rád změny, až po těžké, projevující se sebepoškozováním, agresivitou apod.

Jedinci s autismem nerozlišují jednotlivé sociální situace a nejsou schopni učít se nápodobou. Nejsou tudíž také schopni osvojit si vhodné způsoby chování, takže se chovají neadekvátně a nepřiměřeně kontextu [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 321]. Vzhledem k problémům s neverbální komunikací pro ně mimika a neverbální signály nemají informační hodnotu. Mohou být přecitlivělí na některé zvuky. Nejsou schopni komplexního vnímání, ale mohou mít výbornou schopnost využívat zrakové podněty, orientovat se v prostoru nebo mít dobrou mechanickou vizuální paměť. Nemají však schopnost

---

<sup>61</sup> Mezi pervazivní poruchy patří také např. Rettův syndrom, který se vyskytuje u dívek a vede ke ztrátě manuálních a verbálních dovedností a ke stavu odpovídajícímu těžké mentální retardaci, nebo Aspergerův syndrom, který se vyskytuje u chlapců a má podobné příznaky jako autismus [FISCHER et al., 2008, s. 123].

generalizovat své zkušenosti, neorientují se v okolním světě a sociálních vztazích, což může vyvolávat obranné reakce, především stažení se do sebe [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 13].

### 2.2.3 Další poruchy

Některé poruchy nemusí viditelně narušit možnosti a schopnosti jedince, přesto mohou působit nemalé problémy tím, že vedou k nesprávnému pohledu jedince s postižením na okolní svět anebo naopak k nesprávnému pohledu okolí na jedince s postižením, vytvářejí tudíž jakousi komunikační propast, která může ovlivnit přístup k informacím. Takovýchto poruch a problémů je poměrně mnoho. Patří k nim:

- **Afektivní poruchy** - deprese může vést ke zpomalení psychických procesů, k útlumu jednání, mánie může vést k hyperaktivitě a nedostatku soudnosti [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 397].
- **Neurotické a úzkostné poruchy** se obvykle projevují chronickou nepřiměřenou úzkostí, vedoucí k projevům chování, které se pak jeví jako neúčelné, nesmyslné či nepřiměřené [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 399]. Všechny tyto poruchy mají nepříznivé sociální důsledky, omezují výkonnost. Kromě toho fakt, že osoba trpící úzkostí obvykle uvažuje racionálně, ale přesto není schopna ovládat své pocity a nutkání vyplývající z poruch, vede k nedorozuměním a nepochopení. Mezi neurotické a úzkostné poruchy patří např.:
  - **Agorafobie** - nepřiměřený strach z velkých prostor, takže „úzkost výrazně vzrůstá, když je nemocný mimo domov - v davu, obchodě, dopravním prostředku, kině apod.“ [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 407].
  - **Sociální fobie**<sup>62</sup> - obavy z kontaktu s jinými lidmi. Ty mohou mít podobu studu nebo strachu z odmítnutí, strachu mluvit před skupinou lidí, strachu z kritiky, obav začít rozhovor, oslovit neznámého člověka anebo mluvit s ním, případně mluvit s osobou opačného pohlaví. Může se také jednat o strach stát ve frontě, být sledován při práci nebo při psaní apod. Tyto obavy se navenek mohou projevat červenáním, třasem, pocity fyzické nevolnosti apod., jejich projevem

---

<sup>62</sup> Sociální fobie patří do skupiny fobických úzkostných poruch.

však může být také přehnaná suverenita nebo zvýšená agrese. [srov. Sociální fobie, 2006]. Sociální úzkostí v lehčí formě (kterou nelze označit přímo za sociální fobii) trpí velké procento populace<sup>63</sup>. Osoby, které trpí sociální fobií, většinou nejsou schopny své obavy zvládnout, a snaží se vyhybat sociálním situacím.

- **Obsedantně kompulzivní porucha** může mimo jiné vést k poruše kognitivních funkcí, projevujících se obtížemi jak při zpracování informací náročných na pozornost, tak také při jejich organizování a kategorizování; může vést také k paměťovému deficitu. Snížená sebedůvěra může vést k nejistotě, neschopnosti rozhodovat se, ale také k patologické snaze o dokonalost [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 422].
- **Posttraumatické poruchy** vedou k narušeným vztahům s lidmi; nemocní mají neadekvátní reakce, nejsou často schopni přizpůsobit se požadavkům skupiny, mohou působit agresivně nebo být sebedestruktivní [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 440].
- **Somatoformní poruchy** - tělesné potíže nebo přesvědčení o vlastní nemoci, která není objektivně potvrzena. Obvykle pod vlivem negativního citového prožitku přetrvává tělesná reakce a s ní spojený nestandardní způsob chování [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 456].
- **Schizofrenie** patří mezi tzv. psychotické poruchy. Ovlivňuje myšlení, vnímání, emotivitu, narušena může být i motorika, osobnost, schopnost jednání s lidmi, pozornost nebo paměť. Jedním z projevů schizofrenie je ztráta empatie a zájmu o kontakt. To posléze může vést k nepochopení běžných společenských situací a nepřiměřenému jednání a k problémům ve verbální i neverbální komunikaci (mimické projevy nebo intonace nejsou standardní a nemají obvyklý význam) [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 364].

Dalo by se zde hovořit ještě o dalších duševních nebo behaviorálních poruchách, které mají různé příčiny i projevy. Společná je však pro ně obvykle skutečnost, že mohou vést k nestandardním a nepřiměřeným projevům v chování a tím narušit komunikaci

---

<sup>63</sup> Internetový portál Help24.cz uvádí, že 40 -60 % populace trpí nějakou formou sociální úzkosti [Help24.cz, 2001].

s ostatními nebo zkreslit pohled na daného jedince a vést k neporozumění nebo neadekvátní reakci dalších osob.

## 2.3 Sociální vyloučení

### 2.3.1 Menšiny, migranti a cizinci

#### Vymezení pojmů

Menšiny, migranti a cizinci jsou znevýhodněni kvůli neznalosti nebo neporozumění jazyka a kultury. Pojmy „menšiny“, „migranti“ a „cizinci“ nejsou zcela jasné a často jsou zaměňovány, mimo jiné proto, že se mohou svým významem překrývat. Oficiálně jsou však termíny používány v následujícím významu:

- **Cizinci** pobývají na území státu dočasně, krátkodobě nebo dlouhodobě, např. z důvodu zaměstnání nebo studia a jejich vstup a pobyt je regulován legislativou<sup>64</sup>. V roce 2008 v České republice žilo 347649 cizinců [*Population by citizenship*, 2009] a jejich množství stále narůstá<sup>65</sup>. Do kategorie cizinců by ovšem bylo možné zařadit také osoby, které na území ČR pobývají ilegálně, ačkoliv jejich situace je ze zřejmých důvodů zcela specifická tím, že existují mimo právní řád. V obecném povědomí mohou někteří z cizinců splývat s kategorií příslušníků „národnostních menšin“.
- **Uprchlíci (žadatelé o azyl)**<sup>66</sup> - jejich status je upraven mezinárodním právem. Tito lidé se z politických, ekonomických či jiných důvodů nemohou vrátit do své vlasti [TOMÁŠKOVÁ, 2001, s. 32 ]. Nejsou občany státu, ale nemohou být vyhoštěni, platí

---

<sup>64</sup> Např. vízovou povinností, povinností prokázat dostatek finančních prostředků apod. [TOMÁŠKOVÁ, 2001, s. 31].

<sup>65</sup> Podle údajů Eurostatu to v roce 2001 bylo 180261 osob, což znamená, že do konce roku 2009 množství cizinců přihlášených k pobytu vzrostlo téměř dvojnásobně (cca o 92 %) [*Population by citizenship*, 2009].

<sup>66</sup> Cizinec, který projeví úmysl požádat o azyl, tak učiní v přijímacím středisku, kde proběhnou nutné vstupní procedury, a je zahájeno azylové řízení. Poté je žadatel přemístěn do pobytového střediska. Po čase je s ním veden pohovor, který je podstatný pro udělení/neudělení azylu [Uprchlíkem v Česku, 2004, s. 7].

pro ně zvláštní ustanovení<sup>67</sup>. Kromě neznalosti jazyka a kultury mají tito lidé problém s odloučeností, protože uprchlické tábory jsou u nás obvykle umístěny v bývalých vojenských objektech. K tomu se obvykle přidružují finanční problémy a také různé psychologické problémy, vyplývající z minulé situace a přetrhání sociálních vazeb. V určitých ohledech jsou jejich potřeby stejné jako potřeby národnostních menšin.

- **Národnostní menšiny** - tento pojem je často používán nejasně a je mimo jiné nesprávně vztahován na jakékoliv cizince, žijící v ČR. Zákon o právech příslušníků národnostních menšin [Zákon č. 273/2001 Sb.] však definuje „národnostní menšiny“ jako občany, kteří se odlišují etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi, tvoří početní menšinu obyvatelstva a usilují o zachování a rozvoj vlastní svébytnosti<sup>68</sup>. Většina národnostních menšin, které se vyskytují v České republice (slovenská, polská, německá, romská, maďarská, ukrajinská, ruská, rusínská, bulharská, rumunská, řecká, vietnamská, albánská, chorvatská a srbská), nepřevyšuje 3 % populace [SULITKA, 1998, s. 55]<sup>69</sup>.

---

<sup>67</sup> Pro ilustraci: v roce 2008 požádalo v ČR o azyl 1650 osob [Around 20 000 asylum applicants registered, 2009, s.2], azyl byl udělen 157 žadatelům. Dalším 132 osobám byla udělena tzv. doplňková ochrana [Uprchlíci v České republice, 2009]. Nejčastěji žádali o azyl občané Ukrajiny, dalšími početnými skupinami byli občané z Turecka a Mongolska. Počet žadatelů o azyl se snižuje, ke změnám došlo částečně se vstupem do EU, částečně změnou tras uprchlíků, pro mnoho uprchlíků je Česko pouze tranzitní zemí. Roli zde ovšem hraje velmi přísná azylová politika ČR, objevily se dokonce názory, že azylová politika celé EU je skutečným uprchlíkům ve smyslu Ženevské konvence nepřátelská a tím je v rozporu s mezinárodním právem [Uprchlík v Česku, 2004, s. 14].

<sup>68</sup> Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin definuje v § 2 národnostní menšiny a jejich příslušníky takto:

- (1) *Národnostní menšina je společenství občanů České republiky žijících na území současné České republiky, kteří se odlišují od ostatních občanů zpravidla společným etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi, tvoří početní menšinu obyvatelstva a zároveň projevují vůli být považováni za národnostní menšinu za účelem společného úsilí o zachování a rozvoj vlastní svébytnosti, jazyka a kultury a zároveň za účelem vyjádření a ochrany zájmů jejich společenství, které se historicky utvořilo.*
- (2) *Příslušníkem národnostní menšiny je občan České republiky, který se hlásí k jiné než české národnosti a projevuje přání být považován za příslušníka národnostní menšiny spolu s dalšími, kteří se hlásí ke stejné národnosti.*

<sup>69</sup> Počty příslušníků národnostních menšin v ČR podle sčítání lidu v roce 2001: Jinou, než českou (respektive jinou, než moravskou a slezskou) národnost uvádí 403126 osob. Jedná se o následující národnosti (seřazené od největšího počtu osob k nejmenší): Slovenská: 193190; polská: 51968; německá: 39106; ukrajinská: 22112; vietnamská: 17462; maďarská: 14672; ruská: 12369; romská: 11746; bulharská: 4363; řecká: 3219; srbská: 1801; chorvatská: 1585; rumunská: 1238; rusínská: 1106; albánská: 690. Ostatní: 26499 osob. V tomto jsou zahrnuty také osoby, které udávají dvojí národnost; celkem uvádí dvojí národnost 12978 osob, z toho českou a slovenskou národnost 2783 osob, českou a romskou národnost 698 osob a českou a jinou národnost 4656 osob [Národnostní složení obyvatelstva, 2003].

## Specifické problémy cizinců, migrantů a národnostních menšin.

Problémy cizinců, migrantů a příslušníků menšin vyplývají z toho, že sociální zkušenost, kterou tvoří např. jazyk a kulturní či sociální kontext, hodnotová či náboženská schémata, pojetí identity atd., slouží jako základ orientace v prostředí, poskytuje pocit jistoty a bezpečí, ovlivňuje způsob uvažování a strategii řešení problémů [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 653]. Jejich problémem může být jak nedostatek sociální zkušenosti v novém nebo většinovém prostředí, tak také zkušenosti z předchozího sociokulturního zázemí, které mohou být naopak na překážku [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 653]. Roli mohou hrát také vnější odlišnosti (rysy, barva pleti, oblečení) nebo komunikační bariéry, stereotypy většinové společnosti anebo negativní pocity, agrese, případně psychické problémy příslušníků menšin, vyplývající často z jejich dlouhodobé frustrace z vážných existenčních problémů, odloučení kvůli pobytu v uprchlickém zařízení apod. Pomineme-li psychologickou problematiku adaptace imigrantů, lze problematické momenty shrnout do několika okruhů [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 654-659]:

- **Komunikační problémy:** znalost/neznalost komunikačních vzorců a odlišnost neverbální komunikace (řeč těla, dotek, ruka, pohled z očí do očí, vymezení osobního prostoru, význam barev apod.) [ŠIŠKOVÁ, 2005, s. 38-39]<sup>70</sup>.
- **Odlišnost hodnot a norem chování:** problematika religiozního zaměření, z něž vyplývá obvykle i bezvýhradný respekt k pravidlům vycházejícím z náboženství, větší důraz na solidaritu a kolektivní odpovědnost, na projev respektu a úcty k autoritě a hierarchii. Bývá také zdůrazňována mužská čest a statečnosti, dodržení slibu apod. Rozdílné je pojetí pohostinnosti, liší se normy, které vymezují vztah k jídlu<sup>71</sup>, liší se normy upravující vztah k vlastnímu tělu (odhalování, osobní

---

<sup>70</sup>Několik příkladů: Některé národy vyjadřují myšlenky a názory přímo, jiné se vyjadřují nepřímo a hněv, zklamání nebo netrpělivost projevované jiným jsou považovány za urážlivé [ŠIŠKOVÁ, 2005, s. 40]. V Albánii a Bulharsku se souhlas nevyjadřuje přikývnutím, nýbrž pohybem hlavy od ramene k rameni. V některých kulturách je dotek běžný, jinde nikoliv, liší se také jeho úloha při pozdravu (podání ruky, pozdrav dotykem ruky na rameno, úklona namísto podání ruky apod.). V některých kulturách má význam rozlišení pravé a levé ruky, protože levá ruka je považována za nečistou, někde je zdvořilé použít pro určité činnosti obě ruce (předávání vizitky, nalévání čaje). Liší se význam gestikulace rukou, liší se též význam pohledu z očí do očí nebo sklopení zraku. Odlišná je vzdálenost osob při setkání (osobní prostor) od cca 20 cm běžných v oblasti Blízkého východu až po cca 60 cm v Evropě nebo 80 - 100 cm v Thajsku [ŠIŠKOVÁ, 2005, s. 38-39].

<sup>71</sup>Nejedná se jen o to, co jíst, tedy o zakázaná jídla nebo o otázku chuti a zvyku, ale také o to jak, kdy a s kým je možné stolovat.



hygiena, apod.) Rozdíly se projevují také ve vnímání a interpretaci různých situací lidského chování, protože určité jevy mohou mít pro cizince jiný význam než pro většinovou společnost (včetně oblečení, šperků atd., nezvyklých projevů chování apod.) Na vnímání jak ze strany příslušníků většinové společnosti, tak ze strany příslušníků menšin mohou mít negativní vliv zažití stereotypy<sup>72</sup>.

- **Odlišnost životního stylu:** jiné sociokulturní prostředí s sebou nese odlišnosti, např. jiný způsob trávení volné času, slavení svátků, jiný vztah k penězům, jiné vnímání toho, co je rušivé nebo nepříjemné, jiný postoj k hostům a pohostinnosti apod. [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 658]
- **Odlišnost sociálních rolí:** často se projevuje velkým důrazem na rodinu, příbuzenské vztahy a závazky, častějšími sociálními kontakty. Nejvyšší sociální status mívají staří muži. S tím souvisí i patriarchální uspořádání a rozdíly mužské a ženské role, omezená práva žen [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 658]. Obzvláště otázka práva žen a omezení jejich role může v nové společnosti vést k tomu, že žena je považována za nesamostatnou a nekompetentní; naopak chování k ženě, které je běžné ve většinové společnosti, může být cizinci chápáno jako urážlivé.

### **2.3.1.1 Romská menšina**

Specifickou menšinu v České republice tvoří Romové. Problematika romské menšiny je velice komplikovaná z mnoha důvodů. Romové jsou etnikum indického původu, nejedná se o jednotnou skupinu. Obecně lze říci, že Romové mají vlastní hodnotový systém, v němž se klade důraz na rodinu a děti, romskou identitu, život jako základní hodnotu, obzvláště starší generace klade důraz na přítomnost, nikoliv na budoucnost [SEKTYT, 2001, s. 121-122]. To vše může vést k problematickým situacím. Například chápání dětí jako velkého bohatství může vést k jednání, které se členům většinové společnosti jeví jako nezodpovědné, protože mají dojem, že se Romové o své děti nejsou schopni správně postarat; důraz na přítomnost a nikoliv na budoucnost může vést k neřešení finančních problémů, nebo se odráží v přístupu ke vzdělání (které nepřináší bezprostřední užitek a tudíž má malou prioritu) apod. Problémy s romskou menšinou však

---

<sup>72</sup> Např. tendence odvozovat společenskou prestiž od vlastnictví drahého oblečení, obuvi a šperků [VÁGNEROVÁ, 2004 s. 656].

kromě sociokulturních rozdílů mají kořeny také v kontroverzních zásadách komunistického režimu, o nichž lze hovořit i jako o genocidě Romů [SEKYT, 1998, s. 74]. Šlo především o zákaz kočování, rozbití tradičních rodin a rozptýlení Romů, přeřazování dětí do zvláštních škol bez ohledu na jejich schopnosti apod. Problematické vztahy mezi českou většinou a romskou menšinou většinou vycházejí jak z těchto křivd a jejich následků, tak ze vzájemného neporozumění hodnotovým systémům, problémem je také rasismus a xenofobie.

### 2.3.2 Prostorové vyloučení

Vzdálenost od přirozených urbanistických center ovlivňuje podmínky života, především přístup k práci a k dalším funkcím, které jsou součástí denní mobility obyvatelstva a výrazně ovlivňují kvalitu života. Jedná se o dostupnost škol, školek, knihoven, obchodů a služeb, zdravotní péče apod. [srov. MACEŠKOVÁ et al., 2009, s. 702]. To může vést až k sociálně prostorové diferenciaci<sup>73</sup> a sociálnímu vyloučení některých skupin obyvatelstva [MACEŠKOVÁ et al., 2009, s. 704], především osob s omezenou mobilitou.

Prostorovým vyloučením způsobeným ztíženou dostupností trpí:

- osoby žijící na venkově, především kvůli vzdálenosti a dostupnosti různých druhů služeb,
- osoby, které mají problémy s mobilitou, tj. osoby zdravotně postižené, osoby upoutané krátkodobě či dlouhodobě na lůžko, osoby po úrazech, osoby, kterým činí problém chůze na delší vzdálenosti, matky s dětmi a osoby pečující o další osobu, staří lidé, ale také např. teenageři, kteří nemají k dispozici vlastní vozidlo. [MACEŠKOVÁ et al., 2009, s. 702],
- osoby nacházející se v situacích či zařízeních, která nemohou dočasně či trvale opustit (nemocnice, domovy pro seniory, léčebny dlouhodobě nemocných, různé druhy sociálních zařízení) [PULMAN, 2004].

---

<sup>73</sup> Sociálně prostorovou diferenciaci lze popsat jako „nerovnoměrné rozložení různých skupin obyvatel v území, např. skupin věkových, kulturních, socioekonomických či etnických“, které souvisejí s geografickými faktory, jako je sídelní hierarchie, makropolitická atraktivita a zděděná ekonomická specializace [MACEŠKOVÁ, 2009, s. 702].

V kompenzaci prostorového vyloučení hraje významnou roli mnoho faktorů. Vybavenost, dopravní a technická infrastruktura nebo institucionální a administrativní bariéry [MACEŠKOVÁ et al., 2009, s. 706] ovlivňují nejen kvalitu života, ale také přístup k informacím, zároveň však platí, že přístup k informacím může kvalitu života významně zlepšit, institucionální a administrativní bariéry mohou být kompenzovány dálkovým přístupem k informacím, roli zde pak může hrát také infrastruktura, dostupnost knihovny, případně mobilních informačních služeb apod.

Speciální skupinu osob, které jsou prostorově odloučeni, tvoří vězni, pro něž je přístup k určitým typům informací nežádoucí. Na přístup k informacím ze státní správy se vztahuje i pro vězně Zákon o svobodném přístupu k informacím [*Zákon č. 106/1999 Sb.*]. Běžné informace získávají vězni prostřednictvím televize, rádia a psaných materiálů, včetně informací o legislativě, které mají ve věznicích k dispozici. Dokumenty v psané formě jsou dostupné v knihovnách, kterými věznice disponují. V ČR vězňům není povolen dálkový přístup k informacím (přístup k internetu nebo faxu). Pokud vězni studují, získávají studijní materiály v tištěné podobě. Výjimkou je speciálně zabezpečený intranet Masarykovy univerzity v Brně, který mohou používat vězni v Brně, pokud na Masarykově univerzitě realizují vysokoškolské studium [PRUNEROVÁ, 2010].

### **2.3.3 Chudoba**

Chudobu lze definovat buď v konceptu absolutní chudoby, který vychází ze stanovení hranice chudoby (tou je v ČR životní minimum), anebo v konceptu relativní chudoby, definované ve vztahu k celkové úrovni prosperity v dané zemi [*Rozvojové cíle tisíciletí*, 2004, s. 15]. Chudoba úzce souvisí se sociálním vyloučením, a proto je nejen v EU boj proti chudobě spojen s bojem proti sociálnímu vyloučení a snahou o integraci všech znevýhodněných skupin. Jako prostředky integrace jsou chápány (mimo jiné) zajištění přístupu ke vzdělání pro znevýhodněné skupiny, překonávání informačních bariér a využívání prostředků elektronické komunikace k odstranění sociálních a ekonomických bariér [srov. *ePractice.eu*, 2009].

S chudobou souvisí mimo jiné přístup k některým technickým prostředkům, například k počítači nebo k internetovému připojení, popřípadě ke speciálním počítačovým programům apod. Omezení přístupu k těmto prostředkům však může mít i jiné příčiny než

je materiální chudoba, například nedostatek znalostí (nedostatečná počítačová nebo informační gramotnost). Lze tedy hovořit o chudobě v přeneseném slova smyslu.

Přestože Česká republika patří do skupiny rozvinutých zemí<sup>74</sup>, vyskytují se i zde ohrožené skupiny, např. osoby s nižšími příjmy, nezaměstnaní (obzvláště dlouhodobě nezaměstnaní), osamělé matky a další sociálně znevýhodněné skupiny, jako osoby s postižením, příslušníci národnostních menšin nebo migranti, někdy také starší osoby.

Jednou z nejvýznamnějších kategorií mezi skupinami ohroženými chudobou tvoří nezaměstnaní, přičemž ztrátou zaměstnání jsou nejvíce ohroženi lidé s nedostatečnou kvalifikací a nízkou úrovní vzdělání [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 732], lidé z nižších sociálních vrstev, příslušníci minorit, přistěhovalci, lidé se změněnou pracovní schopností v důsledku nemoci či zdravotního postižení [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 733] apod. Kromě snížení ekonomické úrovně může dlouhodobá nezaměstnanost vést také k psychosomatickým reakcím<sup>75</sup>, ke snížení sebevědomí, nezaměstnaný může trpět nedostatkem podnětů nebo nedostatkem smysluplné aktivity a učení, nedostatkem sociálních kontaktů apod. [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 736-737].

Nezaměstnanost a chudoba spolu s dalšími faktory, jako jsou různé sociální psychické a somatické handicap, přispívají také ke vzniku bezdomovství, což je jedna z nejvážnějších forem sociálního vyloučení<sup>76</sup>. Definice bezdomovství je velmi obtížná<sup>77</sup>. Termín bezdomovec označuje osoby bez přístřeší a osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Ta, kromě sociální nejistoty, znamená také právní problémy spojené s absencí trvalého bydliště [PRŮDKOVÁ et al., 2008], bezdomovci často také trpí různými chorobami včetně psychických poruch. Ze specifík situace bezdomovců vyplývají problémy spojené s některými chorobami a postiženími, včetně problémů v komunikaci,

---

<sup>74</sup> Na základě indexu lidského rozvoje, který je sledován OSN, je Česko na 32. místě na světě (údaj z roku 2004) [Rozvojové cíle tisíciletí, 2004, s. 14].

<sup>75</sup> Může jít např. o zoufalství a deprese; také obavy o budoucnost, které vyvolávají psychické napětí, úzkost, strach, emoční labilitu, roli může hrát i pocit selhání a studu nebo ponížení [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 735].

<sup>76</sup> Hradecký hovoří o vyloučení z fyzické domény (vyloučené osoby nemají slušné obydlí způsobilé k naplňování svých potřeb), vyloučení ze sociální domény (možnost uchovat si soukromí a naplňovat společenské vztahy) a vyloučení z právní domény (možnost mít výlučné vlastnictví a právní nárok) [2007, s.11].

<sup>77</sup> Bezdomovství není definováno ani zákonem: Zákon o sociálních službách sice popisuje služby, které jsou určeny pro osoby bez přístřeší, ale neobsahuje popis nebo vymezení této cílové skupiny. Obecně lze považovat za osobu bez přístřeší osobu, která je ohrožena ztrátou bydlení nebo bydlení nemá [Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2007].

neschopnost účelně reagovat na různé životní zátěže, a také nedostatek technických prostředků nebo znalostí nutných k využívání informací. Problémem je neporozumění ze strany společnosti, které pramení z kombinace odporu a soucitu, často převažuje negativní postoj [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 755], který mj. souvisí s nedostatečnou hygienou nebo negativní zkušeností s agresivitou bezdomovců.

Za zvláštní formu bezdomovství lze považovat i situace, kdy je někdo dočasně vyloučen z bydlení, např. matky s dětmi, které kvůli týrání dočasně bydlí v azylovém domě [srov. HRADECKÝ et al., 2007 s. 13], osoby, které trvale nebo dočasně přišly o bydlení v důsledku přírodní či jiné katastrofy apod.

Problematika chudoby a sociálního vyloučení je velmi široká a rozmanitá. Jak již bylo uvedeno, jedním z kroků pro jejich odstranění je vzdělání a učení, získávání znalostí, informací a dovedností, ať už ve formě prohlubování kvalifikace, či ve formě odstranění informačních bariér a zajištění přístupu k informacím (odborným, z oblasti kulturního dědictví), nebo tréninku využívání informací a informačních technologií.

#### **2.3.4 Osoby pečující o osobu blízkou**

Péčí o blízkou osobu rozumíme pomoc, péči a podpůrnou činnost vykonávanou pro osoby, které samy kvůli zdravotní, tělesné, nebo mentální nezpůsobilosti nejsou schopny vykonávat každodenní činnosti [srov. JEŘÁBEK et al., 2005, s. 10] (v jistém smyslu patří do této skupiny také rodiče, kteří pečují o malé děti). Péče o blízkou osobu přináší některá specifika: je nutné zorganizovat čas a rodinný život a obojí přizpůsobit situaci, změnit rozdělení rolí, upravit pracovní dobu nebo změnit či opustit zaměstnání [JEŘÁBEK et al., 2005, s. 7], přestěhovat se, nebo přestěhovat osobu, o kterou je pečováno, přizpůsobit byt apod.

Péče o blízkou osobu většinou znamená i značnou psychickou zátěž vyplývající mj. z toho, že péče se odehrává obvykle v rámci rodiny a svou roli zde hrají emocionální vazby, péče nikdy nekončí, a přitom práce s ní spojená není vidět [JEŘÁBEK et al., 2005, s. 10]. Jejím zásadní rysem je také to, že se stává životním stylem, který izoluje pečující osobu (případně i osobu, o kterou je pečováno) od okolního světa [JEŘÁBEK et al., 2005, s. 10]. Osoby pečující o druhé vnímají jako stresové faktory nadměrné napětí, nedostatek času,

neznalost situace, psychické a fyzické přetížení, změnu mezilidských vztahů a změnu finanční situace [JEDLINSKÁ et al., 2009].

Problémy a potřeby pečující osoby se samozřejmě značně liší podle toho, zda pečuje o starší osobu, osobu s tělesným nebo smyslovým postižením, o dítě nebo osobu s mentální retardací apod., záleží také na stupni postižení nebo poruchy atd. Někdy se jedná o nepřetržitou asistenci v domácím prostředí, někdy pouze o docházení za opečovávanou osobou, jindy jde o nutnost asistence při pochůzkách atd. V závislosti na výše uvedeném naráží pečující osoby na různé druhy bariér, ať už se jedná o bariéry fyzické, časové, vzdálenostní, nebo bariéry psychické a sociálně vztahové<sup>78</sup>.

Pro úspěšnou péči o druhé jsou nezbytné různé druhy podpůrné péče, jako podpora zaměstnanosti, poradenství, respitní (úlevová) péče, kurzy základních praktik pro pečující osoby atd. [JEDLINSKÁ et al., 2009], přičemž klíčovou je potřeba dostatku informací o podpůrných službách, o nemoci či postižení opečovávané osoby, o tom, jak zvládat každodenní péči nebo psychickou zátěž atd., Jedlinská [2009] dokonce považuje právo na informace o tom, jak zvládat praktické situace spojené s nemocí, za jedno z morálních práv pečujících osob<sup>79</sup>.

### 2.3.5 Stáří

Určení definice stáří není jednoznačné. Pro potřeby administrativy se obvykle uvádí jako hranice věk 60 - 65 let [WHO, 2010], názory starších lidí se však s touto definicí zcela neztotožňují (obvykle hranici stáří posunují do vyššího věku)<sup>80</sup>.

Stáří není handicapem. Je životní etapou, která sama o sobě může být vnímána velmi pozitivně, jedná se však v každém případě o poslední etapu vývoje jedince, při které dochází k regresivním strukturálním a funkčním změnám v organismu [ZDRAŽILOVÁ, 2007, s. 8], především k fyzickým změnám, které mj. vedou ke změnám chůze a postoje, omezování pohyblivosti, poklesu obratnosti a jemné motoriky, síly a vytrvalosti. Dochází také ke zhoršení smyslového vnímání, např. k problémům s viděním na blízko,

---

<sup>78</sup> Např. když dítě s poruchou chování nebo osoba s mentální retardací se není schopna chovat podle běžně uznávaných norem, ruší ostatní hlasitými projevy apod., což může ovlivňovat společenské interakce.

<sup>79</sup> K dalším morálním právům pečujících osob patří právo na pomoc od rodiny, sester v komunitní péči a sociálních pracovníků, právo na finanční podporu, aj.

ke zhoršení adaptace na tmu nebo zhoršení percepce barev, k nedoslýchavosti, zhoršení vnímání vyšších tónů, k ušním šelestům apod. [ZDRAŽILOVÁ, 2007, s. 12]. V souvislosti se stárnutím organismu přicházejí psychické změny, především zpomalení psychické činnosti [ZDRAŽILOVÁ, 2007, s. 13], které vede k pomalejším reakcím a delšímu rozhodování, zpomalení řeči apod. Omezení pozornosti, schopnosti učení a paměťových funkcí, zhoršení ukládání nových informací, omezení zrakových a sluchových funkcí také vedou k horší schopnosti orientace v prostředí, menší flexibilitě a zhoršené adaptabilitě na nové situace [ZDRAŽILOVÁ, 2007, s. 13]. Dochází také ke změnám emočního prožívání, tedy na jedné straně k menší emotivitě, na straně druhé k větší psychické labilitě. Vlivem změn společenského postavení může také docházet k pocitům nedůvěry a ohrožení [ZDRAŽILOVÁ, 2007, s. 13].

Změny v organismu způsobené stárnutím mohou mít různou intenzitu, mohou se také vyskytovat v různých kombinacích. Z uvedeného je zřejmé, že popsané problémy jsou kombinací znevýhodnění, která byla popsána výše, a mohou tedy, jak na obecné úrovni, tak z hlediska přístupu k informacím, být řešeny a kompenzovány stejným způsobem.

Specifikem z hlediska dostupnosti informací může být pro osoby staršího věku (oproti jiným věkovým skupinám) menší znalost informačních technologií a práce s elektronickými informacemi a případná nedůvěra v technologie (nebo ve své schopnosti tyto technologie zvládnout). Stejně jako jiné jevy související s věkem a stárnutím, je však tato záležitost individuální a nemusí být pravidlem.

---

<sup>80</sup> Za kritéria stáří jsou vnímány na první místě zdravotní stav, poté věk, ztráta duševní svěžesti a ztráta autonomie [VOHRALÍKOVÁ et al., 2004, s. 6].

## **3 Specifické informační potřeby jednotlivých skupin**

### **3.1 Informační potřeby a chování**

Definovat termín „informační potřeba“ je velmi obtížné. Jistou problematičnost vyjadřuje např. i absence termínu „informační potřeba“ v České terminologické databázi knihovnictví a informační vědy, kde se vyskytují pouze související termíny „informační chování“ a „informační požadavek“ [KTD, 2003]. Jednotný výklad termínu „informační potřeba“ neexistuje a je používán podle aktuální potřeby jednotlivých autorů [CASE, 2007, s. 69].

Pokud bychom při definici informační potřeby vycházeli z definice potřeby jako takové, lze informační potřebu zjednodušeně charakterizovat jako stav vnitřní motivace, který člověka vede k vyhledání získání a využití informace [srov. CASE, 2007, s. 70].

Na informační potřeby lze nahlížet různým způsobem. Jedním z možných přístupů je pojetí informační potřeby ve smyslu informačního požadavku na konkrétní informační systém nebo databázi, knihovnu, apod. Termín informační potřeba a její splnění pak v tomto případě bývá chápán v přímé souvislosti s přesností a úplností získání informací v konkrétním systému.

Jiným přístupem může být potřeba určitého typu informací nebo dokumentů pro určitou skupinu; na určení informační potřeby pak lze nahlížet z různých hledisek; častým hlediskem je např. povolání nebo profese. Informační potřeby a vzorce informačního chování však mohou být založeny také na jiných faktorech, které nemají s povoláním souvislost [CASE, 2007, s. 286]; lze je hodnotit např. z hlediska demografie, psychologie, zvyklostí, různých druhů znevýhodnění apod. Tyto přístupy mohou být vzájemně kombinované [CASE, 2007, s. 286] (např. je možné zkoumat informační potřebu starších žen v určitém regionu, které trpí určitým druhem onemocnění apod.).

V zásadě je možné informační potřeby chápat dvojím způsobem:

- 1) Informační potřeba ve smyslu konkrétní informace nebo okruhu informací, které uživatel potřebuje. Zde můžeme ještě rozlišit:



- a) Informační potřeby faktografických informací<sup>81</sup>.
  - b) Informační potřeby týkající se informací, které mají jinou než faktografickou hodnotu a slouží např. ke kulturnímu obohacení, společnému rozvažování [srov. Kap. 1.4.1], k odpočinku, terapii<sup>82</sup> apod. Z hlediska druhů dokumentů by do této skupiny patřila především krásná literatura, hudba, film apod.
- 2) Informační potřeba ve smyslu možnosti přístupu k informaci, tj. zajištění dostupnosti informace a překonání informačních bariér.

Druhý uvedený způsob chápání informační potřeby úzce souvisí s informačním chováním a poukazuje na skutečnost, že nelze v žádném případě oddělit informační potřebu od informačního chování a využívání informací. Wilson hovoří o tzv. integrativním modelu [2007], kde se termín „informační potřeby“ vyskytuje ruku v ruce s termíny „informační chování“ a „využívání informací“. Jedná se o přístup zaměřený na osobu, který mimo jiné bere zřetel na multikontextuální charakter informací, na skutečnost, že informační chování závisí na typu uživatelského rozhraní, nebo na poznatek, že informačnímu chování je nutné se učit prostřednictvím běžných interakcí ve společnosti, na pracovišti, ve studijní skupině apod. [WILSON, 2007]. Informační potřeba je ovlivněna sociokulturním zázemím a možnostmi a schopnostmi daného jedince. V tomto smyslu je informační potřeba vždy subjektivní a v tomto smyslu má také každý jedinec zcela specifické potřeby.

Při zkoumání informačních potřeb nelze pominout problematiku komunikace, která s informační potřebou velice úzce souvisí [srov. WILSON, 2007], ať už se jedná o interakci s webovou stránkou nebo vyhledávacím rozhraním databáze, či o rozhovor s pracovníkem informační instituce. Vždy je třeba předpokládat nutnost vzájemného porozumění obou stran a nalezení společné řeči. Tato komunikace je ovlivněna duševními, fyzickými nebo technickými možnostmi daných stran dialogu (ať už se jedná o stroj nebo člověka), jejich znalostmi, jejich sociokulturním zázemím, jejich momentální situací a konkrétními potřebami, od nichž se informační potřeba odvíjí.

---

<sup>81</sup> Např. informací ze státní správy, materiálů pro celoživotní či jiné vzdělávání, praktických informací atd.

<sup>82</sup> Např. biblioterapii, dramaterapii, poetoterapii apod.

### 3.2 Informační potřeby ve veřejných knihovnách

Z poslání knihoven [viz Kap. 1.4] jednoznačně vyplývá, že knihovny musí naplňovat informační potřeby jak ve smyslu konkrétních informací, tak ve smyslu zajištění přístupu k informacím<sup>83</sup>. Na rozdíl od odborných, vědeckých nebo specializovaných knihoven (které poskytují služby širěji nebo úžeji vymezenému okruhu uživatelů nebo se orientují na určitý obor či na určitý typ informací), mají služby a informace poskytované veřejnými knihovnami univerzální charakter. Navíc vzhledem ke svému poslání [Kap. 1.4] by veřejné knihovny měly být místem setkávání v rámci občanské společnosti a místem přístupu k informacím a kulturnímu dědictví nejen pro své uživatele (kteří jsou stejně různorodí, jako je různorodá lokální komunita), nýbrž pro všechny občany, kteří žijí nebo se vyskytují v lokalitě, v níž se veřejná knihovna nachází. Knihovna plnící své poslání má v souvislosti s informačními potřebami několik úkolů:

1. Odpovídat (reagovat) na existující informační potřeby občanů dané lokality.
2. Předvídat a vyhledávat oblasti potenciálních informačních potřeb obyvatel a shromažďovat jim odpovídající informace i prostředky pro umožnění přístupu k nim.
3. Napomáhat k vytváření informačních potřeb (nebo vytvářet informační potřeby), které přispívají k rozvoji demokratické společnosti a jsou v souladu s posláním veřejných knihoven<sup>84</sup>.

Konkrétní informační potřeby nelze na obecné úrovni přesně definovat, mimo jiné proto, že jsou (stejně jako informační potřeby jedince) jedinečné a odvíjejí se od geografického a sociokulturního zázemí a potřeb uživatelů knihovny, respektive občanů dané lokality, které jsou značně široké a liší se v závislosti na místních i individuálních podmínkách. Mezi jednotlivými veřejnými knihovnami se tudíž v tomto ohledu mohou

---

<sup>83</sup> Tomuto konceptu odpovídají i podstatné rysy vymezující veřejnou knihovnu definované Knihovním zákonem [srov Kap. 1.3.2]. Ve smyslu informační potřeby jako konkrétní informace jde o poskytování faktografických a rešeršních informací a zprostředkování informací z vnějších zdrojů, zejména informací státní správy a samosprávy a částečně i o povinnost zpřístupnění dokumentů z fondu knihoven [Zákon č.257/2001 Sb., §4, odst. 1]. Ve smyslu informační potřeby jako přístupu k informacím (zajištění přístupu k informacím) jde o povinnost zajištění přístupu k informacím na internetu [Zákon č. 257/2001 Sb., §4, odst. 1] a povinnost poskytnout rovný přístup k informacím všem bez rozdílu [Zákon č. 257/2001 Sb., §2a].

<sup>84</sup> Pokud například knihovna jako veřejná instituce vytvoří prostor pro setkávání většinové populace s menšinami v knihovně, nebo zorganizuje kulturní či vzdělávací akce na téma menšin, pozitivně přispívá k vytvoření poptávky ze strany většinového obyvatelstva po informacích týkajících se menšin a případně poptávky ze strany menšin po informacích o kultuře většinového obyvatelstva. To s sebou zároveň přináší i potřebu řešit přístupnost těchto informací.

vyskytovat značné rozdíly<sup>85</sup>. Přesto je možné říci, že všechny knihovny mají poskytovat informace z oblasti politické, sociální, vědecké, ekonomické a z oblasti kulturního vyjádření [IFLA, 2007]. Lze také uvést některé typy informačních potřeb či okruhů informací specifických pro veřejné knihovny:

- Stěžejní rolí veřejné knihovny v demokratické společnosti, která mj. vyplývá z knihovního zákona<sup>86</sup>, je poskytování informací (nebo zajištění přístupu k informacím) z oblasti státní správy a samosprávy.
- S problematikou informací z oblasti státní správy a samosprávy úzce souvisejí informace o dopravě a místní infrastruktuře, informace ekonomického typu<sup>87</sup>, informace sociální, zdravotní, informace o životním prostředí apod.
- Jedinečnou úlohu mají knihovny v oblasti shromažďování lokálních informací (historie lokality i jednotlivců) [*Služby veřejných knihoven*, 2002, s. 13], informací o místní komunitě a jejích příslušnících, o zajímavých přírodních památkách, turistické informace a podobně<sup>88</sup>.
- Důležitou roli hrají knihovny v oblasti podpory formálního i neformálního vzdělávání [*Služby veřejných knihoven*, 2002, s. 13], a to nejen zajišťováním dokumentů a materiálů za tímto účelem, ale také pořádáním akcí, které vzdělávání podporují.
- Nezastupitelná je také role zajišťování informací z oblasti kulturního vyjádření [IFLA, 2007]. Děje se to především prostřednictvím informačních a knihovních fondů, přičemž velkou roli zde hrají sbírky krásné literatury, hudby apod.
- Informace o různých praktických a zájmových oblastech, zájmových činnostech, volnočasových aktivitách atd.

---

<sup>85</sup> Jiné priority může mít knihovna ve městě, jiné na vesnici; jiné v oblasti, kde se vyskytuje velké množství příslušníků menšin; jiné v obci nebo části obce, kde se vyskytuje domov pro seniory atd.

<sup>86</sup> Zdaleka se nejedná je o Českou republiku. Povinnost zprostředkovat informace ze státní správy je zakotvena např. také v knihovních zákonech Finska, Dánska, Filipín aj. V některých zemích, např. v Norsku je dokonce stanovena povinnost se státní správou spolupracovat [IFLA, 2008b].

<sup>87</sup> Např. informace týkající se podniků, podnikání, zaměstnávání, zaměstnanosti, volných pracovních míst atd.

<sup>88</sup> Oblast lokálních informací je mj. jednou z oblastí, v nichž knihovna může významně přispět k vytvoření informačních potřeb.

### **3.3 Informační potřeby osob se specifickými potřebami**

Mezi uživateli veřejných knihoven (občany) jsou také osoby, které musejí překonávat nejen informační bariéry, ale také bariéry jiného druhu (např. bariéry sociální, fyzické, materiální, vzdálenostní apod.), tedy osoby nejrozličnějším způsobem znevýhodněné. Informační potřeby těchto znevýhodněných skupin zahrnují ve značné míře právě specifické informační potřeby ve smyslu zajištění přístupu k informacím, nelze však pominout i potřebu samotných informací z různých specifických oblastí. Pokud tedy v této práci hovoříme o speciálních (informačních) potřebách, jedná se právě o informační potřeby znevýhodněných skupin, které kromě informační bariéry musejí překonávat bariéry jiné povahy, např. bariéry povahy technické nebo sociální.

Znevýhodnění uživatelé mají obdobné informační potřeby jako běžní uživatelé<sup>89</sup>, zároveň však mají specifické potřeby vyplývající z jejich znevýhodnění. Jde jednak o potřebu specifických informací souvisejících s daným znevýhodněním a o informace o tom, jaké služby knihovna konkrétní skupině znevýhodněných osob nabízí, jednak o potřebu dostupnosti informací v takové formě, která překonává bariéry různých znevýhodnění. Problematika jednotlivých znevýhodnění byla popsána v kapitole 2, protože však speciální potřeby s těmito nevýhodami spojené nemusí být z hlediska knihoven vždy ostře ohraničené podle druhu znevýhodnění, budou dále sloučeny do několika skupin.

#### **3.3.1 Exkluze kvůli fyzické vzdálenosti či odloučenosti**

Skupinu vyloučených kvůli fyzické vzdálenosti či odloučenosti tvoří jednak osoby, které žijí v oblastech se zhoršenou dostupností, jednak osoby, pro které je problém přijít do knihovny či informační instituce nebo se jiným způsobem dostat k informacím.

##### **3.3.1.1 Oblasti se sníženou dostupností**

V oblastech se sníženou dostupností mohou knihovny hrát významnou roli v oblasti zprostředkování informací, především ze státní správy a samosprávy a souvisejících oblastí, a to zejména takových informací, které nejsou v místě běžně dostupné. To předpokládá tvořivý přístup knihoven, především mapování potřeb občanů a v optimálním případě i aktivní spolupráci se státní správou či místní samosprávou.

V odloučených oblastech, kde knihovna není, lze ve spolupráci se samosprávou odloučených obcí zajistit dopravní obslužnost (např. sladit možnosti dopravy se službami a otevíracími hodinami knihovny). Řešením jsou také mobilní služby knihovny (pojízdná knihovna, doručovací služby)<sup>90</sup>. Ztížený přístup z odloučených oblastí může kompenzovat také dálkový přístup k informacím a službám knihovny. S ohledem na to by knihovna měla pro služby, u kterých je to možné, využívat možností moderních informačních a komunikačních technologií, a také tam, kde to lze, zpřístupnit informace navíc elektronickou formou prostřednictvím dálkového přístupu.

### **3.3.1.2 Osoby pobývající v zařízeních, která nemohou opustit**

Snížená dostupnost se týká také osob, pobývajících v zařízeních, respektive v situacích, které nemohou trvale nebo dočasně opustit. Jedná se o pacienty v nemocnicích nebo léčebnách s dlouhodobým pobytem, klienty různých zdravotních a sociálních zařízení, osoby ve vězeních, v uprchlických táborech, osoby upoutané krátkodobě či dlouhodobě na lůžko, osoby po úrazech apod.

- **Pacienti v nemocnicích** ve zvýšené míře potřebují informace týkající se jejich zdravotního stavu nebo situace, ve které se nacházejí, mimo jiné proto, že jim to pomáhá snižovat pocit nejistoty, lépe se adaptovat na vzniklou situaci a zvládat problémy s ní spojené [VÁGNEROVÁ, 2004, s. 82-83]. Potřebnými informacemi jsou např. základní informace o nemoci, o lékařských zákrocích, negativních důsledcích léčby nebo vedlejších účincích léků, o možných komplikacích apod. Tato potřeba však naráží na problémy praktického rázu a často dochází k paradoxní situaci, že v době hospitalizace, kdy by pacient informace potřeboval, je (vzhledem k omezené mobilitě) odkázán pouze na informace ze strany lékařů nebo příbuzných. Knihovny, kde by se pacienti mohli dozvědět informace, v nemocnicích většinou neexistují. Pokud existují, jsou určeny pro lékaře, případně se jedná o knihovny obsahující

---

<sup>89</sup>Tj. informace ze státní správy, informace potřebné ke studiu, informace o zájmových činnostech, kulturním dědictví atd.

<sup>90</sup> Toto řešení však není vždy možné. Někde se také ukazuje, že o služby mobilních knihoven zájem klesá [srov. Kap. 4.1 Knihovny v Ealingu].

beletrii, jejich fond je většinou sbírán nahodile apod.<sup>91</sup> To je mj. důsledkem toho, že investice na zřízení a provozování knihovny pro pacienty je v rozporu s ekonomickou nutností, aby pacientova hospitalizace byla co nejkratší. Výjimku tvoří léčebny pro psychicky nemocné nebo zdravotnická zařízení dlouhodobé péče, případně některá další zařízení<sup>92</sup>. V takové situaci se otevírá prostor pro spolupráci nemocnic s veřejnou knihovnou v místě<sup>93</sup>. Řešením by mohla být například možnost půjčit si knihu nebo informační materiál v nemocnici, ať už přímo v prostorách k tomu vyhrazených, nebo formou rozvážky knih, a vrátit je v knihovně až v době, kdy už je pacient v domácí péči<sup>94</sup>.

- **Osoby, které se nacházejí v léčebnách dlouhodobě nemocných**, případně v různých sociálních i jiných zařízeních, v nichž žijí klienti, kteří mají problém zařízení opustit (tj. např. obyvatelé domovů pro seniory, klienti hospiců, rehabilitačních zařízení, azylových domů, zařízení pro uprchlíky apod.), jsou další významnou skupinou. Z hlediska typů informací potřebují tyto osoby (kromě informací, které zajímají většinové obyvatelstvo) informace týkající se životní situace, ve které se ocitli (např. senioři informace týkající se problematiky stáří, klienti rehabilitačních zařízení informace z oblasti zdraví apod.). Pokud tyto informace nejsou dostupné prostřednictvím instituce, ve které se nacházejí, i zde se otvírá možnost spolupráce s veřejnou knihovnou v místě, např. prostřednictvím mobilní knihovny nebo donáškové služby organizované skupinově (např. týdenní dodávky pro celé zařízení) nebo individuálně. Zajímavým řešením je umístění veřejné knihovny nebo její pobočky přímo v areálu takového zařízení<sup>95</sup>.

---

<sup>91</sup> Tento údaj odpovídá přinejmenším situaci v Praze a je založen na došlých odpovědích na písemný dotaz pražským nemocnicím.

<sup>92</sup> Zajímavým příkladem je Informační onkologické centrum, nacházející se v areálu Masarykova onkologického ústavu v Brně, za kterým stojí brněnská Liga proti rakovině [<http://www.onko.cz/informacni-onkologicke-centrum/>].

<sup>93</sup> To však zatím není obvyklé; např. v Praze není znám případ, že by s nemocnicí spolupracovala místní veřejná knihovna.

<sup>94</sup> Příkladem může být nemocniční knihovna v Nemocnici sv. Bernarda v Londýně Ealingu [Kap. 4.1.6].

<sup>95</sup> Příkladem může být pobočka Městské knihovny v Praze umístěná v areálu domova pro seniory Sue Ryder v Praze Michli.

- Zcela zvláštním případem jsou pak **osoby ve věznicích**. Protože se však toto téma týká veřejných knihoven jen okrajově, lze pouze zmínit případnou možnost spolupráce vězeňských knihoven [Kap. 2.3.2] s veřejnými knihovnami v místě.

### **3.3.1.3 Omezená mobilita**

Mezi osoby, které mají problémy s mobilitou, patří:

- osoby se zdravotním postižením [viz též Kap. 3.3.2],
- osoby upoutané krátkodobě či dlouhodobě na lůžko,
- osoby po úrazech,
- osoby, kterým činí problém chůze na delší vzdálenosti (např. starší osoby, matky pečující o děti a podobně).

Informace a služby, které tyto uživatelné nemohou využívat v knihovnách, by pro ně knihovny měly zajistit jiným způsobem, např. prostřednictvím mobilních služeb, tj. již zmiňovaných pojízdných knihoven, nebo návštěvou pracovníků či dobrovolníků knihoven v domácnostech<sup>96</sup>. Problémy omezené mobility mohou také částečně řešit i jinak běžné služby, jako je možnost vracení dokumentů i v jiné pobočce, než byly vypůjčeny, „mezipobočkové“ výpůjčky, využití moderních služeb spojených s elektronickým katalogem knihovny (rezervace nebo blokáce dokumentu před výpůjčkou apod.), dálkový přístup k elektronickým dokumentům (např. předplaceným knihovním databázím nebo elektronickým knihám<sup>97</sup>), nebo elektronické doručování dokumentů<sup>98</sup>, různé formy elektronické komunikace (internetové stránky, sociální sítě, ICQ, Skype aj.) a podobně.

### **3.3.1.4 Shrnutí**

Z hlediska typu dokumentů je pro osoby v odloučených nebo hůře dostupných oblastech důležitý přístup k informacím ze státní správy a místní samosprávy; pro pacienty v nemocnicích, klienty sociálních a dalších zařízení a imobilní osoby jsou důležité také informace o specifických situacích, ve kterých se tyto osoby nacházejí.

Z hlediska přístupu k informacím hraje roli možnost dostat se ke službám knihovny, ať už zajištěním dopravní obslužnosti, nebo pojízdnými knihovnami, donáškou knih apod.

---

<sup>96</sup> Tyto služby jsou běžné například ve Velké Británii [srov. Kap. 4.1 Knihovny v Londýně Ealingu].

<sup>97</sup> Viz např. projekt e-knihovna Městské knihovny v Praze

Nabízí se zde také možnosti spolupráce knihoven s dalšími zařízeními, např. zřízení poboček v areálech nemocnic, sociálních zařízení a dalších institucí, která klienti nemohou opustit, služby doručování dokumentů jednotlivcům či institucím apod.

Velké možnosti se pro takto znevýhodněné uživatele otevírají také prostřednictvím Internetu a vzdáleného přístupu k elektronickým dokumentům nebo prostřednictvím služeb elektronického doručování dokumentů. Pomoci může také zajištění dostupnosti běžných služeb elektronickou formou, možnost vracet dokumenty v nejbližší pobočce, dálkové elektronické služby katalogu knihovny nebo umožnění elektronické komunikace s knihovnou.

### **3.3.2 Tělesná, zdravotní nebo smyslová postižení**

Tělesná, zdravotní nebo smyslová postižení jsou funkční omezení, jejichž škála je velmi pestrá, od potíží, které jsou malého rozsahu a často nejsou na první pohled viditelná, až po velmi vážná postižení, např. ochrnutí celého těla. Do uvedené skupiny patří např.:

- osoby, které mají omezení pohybu dolních končetin, horních končetin nebo jim končetiny chybí,
- osoby, které mají problémy s hybností nebo jemnou motorikou,
- osoby, které trpí různými chronickými nemocemi,
- osoby s postižením zraku a sluchu.

Z hlediska konkrétních informací je pro tyto uživatele vhodné zajistit informace týkající se jednotlivých typů postižení, včetně legislativy a informací o organizacích a spolcích, zdravotní informace, informace o zaměstnání, informace o speciálních službách knihoven i dalších organizací apod. Vhodné jsou také materiály (brožury, letáky, informace na internetových stránkách apod.) informující o službách, které knihovna poskytuje osobám s postižením. Osoby se zdravotním, tělesným a smyslovým omezením však potřebují často také speciální podmínky týkající se zajištění přístupu k informacím.

---

<sup>98</sup> V případech, které nejsou v rozporu s autorským právem.



### **3.3.2.1 Omezená možnost pohybu a chůze.**

Omezení chůze může mít různé podoby, kupříkladu od artrózy, při níž se člověk pohybuje pomaleji, nebo má problémy při chůzi do schodů, až po postižení, při nichž nelze vůbec chodit. Máme tedy na mysli lidi, kteří jsou odkázáni na invalidní vozík nebo použití berlí či jiných pomůcek, nebo jim chůze činí problémy z jiných důvodů - jedná se o osoby s tělesným nebo zdravotním postižením, osoby po úraze, starší osoby, osoby, které trpí poruchami rovnováhy, např. v souvislosti s mozkovou mrtvicí a další.

Z hlediska přístupu k informacím je pro tyto osoby nutné zajistit bezbariérový přístup do budov, k přepážce obsluhy, k počítačovému pracovišti, do čítáren, k regálům atd. [RESSLER, 2004, s. 72-74]. V praxi to znamená zajištění možnosti překonání schodů a stupňů pomocí nájezdových ramp, výtahů nebo zdvižných plošin, dostatečně široké dveře, které není obtížné překonat [RESSLER, 2004, s. 74]<sup>99</sup>, dostatečně široká schodiště se zábradlím apod. Zásadním faktorem ovlivňujícím přístupnost může být také možnost parkování. Neméně důležitý je dostatek místa ve vstupních prostorách, přístup k výpůjčnímu pultu, vhodné uspořádání nábytku, zajištění přístupu k počítačům nebo další technice, to vše tak, aby bylo možné se v prostoru knihovny bez problémů pohybovat i na vozíku nebo na berlích. Je nezbytné dbát také na přístupnost fondu, tj. pokud je to možné, knihy v regálech by neměly být umístěny příliš vysoko<sup>100</sup> ani příliš nízko<sup>101</sup>, samozřejmostí by měl být dostatečný prostor mezi regály. Je potřeba dát také pozor na různé překážky na podlaze, ke kterým patří i předložky, koberce apod. Velice důležitá je možnost použití bezbariérových toalet nebo místo pro odpočinek.

### **3.3.2.2 Další pohybová omezení**

Otázka pohybového postižení bývá často v obecném povědomí zužována na problematiku osob, které nemohou chodit, jde však o problematiku daleko širší. Specifické potíže mohou mít i osoby malého vzrůstu, osoby, které mají různá další omezení pohybu (např. osoby s omezením pohybu horních končetin, případně osoby, kterým horní končetiny chybí), osoby po úrazech (např. s rukou v sádře) apod. Dále se může jednat také

---

<sup>99</sup> Dveře by se měly lehce otevírat, optimální jsou automatické dveře, ale tam, kde to není možné, je nutné zajistit, aby dveře mohl ovládat a měl dostatek prostoru pro manipulaci i člověk na vozíku nebo s berlími.

<sup>100</sup> Například kvůli vozíčkářům.

<sup>101</sup> Například kvůli osobám s omezenou pohyblivostí.

o osoby mající potíže s jemnou motorikou, např. při tělesných nebo zdravotních postiženích, která způsobují nekontrolovatelné záškuby, spastické stavy nebo naopak nižší svalové napětí, kdy člověk není schopen provádět některé pohyby. Potíže mohou mít i osoby s dyspraxií, dysgrafií nebo jinou specifickou poruchou učení. Specifikem je skutečnost, že některá z uvedených postižení nejsou na první pohled viditelná, což může vést k různým potížím nebo nedorozuměním.

Velmi důležitou roli hraje uspořádání prostoru. Pro osoby malého vzrůstu je to výška regálů, ve kterých jsou umístěny dokumenty nebo výška výpůjčního pultu, přístupnost ovládacích prvků technických zařízení apod. Pro osoby, kterým chybí končetiny nebo mají omezenou hybnost horních končetin (včetně osob s poruchami jemné motoriky, osob po úraze aj. apod.) mohou být důležité některé „drobnosti“, např. pult na odložení zavazadla při vracení knih, dostatek prostoru pro manipulaci s knihami, knihy uspořádané na regálech tak, aby nepadaly, aby v blízkosti trajektorií pohybu nebyly předměty, které lze shodit, o které se dá zakopnout apod.

Omezení pohybu horních končetin ovlivňuje také ovládání počítače a další techniky. Proto by ovládací prvky různých technických zařízení měly být koncipovány a umístěny tak, aby ovládání nepůsobilo potíže osobám s omezenou pohyblivostí. Velké problémy mohou mít uživatelé s omezením pohybu horních končetin při práci s počítačovou myší<sup>102</sup>. Proto by elektronické aplikace a webové stránky měly být navrženy tak, aby se daly ovládat bez myši<sup>103</sup>. To je ostatně důležité také kvůli alternativním vstupním zařízením (zařízení reagující na dech uživatele, speciálně upravené klávesnice aj.).

Důležitý je také přístup personálu, který by měl vědět alespoň základní informace o problematice zdravotních postižení, o komunikaci s osobami s postižením atd.

### **3.3.2.3 Zdravotní omezení**

Zdravotními omezeními zde rozumíme nejrozumnější zdravotní komplikace, které mohou vést např. ke snížení fyzických výkonů a schopností (onemocnění srdce apod., záchvatová onemocnění, různá alergická onemocnění aj.). Zdravotní omezení nejsou často na první pohled viditelná, a tak mohou přispět k různým nedorozuměním v komunikaci -

---

<sup>102</sup> Může se to týkat také osob po úrazech i všech osob které mají potíže s jemnou motorikou.

nemocný člověk se může jevit jako pomalý, nebo má ve srovnání s běžným uživatelem větší nároky na pomoc personálu apod.

Z hlediska konkrétních informací jsou pro osoby se zdravotními omezeními důležité především informace z oblasti zdraví a související informace, (včetně např. webových odkazů na zdroje a organizace věnující se této problematice).

Z hlediska přístupu k informacím je optimální zajistit, aby přístup do knihovny nebo využívání služeb nevyžadovalo přílišnou námahu<sup>104</sup>. Vhodné je také, mít k dispozici prostor, kde lze si odpočinout a případně možnost občerstvení, nebo možnost pít nápoje v knihovně (pokud např. nemocný musí dodržovat pitný režim<sup>105</sup>) apod. Pro osoby trpící epilepsií jsou nevhodné blikající světelné zdroje v interiéru nebo blikající prvky na obrazovce počítače, kterou mohou být spouštěčem epileptického záchvatu.

Zdravotní potíže mohou také vést ke zhoršení komunikace, mohou např. přispívat k napětí nebo agresi<sup>106</sup>, k potížím s dorozumíváním apod. Je proto důležité, aby personál knihovny byl na tuto možnost připraven a uměl podobné situace zvládnout.

Vzhledem k tomu, že některá onemocnění mohou vést k ztížení možnosti dostat se do knihovny, jsou vhodné také mobilní a doručovací služby knihovny [viz Kap. 3.3.1].

#### **3.3.2.4 Zraková postižení**

Do skupiny osob s postižením je nutné zařadit také osoby s postižením zraku ve všech možných stupních postižení, tj. od problémů s viděním ve špatně osvětleném prostoru, zvýšené citlivosti na světlo, rozostřeného vidění, poruch barvocitu, problémů s viděním na blízko nebo na dálku apod., až po úplnou slepotu. Je důležité si uvědomit, že k této skupině patří také senioři, u nichž se zhoršuje zrak vlivem stárnutí organismu, osoby, které trpí dyslexií, případně také dysgrafií nebo dyskalkulií apod.

Pro osoby s postižením zraku jsou důležité informace z oblasti zrakových postižení, pomáhajících organizací, související legislativy, ať už jako součást knihovního fondu, nebo

---

<sup>103</sup> Rozhodně by také k navigaci neměly být nutné přesné pohyby myši (jako je tomu např. při špatně navrženém rozbalovacím menu v JavaScriptu), které obvykle činí potíže i běžným uživatelům.

<sup>104</sup> Např. nutnost překonávání schodů, manipulace s těžkými předměty apod.

<sup>105</sup> Nelze samozřejmě aplikovat tam, kde to vyžaduje speciální ochrana fondů.

<sup>106</sup> Např. u epilepsie.

ve formě internetových odkazů. Nezanedbatelné jsou také informace o službách knihovny tištěné velkým písmem.

Zásadní a specifickou roli však zde hraje problematika zajištění přístupu k dokumentům, především přístupná forma informačních nosičů a dokumentů. Práci s informacemi umožní nevidomým např. zařízení pro poslech audiozáznamu, program pro hlasový výstup, programy zpřístupňující tištěný text pomocí skeneru a OCR programu, výstupní zařízení s braillovým řádkem apod. Slabozrakým uživatelům mohou pomoci kamerové nebo softwarové lupy, umožňující číst i text pro ně jinak nečitelný [srov. BUBENÍČKOVÁ, 2004, s. 48]. Důležité však je myslet na tyto uživatele i v oblasti doplňování fondu. V některých zemích<sup>107</sup> je běžné, že v každé knihovně jsou k dispozici knihy tištěné velkým písmem<sup>108</sup>, které ocení velmi často především uživatelé z řad seniorů. Kromě nich jsou vhodnými typy dokumentů také audioknihy, videokazety upravené pro nevidomé nebo elektronické dokumenty. V českých zemích najdeme několik knihoven, které se specializují na uživatele s poruchami zraku, služby těmto uživatelům nabízí také některé vysokoškolské knihovny<sup>109</sup>, běžné knihovny jim však obvykle mohou nabídnout velmi málo.

Z hlediska přístupnosti konkrétních pracovišť a budov je vhodné dbát na to, aby všechny orientační nápisy byly viditelně umístěné a aby na nich byly používány jednoduché fonty a dostatečně velká písmena. Důležité je také, aby barevné značení bralo ohled na lidi s poruchou barevného vnímání<sup>110</sup>. Velkou roli může hrát kvalita počítačových

---

<sup>107</sup> Např. ve Velké Británii.

<sup>108</sup> V českých zemích se velmi málo setkáváme v knihách nebo periodiky tištěnými větším písmem. Ze strany slabozrakých osob, které žijí se svým postižením delší dobu, není po knihách tištěných velkými písmem poptávka. Tyto osoby obvykle řeší svou situaci různými lupami nebo počítačem vybaveným speciálním softwarem, díky němuž mohou číst knihy a časopisy dostupné na běžném trhu. Existují také možnosti získání knih v digitální podobě např. v Knihovně digitálních dokumentů, nebo číst webové noviny a časopisy. Problém však nastává u osob, u nichž dochází ke zhoršení nebo ztrátě zraku ve vyšším věku. Naučit se pracovat se speciálními pomůckami, především softwarem, vyžaduje velké úsilí a starší osoby mívají problém (nebo nedostatek motivace) naučit se s těmito pomůckami pracovat. Navíc někteří upřednostňují klasické knihy. Lze tedy říci, že mezi osobami se zrakovým postižením existuje skupina, pro kterou by možnost získání knih nebo časopisů tištěných větším písmem bylo přínosem.

<sup>109</sup> Na Univerzitě Karlově lze zmínit například pracoviště pro lidi se zrakovým postižením v Knihovně Evangelické teologické fakulty, Oddělení pro nevidomé a zdravotně postižené v CKK KTF UK, služby pro zrakově postižené v Knihovně Právnické fakulty, na dalších školách jsou to např. centrum Tereza při ČVUT, Středisko Tereziás při Masarykově univerzitě v Brně aj.

<sup>110</sup> Problémem může být především používání červené, zelené nebo modré barvy jako významového nosiče (týká se to také webových stránek).

monitorů, dostatečné osvětlení prostor knihovny nebo případná možnost mobilního zdroje světla, dále pak označení potenciálních překážek a důležitých orientačních prvků v prostoru<sup>111</sup>, případně jejich dostatečný barevný kontrast. Nevhodné může být naopak příliš pestrobarevné prostředí, velká zrcadla nebo prosklené plochy, které mohou vyvolávat dojem průchozího prostoru aj. Pro zcela nevidomé osoby jsou pak vhodné např. orientační nápisy v Braillově písmu, vodící pruhy nebo různé orientační a navigační systémy, včetně elektronických<sup>112</sup>. Kvůli bezpečnosti je také vhodné odstranit překážky z používaných trajektorií, a to včetně překážek umístěných ve výši hlavy nebo pasu, které nelze detekovat bílou holí<sup>113</sup>.

Ze speciálních služeb nevidomí ocení doručování dokumentů, ať už ve formě doručení fyzického nosiče nebo elektronického dokumentu.

Chceme-li vyjít vstříc zrakově postiženým uživatelům, je vhodné postupovat promyšleně a koncepčně a zamyslet se nad tím, zda speciální pomůcky, navigační a orientační prvky opravdu vyhovují potřebám nevidomých<sup>114</sup>. Pokud jde o počítače vybavené speciálním hardwarem a softwarem pro nevidomé, doporučuje se, aby k nim neměli přístup běžní uživatelé<sup>115</sup>. Výběr software se doporučuje konzultovat s organizacemi pro nevidomé - pokud osoba se zrakovým postižením dostane k dispozici software, který dobře nezná a není na něj zvyklá, může to pro ni být spíše zdrojem dalších překážek než pomocí<sup>116</sup>. Výhodou může být pro zrakově postižené možnost WIFI připojení, protože si s sebou do knihovny mohou přinést notebook se svými programy a vlastním nastavením.

Sebelepší hardware a software ovšem nic nezmuže tam, kde katalog nebo webové stránky knihovny nesplňují pravidla přístupnosti, kde digitalizace znamená pouhé naskenování dokumentu bez textové vrstvy, nebo kde speciální techniku ovládá pouze jediný knihovník, který právě není přítomen. Ani sebelepší vybavení také nestačí, má-li

---

<sup>111</sup> Např. kontrast dveří nebo sanitárního zařízení vůči stěně, kontrastně označené hrany schodů a terénních zlomů apod.

<sup>112</sup> Např. RFID systémy, reliéfní plány, a jiné.

<sup>113</sup> Např. police zavěšené na stěně apod.

<sup>114</sup> Věci, které se běžnému uživateli nebo knihovníkovi jeví jako vhodné pro nevidomé, může nevidomý vnímat jinak. Např. RFID bílé hole nutí uživatele, aby se holí pohyboval podél naváděcích bodů, to je ale v rozporu s prvotní funkcí bílé hole, která má sloužit k detekování překážek. Lidé s postižením zraku také určitě preferují řešení, která jsou nenápadná a nepřitahují na ně pozornost ostatních.

<sup>115</sup> Drobná změna v konfiguraci může znamenat pro nevidomého uživatele velký problém.

nevidomý problémy s orientací v knihovně, naráží do překážek, má problémy s otevíráním dveří apod. Velmi důležité je také to, aby personál knihoven byl obeznámen s problematikou osob s postižením a uměl s nimi komunikovat [srov. HUNTINGTON et al., 2002, s. 48].

### **3.3.2.5 Postižení sluchu**

Mezi osoby se sluchovým postižením patří:

- skupina Neslyšících [viz Kap. 2.1.3.2],
- osoby s úplnou ztrátou sluchu,
- osoby s nedoslýchavostí,
- osoby trpící ušními šelesty aj.

Problémy se sluchem mívají také senioři, u nichž dochází ke snížení percepce vyšších tónů aj. Vzhledem k tomu, že sluchové postižení má zásadní vliv na komunikaci a porozumění informacím, je o něm pojednáno také v kapitolách týkajících se těchto témat [viz Kap. 3.3.4].

Osoby se sluchovým postižením potřebují obvykle konkrétní informace o sluchovém postižení, tj. tištěné materiály o sluchovém postižení a souvisejících tématech a dále odkazy na webové stránky věnující se této problematice. Vhodné jsou také informace o službách knihovny pro osoby s postižením sluchu, podané přístupnou formou. Důležité je zajištění vhodných typů dokumentů, například kromě tištěných a elektronických dokumentů také DVD a filmy s titulky pro neslyšící apod.

Z hlediska zajištění přístupu k informacím se na první pohled zdá, že sluchově postižení uživatelé by v knihovnách neměli mít potíže. Problémů však může vzniknout mnoho. Může jít o neschopnost vnímat různé zvukové signály, ať už se jedná o elektrický otvírač dveří s domácím telefonem v uzavřených budovách, zvukové signály počítače nebo jiných technických zařízení, zvukové alarmy ohlašující nebezpečí apod. Překážkou mohou být také webové stránky, na nichž zvuková informace nemá textovou alternativu.

---

<sup>116</sup> Je totiž potřeba uvědomit si, že program pro hlasový výstup se ovládá pomocí různých klávesových zkratk - těch je velké množství a nevidomý se jí musí naučit.

Zvláštním problémem těch, kteří se již narodili jako neslyšící, je skutečnost, že jazyk okolí je pro ně jazykem cizím, který má zcela jinou strukturu. Komunikace nebo porozumění informacím proto mohou být velmi složité (nemusí vždy platit, že komunikaci vyřeší napsané sdělení), také čtení knih je pro neslyšící daleko obtížnější než pro slyšící osoby. Proto by informace, orientační nápisy a webové stránky měly být jednoduše a jednoznačně srozumitelné.

Uživatelům se ztrátou sluchu mohou pomáhat nejrůznější asistivní technologie, např. indukční smyčky u výpůjčních pultů nebo v přednáškových místnostech, používání mikrofonů u výpůjčních pultů, apod. Při komunikaci s uživateli se ztrátou sluchu je důležitý především citlivý přístup obsluhujícího personálu. Důležité je dodržovat některá základní pravidla, tj. neodvracet se zády, pro navázání kontaktu použít lehký dotek nebo světelnou signalizaci, tam, kde je to vhodné, používat psaní nebo mimiku, mluvit zřetelně, nepoužívat komplikovaná vyjádření apod. [podrobně Kap. 2.1.3.2]. Optimální je, má-li personál knihovny alespoň částečnou znalost znakové řeči nebo prstové abecedy, případně umí využít jiné dostupné prostředky komunikace (např. online tlumočnicka do znakového jazyka, přepis do počítače apod.)

#### **3.3.2.6 Shrnutí**

Z hlediska konkrétních informací je vhodné pro osoby se zdravotním, tělesným nebo smyslovým postižením zajistit informační materiály týkající se zdravotní problematiky a především pak problematiky konkrétních postižení. Na obecné rovině to zahrnuje jak tištěné informace, tak elektronické zdroje a internetové odkazy na stránky a instituce zabývající se specifickou problematikou, příslušné úřady apod. Je také vhodné zajistit elektronické i tištěné informace o službách týkajících se konkrétních znevýhodněných skupin uživatelů. Na úrovni konkrétních skupin pak jde o vhodné informační nosiče, tj. pro zrakově postižené elektronické texty a texty ve větším písmu, texty v Braillově písmu, zvukové dokumenty, filmy upravené pro zrakově postižené apod.; pro sluchově postižené např. filmy s titulky pro neslyšící; pro osoby, které používají znakovou řeč jako mateřský jazyk, také dokumenty, které nesou informace v jednoduché srozumitelné formě.

Z hlediska přístupnosti budov je vhodné dbát na vnější přístup do budovy<sup>117</sup>, snadné otevírání dveří, nejlépe automatické, zajištění výtahů nebo zdvižných plošin, nájezdů, dostatečně velkých vstupních prostor, odstranění překážek v používaných trajektoriích pohybu, včetně zajištění přístupu k počítačovým pracovištím, k výpůjčnicím pultům, ke studovnám, zajištění srozumitelných orientačních a navigačních prvků apod. Výhodou jsou také toalety přístupné pro osoby s postižením, místo pro odpočinek nebo možnost občerstvení. Pro zrakově postižené je vhodné využít velké nápisy nebo jiné alternativní nápisy (např. v Braillově písmu) či navigační systémy pro zrakově postižené. Pro sluchově postižené je nutné zajistit, aby nenarazili na bariéry v podobě akustických signálů nebo akustických indikátorů ovládacích prvků, zajistit jejich bezpečí v případě poplachu apod. Pro osoby s postižením zraku je vhodné využít asistivní technologie, jako jsou speciálně upravené počítače pro osoby se zrakovým postižením, kamerové lupy; pro osoby s postižením sluchu mikrofony, indukční smyčky a podobně.

Pro většinu z uvedených skupin jsou vhodné také mobilní služby knihoven, tj. pojízdné knihovny, možnost vracení dokumentů na všech pobočkách, služby doručování dokumentů, ať už klasických nebo elektronických apod. Důležitá je také přístupnost elektronických zdrojů a webových stránek [viz Kap. 3.4].

Stěžejní je však přístup personálu, který by měl k uživatelům s postižením přistupovat profesionálně a empaticky, což předpokládá mimo jiné absolvování školení (tréninku) týkajících se jednotlivých skupin osob se specifickými potřebami, zvláštností komunikace a také obsluhy a ovládání speciálních pomůcek a přístrojů.

### **3.3.3 Chudoba nebo nedostatek technických prostředků a znalostí**

Mezi osoby postižené chudobou lze zařadit např. nezaměstnané, bezdomovce, chudé lidi (včetně uprchlíků, kteří mají minimální finanční hotovost). V širším nebo přeneseném chápání však lze do této skupiny zařadit také osoby, které neovládají technické prostředky sloužící k práci s informacemi (např. neumějí pracovat s počítačem), nebo osoby s malou informační gramotností.

---

<sup>117</sup> Včetně např. zajištění parkování nebo odklizení sněhu během zimního období.



### **3.3.3.1 Materiální chudoba a nedostatek technických prostředků**

Materiální chudobou trpí nejvíce nezaměstnaní, senioři, rodiny s více dětmi, rodiče samoživitelé, osoby se zdravotním postižením, osoby, kterým byl přiznán statut uprchlíka, příslušníci národnostních menšin apod. Chudoba vede mimo jiné k nedostatku technických prostředků, který, spolu s nedostatkem finančních prostředků, může vážně ovlivnit přístup k informacím.

Osoby, které trpí materiálním nedostatkem, potřebují obzvláště přístup k informacím z oblasti státní správy a samosprávy<sup>118</sup>. Velmi potřebné jsou informace z oblasti zaměstnanosti, práce a volných pracovních míst<sup>119</sup>. Vzhledem k omezeným finančním příjmům jednotlivých skupin je vhodné, aby knihovny nabízely důležité informace (často zejména knihy), týkající se konkrétních životních situací<sup>120</sup>, zájmových oblastí, kulturního vyjádření atd., které by si osoby s nedostatkem příjmů jinak nemohly dovolit.

Knihovny v Česku mají zákonnou povinnost umožnit všem bez rozdílu přístup k fondům knihovny a informačním službám, a to včetně přístupu k internetu. V jistém rozporu s tím je však například dřívější praxe zpoplatnění přístupu k internetu (dnes již naštěstí překonaná) nebo poměrně běžná praxe vybírání registračních poplatků<sup>121</sup>. Pomineme-li případná ekonomická hlediska na straně knihovny, jako jsou náklady spojené s registrací čtenáře nebo čtenářským průkazem, jsou registrační poplatky z pohledu knihoven vnímány jako motivační záležitost či případná pojistka proti ztrátám apod., především v případech, kdy uživatel nemá v lokalitě knihovny trvalé bydliště. Tato záležitost je však řešitelná i jinak, např. zasláním formuláře přihlášky na adresu pobytu uvedenou uživatelem či vyžádáním doporučení od školy, ve které potenciální uživatel studuje apod. [srov. Kap. 4.1].

Stejně problematické jako poplatky za registraci jsou poplatky za rezervace. Vzhledem k tomu, že je dnes rezervace dokumentů považována za standardní službu,

---

<sup>118</sup> Např. informace o sociálních dávkách a podobně.

<sup>119</sup> Zde veřejné knihovny zdaleka nenaplní svůj informační potenciál, ostatně podobně jako v oblasti informací ze státní správy a samosprávy.

<sup>120</sup> Např. pro matky s dětmi a pro rodiny informace a knihy týkající se rodiny a výchovy apod.

<sup>121</sup> Snad s výjimkou některých vysokoškolských knihoven, případně nemnoha dalších.

je tento poplatek málo opodstatněný, pokud není oznámení o rezervaci zasíláno poštou<sup>122</sup>. Jediný smysl poplatku by tak byl v regulaci počtu rezervací, je však otázkou, zda je to dostatečný důvod. Jako problematický by eventuálně mohl být vnímán i poplatek za zpoždění při vrácení dokumentů, ten však má přece jen především motivační charakter. Řešením by případně mohly být alternativní formy poplatků, např. pomoc v knihovně namísto pokuty, případně, pokud se jedná o knihovnu spolupracující s nějakou organizací nebo místní samosprávou, nabízí se také možnost odpracování pokuty v rámci veřejných prací apod. Knihovny by na uživatele, kteří žijí v chudobě, měly být přinejmenším připraveny a stanovit pro takové případy jasný postup<sup>123</sup>.

Specifickou skupinou mezi osobami vyloučeným z důvodu chudoby jsou bezdomovci. Kromě problémů vyplývajících z chudoby je zásadní především skutečnost, že nemají trvalé bydliště a tudíž nejsou zpětně kontaktovatelní. Obzvláště ti z nich, kteří přišli o domov v důsledku momentální krizové situace<sup>124</sup>, by však potřebovali přístup k některým informacím, např. informacím o bydlení, o zaměstnání, sociálních dávkách a zdravotní péči atd. Tento problém je možné řešit především prezenčními službami knihoven a také možností vystavit čtenářský průkaz s omezenými službami<sup>125</sup>, přičemž je jako adresa uvedena adresa útulku pro bezdomovce<sup>126</sup> s tím, že registraci může předcházet zaslání vyplněné přihlášky na adresu útulku.

Bezdomovci v knihovnách však přinášejí i další problémy. Jedná se skutečnost, že knihovna je veřejným místem, a bezdomovci ji mohou začít používat jako útočiště. Vzhledem k tomu, že se mezi nimi vyskytuje značné procento osob s nejrůznějšími fyzickými i psychickými nemocemi a také vzhledem k problémům s nedostatečnou hygienou, mohou působit obtíže jak personálu, tak i ostatním uživatelům knihovny. Je tedy nutné, aby knihovna měla ve svém knihovním řádu stanovená pravidla<sup>127</sup>, která jí v případě

---

<sup>122</sup> Ze zkušeností knihoven je však zřetelné, že většina uživatelů knihoven dává přednost e-mailovému oznámení o rezervaci.

<sup>123</sup> Např. zda budou vyžadovat nějaké potvrzení o nízkých příjmech, zda bude příslušný poplatek odpuštěn nebo jaká bude jeho alternativní forma apod.

<sup>124</sup> Například týrané ženy i muži, lidé, kteří přišli o zaměstnání, lidé, kteří se rozešli s partnerem apod. [srov. WILLIS, 1999, s. 57].

<sup>125</sup> Například s omezením počtu dokumentů, které lze vypůjčit absenčně.

<sup>126</sup> Tuto praxi využívají např. některé knihovny v USA [srov. HUNTINGTON et al., 2002, s. 115].

<sup>127</sup> Samozřejmě nevybočující z rámce zákona.

potřeby umožní vyloučit ze svých služeb osoby, které mohou obtěžovat ostatní uživatele<sup>128</sup>. Zároveň by knihovna měla mít připravený scénář, co dělat s uživateli, kteří obtěžují nebo ohrožují ostatní<sup>129</sup>. Přípravenost a proškolenost personálu je zde nezbytností. Žádná skupina, a tedy ani bezdomovci, by však neměla být diskriminována, protože všem má být zajištěn rovný přístup - knihovna by měla vypracovat taková pravidla, která by byla univerzálně použitelná pro všechny uživatele, kteří by jakkoli obtěžovali ostatní. [srov. WILLIS, 1999, s. 58].

Mezi uživatele postižené chudobou lze v přeneseném slova smyslu zařadit také ty, kdo nemají přístup k určitému zařízení, programovému vybavení a podobně. Zajištění dostupnosti Internetu v knihovnách požadované zákonem bylo důležitým krokem k odstranění této překážky. Dalším krokem musí být přístupnost webových stránek a elektronických služeb bez ohledu na technické či softwarové vybavení uživatele.

Za chudobu lze v přeneseném významu pokládat také nedostatečnou počítačovou nebo informační gramotnost, která má navíc často vazbu na sociální vyloučení a jevy souvisejícími s chudobou (nezaměstnanost, nízké vzdělání apod.), a která výrazně přispívá k informačním bariérám.

### **3.3.3.2 Nedostatečná počítačová gramotnost**

Přestože se počítačová gramotnost v posledních letech značně zlepšila, stále existuje poměrně vysoké procento těch, kteří mají s prací na počítači problém (často se jedná především o starší osoby). Tuto skutečnost mohou ovlivňovat následující faktory:

- Nedostatek sebedůvěry a také nedostatek motivace, předsudky nebo nechuť bránící seznámení se s prací s počítačem.
- Snížená schopnost vstřebávat nové poznatky.
- Zdravotní potíže (obzvláště u starších osob), které mohou práci s počítačem ztěžovat (např. zhoršené vidění, problémy pohybového charakteru ztěžující práci na klávesnici nebo s myší, zhoršená schopnost koncentrace aj.).
- Absence počítačového vybavení a technických znalostí k jeho získání a konfiguraci.

---

<sup>128</sup> Nemusí se samozřejmě jednat jen o bezdomovce.

<sup>129</sup> Včetně stanovení hranice, kdy je již nutné obrátit se na policii apod.

Minimálně první a druhý problém lze však řešit vhodným přístupem, protože nedostatek sebedůvěry a nechut' učit se novým věcem často vychází ze špatných zkušeností způsobených nevhodným přístupem okolí nebo školitelů, ať už profesionálních nebo např. členů rodiny. Je běžné, že pokud lidé mají možnost seznámit se vhodnou formou s prací na počítači, počítač se stává běžnou a žádanou součástí každodenního života, seniory nevyjímaje.

### **3.3.3.3 Nedostatečná informační gramotnost**

Problematiku informační gramotnosti, tedy schopnosti pracovat s informacemi, však v žádném případě nelze zúžit na otázku počítačové gramotnosti. Přestože téměř každý mladý člověk dnes běžně pracuje s počítačem, schopnost hledat, získávat a využívat relevantní informace může být velkým problémem. Výborná znalost prostředí internetu a sociálních sítí Webu 2.0 rozhodně automaticky neznamená přítomnost výše uvedených schopností. Je až s podivem, jak málo jsou jinak velmi zběhlí uživatelé počítače schopni vyhledat na internetu např. frázi nebo jak málo vědí o existenci pokročilého vyhledávání v běžně známých internetových nástrojích<sup>130</sup>. Naopak o člověku, který má velmi malé zkušenosti s prací s počítačem, nelze vždy říci, že má nízkou informační gramotnost.

K nedostatečné informační gramotnosti může často přispět malá nebo nedostatečná znalost jazyka, nedostatek technických prostředků apod. Potíže s počítačovou nebo informační gramotností mohou tedy mít obzvláště příslušníci některých sociálně vyloučených skupin (chudí lidé, příslušníci etnických či národnostních menšin apod.).

Problému nedostatečné informační gramotnosti věnují již knihovny velkou pozornost - a to nejen knihovny odborné, které školí uživatele v práci s různými informačními zdroji, ale i veřejné knihovny, které pořádají školení práce s počítačem a s informacemi, často zaměřené na konkrétní cílovou skupinu (např. seniory). Otázka informační gramotnosti však není jen otázkou organizace školení, nýbrž také přístupu personálu knihoven k jednotlivým uživatelům a motivace těchto uživatelů k samostatné práci s informacemi.

---

<sup>130</sup> Jde o osobní zkušenost autorky z kurzů práce s informacemi.

#### **3.3.3.4 Shrnutí**

Uživatelé, kteří trpí vyloučením z důvodu chudoby, potřebují především informace z oblasti státní správy a samosprávy, sociálního zabezpečení, zaměstnání a volných pracovních míst, informace o bydlení apod. Specifikem je také potřeba běžných knih ze zájmových oblastí, včetně beletrie, ke kterým by jinak tito uživatelé z finančních důvodů neměli přístup. Překážkou mohou pro tyto uživatele být registrační poplatky, případně také různé další poplatky v knihovně. Je proto vhodné zvážit zrušení poplatků za registraci nebo rezervaci anebo možnost alternativní úhrady (v případě poplatků za zpozdě, které mají motivační charakter). Registrační poplatky je možné nahradit jinými způsoby, například odesláním vyplněné přihlášky dotazníku na uvedenou adresu uživatele, která předchází registraci do knihovny. Tuto možnost lze využít také pro osoby, které dočasně pobývají v místě působnosti knihovny, např. pro cizince, studenty na praxi, osoby na dovolené apod. a také pro osoby, které žádné bydliště nemají, tj. bezdomovce. Služby těmto uživatelům je také možné omezit tak, aby se minimalizovalo riziko finančních ztrát. V každém případě by knihovny také měly mít připravenou strategii, jak postupovat v případě, že některý z uživatelů bude žádat o prominutí poplatků z důvodu chudoby, případně jak budou řešit další problémy, např. problémy s uživateli, kteří by mohli nevhodným chováním vyplývajícím z psychických nemocí nebo nedostatečné hygieny obtěžovat či ohrožovat další uživatele.

Jistou formou chudoby je také počítačová gramotnost, kterou mohou být postiženi právě chudší občané, starší osoby apod. Pomoci může vstřícný přístup personálu a různé formy školení, stejně tak jako v případě informační gramotnosti (která však nemusí být příliš vysoká ani v případě uživatelů s vysokou počítačovou gramotností). Vzhledem k tomu, že chudoba ovlivňuje také přístup k technickým prostředkům, je nutné dbát na to, aby elektronické dokumenty a služby byly nezávislé na hardwaru i programové platformě.

Klíčový je profesionální a vstřícný přístup personálu a jeho připravenost na řešení komplikovaných situací.

### 3.3.4 Problémy s komunikací a porozuměním informacím a jejich kontextu

Komunikační problémy se týkají širšího okruhu osob, než by se na první pohled mohlo jevit. Problémy s komunikací mohou mít např.:

- Osoby se specifickými onemocněními ovlivňujícími schopnost komunikace.
- Starší osoby, u nichž k narušení komunikačních procesů dojde buď kvůli stárnutí nebo kvůli onemocnění.
- Osoby s poruchami sluchu nebo neslyšící (i Neslyšící).
- Osoby s mentální retardací nebo osoby s nižším IQ.
- Příslušníci menšin a cizinci kvůli neznalost jazyka a kulturního kontextu.
- Osoby se specifickými poruchami učení.
- Osoby, které trpí neurologickými vadami či poruchami, sociálními úzkostmi a fobiemi ovlivňujícími chování nebo vnímání okolního světa.

Komunikaci může ovlivnit také jakékoliv další postižení (zdravotní, tělesné nebo smyslové), které vede ke zvýšení nejistoty jedince. V oblasti písemné nebo neverbální komunikace mají problémy také zrakově postižení.

Problémy v komunikaci se mohou týkat různých oblastí, často vzájemně propojených. Jde o problémy se sluchem, problémy s používáním jazyka nebo vedení rozhovoru, řečové a hlasové potíže, problémy se psaním nebo porozuměním psanému textu či jeho specifickým částem nebo problémy s interpretací jednání a chování.

Vzhledem k tomu, že problémy v komunikaci se mohou lišit podle druhu nebo rozsahu, k jejich řešení se přistupuje různě. Jedná se však o dosti velkou skupinu uživatelů knihoven, která vykazuje společné rysy napříč různými znevýhodněními a překrývá se s ostatními skupinami, kterými se zde zabýváme<sup>131</sup>. Problémy s komunikací nejsou často na první pohled viditelné<sup>132</sup>, přesto mohou výrazně ovlivnit přístup k informacím, protože úzce souvisejí s problematikou definování informačních potřeb. Mohou se také stát zdrojem nedorozumění či konfliktu.

---

<sup>131</sup> Jde především o skupinu osob, které mají z jakýchkoli důvodů problémy s porozuměním informacím.

<sup>132</sup> S výjimkou např. některých druhů mentálních postižení.

Uživatelům s výše uvedenými handicapy velmi pomůže, když všechny informace jsou interpretovány krátkou, přehlednou, srozumitelnou formou, včetně písemné komunikace a informací, ať v podobě nápisů nebo navigace v rámci knihovny, tištěných dokumentů a informací nebo webových stránek. Je nutné zamyslet se na tím, jak mohou informace vnímat uživatelé<sup>133</sup> a tomuto vnímání je přizpůsobit. Informační a orientační nápisy by měly být stručné, jasné, na viditelném místě, psané s použitím vhodného, tj. zřetelného písma, tam, kde je to účelné také v jazyce menšin (to se týká i webových stránek). Je možné připravit informace i alternativní formou, (např. komiks, ilustrovaný průvodce apod.), což případně mohou ocenit i uživatelé, kteří komunikační problémy nemají. Pro sluchově postižené nebo pro osoby, které mají problém porozumět mluvenému slovu, je důležité mít informace připravené v písemné podobě.

Webové stránky by měly vycházet z webových standardů. Konkrétně by měly být přehledné, používat jednoduchou a srozumitelnou navigaci, sdělení by měla být jasná a jednoznačná. Je možné mít připravenou také jednoduchou verzi důležitých informací nebo dokumentů, případně celých webových stránek.

Do oblasti komunikace patří nejen problematika slovních sdělení, ale také vzájemného dialogu a empatie, proto je klíčovým faktorem přístup personálu. Při jednání s osobami s komunikačními problémy je důležitá profesionalita informačních pracovníků a jejich schopnost zvládnou v klidu a s pochopením (a pokud možno s úsměvem) uživatele i situace, které nejsou standardní nebo nejsou příjemné. Je tedy nutné být připraven na osoby s problémy v písemné nebo slovní komunikaci, které se např. ptají na věci již sdělené nebo někde napsané<sup>134</sup>, chovají se hlučně či jinak „nevhodně“, nezvládají své emoce, hovoří nezřetelně nebo špatně vyslovují, špatně slyší nebo špatně rozumí mluvenému slovu, neumějí jasně definovat své požadavky apod. Tato připravenost zahrnuje schopnost přizpůsobit komunikaci potřebám uživatele (např. hovořit srozumitelně, dostatečně hlasitě, snažit se informace zjednodušit apod.). Při tom všem je nutné neztratit ze zřetele lidskou důstojnost - obzvláště těžší poruchy komunikace jsou pro postiženého jedince frustrující a mohou vést k trvalé nedostatečnosti uspokojení sociálních potřeb.

---

<sup>133</sup> Například, jestli informace jsou srozumitelné nejen pro informační profesionály a pracovníky knihovny.

<sup>134</sup> Např. když se uživatel dožaduje informace, kterou má před očima, opakovaně se ptá, jak má vyplnit formulář přihlášky apod.

Jedinci trpící poruchou komunikace se totiž mohou cítit trapně nebo zoufale, protože nejsou schopni vyjádřit to, co potřebují [SLOWÍK, 2007, s. 93] a jejich zjevná neschopnost v komunikaci může být v příkrém rozporu s vysokou inteligencí. Situace, v nichž není na první pohled zjevné, že se jedná o jedince s narušenou komunikací, mohou vést až k napjatým situacím či vnitřní agresi, která může pramenit ze vzájemného nepochopení obou stran dialogu. Často se pak po vyjasnění situace ukáže, že např. zdánlivě arogantní nebo sebejisté chování uživatele je vlastně nepřilíh šťastně vyjádřenou prosbou o pomoc.

#### **3.3.4.1 Mentální retardace**

Jednou z nepočetnějších skupin mezi osobami s postižením jsou osoby s mentální retardací [ZEMKOVÁ, 2004, s. 41], s jejichž postižením souvisejí mimo jiné problémy s komunikací. Osoby s mentální retardací, tak jako ostatní lidé, mají své potřeby duchovní, kulturní [srov. SLOWÍK, 2007, s. 117], informační aj.; přesto tvoří nejméně početnou skupinu osob, která navštěvuje knihovny [ZEMKOVÁ, 2004, s. 41]. Pokud však navštěvují knihovnu, jedná se téměř vždy o knihovnu „lidovou“, nikoli odbornou.

Jako uživatelé knihoven mají svá specifika. Stupeň mentální retardace se u různých jedinců značně liší a v důsledku toho se liší i individuální potřeby. Je nutné si uvědomit, že někteří jedinci s mentální retardací žijí v běžné domácnosti, např. v rámci chráněného bydlení, a tudíž vykonávají běžné činnosti a řeší běžné problémy. Tomu odpovídají také jejich informační potřeby, např. informace z oblasti domácnosti, vaření, informace o řešení běžných problémů (v některých případech i o výchově dětí), informací souvisejících s vyřizováním běžných záležitostí, týkajících se státní správy apod.; tyto informace by však měly pokud možno mít jednoduše srozumitelnou formu. Osoby s těžší formou mentální retardace naopak může uspokojit obrázková kniha, při jejímž výběru nemusí vůbec hrát roli obsah, ale rozhodující může být velikost, barva, obrázky apod. [ZEMKOVÁ, 2004, s. 43]. Vhodným typem fondů jsou knihy se zkrácenými texty, knihy a časopisy, ve kterých převažují obrázky, leporela, didaktické hry, počítačové vzdělávací programy pro osoby s mentální retardací [ZEMKOVÁ, 2004, s. 44].

Obecně lze říci, že osobám s mentální retardací obvykle činí problém soustředit se na informace; potřebují je proto interpretovat srozumitelně a jednoduše, rozumí spíše obecně známým slovům a jednoduchým větám. Potřebují se také seznámit s prostorem knihovny i s jejím fungováním, mají rádi stereotypy, často se neobejdou bez asistence



personálu. Personálu a dalším uživatelům může činit problém skutečnost, že osoby s mentální retardací se nechovají se vždy „standardně“, mohou být hlučné, dávat najevo city více než je běžné apod. Při jednání s osobami s mentálním postižením je nutné vzít v potaz, že uživatelé s lehčí formou mentální retardace mají jiné požadavky (a mohou například potřebovat pomoc při vyhledání některých důležitých praktických informací), než osoby s těžším druhem postižení, pro něž je vhodné vybírat například obrázkové časopisy nebo pohádky a povídky.

#### **3.3.4.2 Cizinci, příslušníci národnostních menšin, uprchlíci**

Významnou skupinu s problémy v oblasti porozumění a komunikace, představují cizinci, příslušníci národnostních menšin nebo osoby se statutem uprchlíka. Problémem může být porozumění informacím jak mluveným, tak psaným, případně schopnost vyjadřování, a to nejen kvůli neznalosti nebo malé znalosti jazyka, ale často také kvůli neznalosti nebo nepochopení kulturního kontextu.

Z hlediska potřeby konkrétních informací jsou pro cizince, příslušníky menšin a uprchlíky důležité následující oblasti:

- Informace o zemi původu, naučná literatura i beletrie a další prameny týkající se kulturního dědictví z dané oblasti, bibliografie týkající se problematiky menšin.
- Informace o České republice, o zvycích v ČR, informace regionální povahy.
- Literatura v jazyce menšin (beletrie pro děti i dospělé), dvojjazyčné publikace, jazykové učebnice, slovníky.
- Kontakty na krajanské organizace, na pomáhající organizace, kontakty na další příslušníky menšin, informace o akcích pro veřejnost týkajících se menšin, odkazy na online časopisy v jazycích menšin a jiné.
- Informace ze státní správy o menšinách nebo v jazyce menšiny (tam, kde je to účelné), zákony, kontakty na pracovní místa, informace v dostupném jazyce o tom, co dělat v obtížných situacích apod., informace o bydlení, zdraví, sociálním zabezpečení.
- Informace o službách knihovny pro cizince a příslušníky menšin.
- Informace o menšinách pro příslušníky většinové populace.

Kromě typu informací hraje důležitou roli také jejich přístupnost, což znamená, že by informace měly být dostupné v jazyce národnostních menšin. To se týká jak různých

informační zdrojů, jako jsou letáky nebo odkazy na webové stránky, tak informací o službách knihovny, včetně webových stránek<sup>135</sup>. Doporučuje se, aby v jazyce menšin byly dostupné alespoň informační letáky o knihovně a jejích službách, přihláška do knihovny, výťah z knihovního řádu a plán knihovny. Pomoci mohou také cizojazyčné orientační nápisy<sup>136</sup> [RICHTEROVÁ, et al., 2005, s. 27]. Doporučuje se také, aby cizojazyčný fond byl stavěn samostatně [RICHTEROVÁ, et al., 2005, s. 30].

Zásadní v oblasti komunikace s příslušníky menšin a cizinci je přístup personálu. Je potřeba, aby se pracovníci knihoven naučili myslet interkulturně, tj. že ne všechno, „co já považuji za normální“, se může jevit normálním člověku s odlišnými kulturními kořeny. Je také vhodné si uvědomit, že příslušníkům menšin je potřeba věnovat zvýšenou pozornost<sup>137</sup>. Tam, kde je kontakt s cizinci a menšinami častý, je vhodné naučit se základní slovní zásobu pro komunikaci v knihovně a věnovat pozornost kulturním rozdílům [viz Kap. 2.3.1] a základnímu pochopení konkrétní kultury. Důležitou roli hraje trénink personálu, který vede ke změně myšlení. Pokud je to účelné, je možné vyčlenit pro příslušníky menšin čas, kdy se jim bude věnovat někdo z personálu, nebo pro ně uspořádat program, např. povídání o České republice, čtení a vyprávění pro děti apod. Je také možné, aby v knihovně byl k dispozici kontakt na tlumočníka nebo překladatele. Optimální je samozřejmě, pokud v knihovně pracují osoby z řad menšin. Vhodné jsou také akce, které přispívají k informovanosti většinového obyvatelstva o národnostních menšinách.

Jak již bylo uvedeno, handicapem příslušníků národnostních menšin nebo uprchlíků bývá především neznalost jazyka a také neznalost kulturního kontextu. V mnohých zemích (např. Velké Británii, Dánsku, Nizozemí, Německu apod.) slouží knihovny také jako informační centra pro místní komunitu. Vzhledem k povinnosti knihoven zprostředkovat informace z vnějších informačních zdrojů, zejména informace ze státní správy a samosprávy, která je daná knihovním zákonem, je zřejmé, že podobným směrem by se měly knihovny ubírat i v českých zemích. Realita je však bohužel často jiná.

---

<sup>135</sup> Webové stránky by měly být k dispozici alespoň anglicky.

<sup>136</sup> Vhodné je např. označení fondu, studovny, jednotlivých oddělení knihovny, šatny, místa pro odpočinek, počítačového pracoviště apod.

<sup>137</sup> Samozřejmě ne ve smyslu vnučování se, ale podle aktuálních potřeb. Jde však o pochopení, že člověk s jiným jazykovým kulturním zázemím může potřebovat více času a pozornosti oproti běžnému uživateli.

V regionech, kde dlouhodobě žijí příslušníci národnostních menšin (například ve Slezsku), je sice běžné, že část knihovního fondu tvoří literatura v jazyce menšiny, a tímto jazykem jsou schopni komunikovat i informační pracovníci. Až na výjimky jsou však naše knihovny zcela nepřipraveny na to, že by do nich mohli přicházet imigranti žijící na našem území. Například získat knihy ve vietnamštině nebo čínštině je v českých knihovnách značný problém, přestože v každém větším městě žije menší či větší skupina hovořící těmito jazyky. Málokdy má knihovna k dispozici formulář přihlášky v jiném než českém jazyce, podobné je to s dostupností cizojazyčných webových stránek knihoven [RICHTEROVÁ, 2005]. O tom, že by se v knihovnách nacházely informace týkající se místní samosprávy, také často nelze hovořit. Už vůbec pak není zvykem, že by informační materiály byly dostupné v jiném jazyce než v češtině, velmi často nemají ani verzi v angličtině (výjimku tvoří vysokoškolské knihovny, které počítají se studenty z ciziny)<sup>138</sup>.

Problematika národnostních menšin v jistém smyslu přesahuje otázku svobodného přístupu k informacím. Pokud totiž knihovna plní svoji roli instituce ve veřejné sféře, pak by měla zajistit rovný přístup všem bez ohledu na společenský status proporcionálně k velikosti a potřebám populace a stát se jak vstupní branou pro informace, tak místem integrace a spolupracovat s organizacemi zastřešujícími menšiny i se státní správou, školami apod. na začlenění příslušníků menšin do většinové společnosti. To s sebou samozřejmě nese některé problémy, kupříkladu může vyvstat konflikt mezi potřebou využívat knihovnu pro přístup k internetu či jako alternativní mládežnický klub a mezi potřebou používat knihovnu jako studijní prostor. Je také nutné najít rovnováhu mezi potřebou integrace a asimilace a potřebou výlučnosti některých národnostních menšin<sup>139</sup>

---

<sup>138</sup> Podíváme-li se na výzkum prováděný před časem Multikulturálním centrem Praha, pochopíme, proč tomu tak je: „9 % knihoven vůbec nepovažuje téma za aktuální a 27 % knihoven nemá zájem jakkoli se multikulturálním aktivitám věnovat“. Přesto mnohé knihovny pochopily, že je důležité věnovat se práci s menšinami, ať už se jedná o nákup dokumentů v jazyce menšin nebo týkajících se této problematiky, či aktivity podporující integraci a multikulturální dialog (příkladem může být Městská knihovna v Třebíči, Masarykova knihovna ve Vsetíně, Mahenova knihovna v Brně a jiné [Libraries as Gateways to the Integration, 2006], mění své postoje a věnují se práci s menšinami (např. romskou menšinou) nebo imigranty. Často se to děje ve spolupráci s Multikulturálním centrem Praha v rámci projektů podporujících multikulturální práci knihoven například v rámci programu Rozmanitost do knihoven, projektu Knihovny jako brána k integraci apod. [Multikulturální centrum Praha, 2005]. Je však zřejmé, že je stále co zlepšovat.

<sup>139</sup> Například se nabízí otázka, do jaké míry věnovat finanční prostředky na beletristickou literaturu v jazyce menšin, když je optimální, aby se příslušníci menšin naučili jazyk většinové společnosti.

nebo řešit některé etické otázky, například rozpor mezi rovným přístupem všech uživatelů bez rozdílu a kriminalizací ilegální imigrace<sup>140</sup>.

### **3.3.4.3 Shrnutí**

Oblast komunikace je zcela zásadní, protože se nějakým způsobem dotýká všech skupin, které mají speciální potřeby. Z hlediska typu zajišťovaných informací jsou vhodné všechny informace související s problematikou komunikace nebo s problematikou jednotlivých skupin, kterých se tato otázka týká, tj. osob s postižením, osob s mentální retardací, osob s duševními a behaviorálními poruchami, příslušníků menšin atd.

Z hlediska přístupu k informacím je nutné, aby písemné a navigační informace byly jasné, zřetelné, a srozumitelné, což případně zahrnuje informace v jazyce menšin.

Především je však nutné, aby personál knihoven, kromě odborných znalostí z oblasti informační vědy, disponoval také znalostmi a dovednostmi v oblasti komunikace, a to jak na obecné úrovni, tak i v oblasti nejrozličnějších skupin uživatelů se speciálními potřebami.

Také v oblasti práce s příslušníky menšin je důležitá změna postojů pracovníků knihoven, jejich školení nebo získávání knihovníků z řad menšin, zajištění dostupnosti informací, knihovnických fondů a informačních materiálů v cizích jazycích (včetně dokumentů věnovaných problematice menšin) a také dostupnosti elektronických zdrojů. Velkou roli může také hrát pořádání informačních akcí pro většinové obyvatelstvo, případně akcí, které vedou k vzájemnému poznávání různých kultur.

### **3.3.5 Osoby pečující o blízkou osobu**

Do skupiny osob pečující o blízkou osobu patří lidé pečující o nemocného nebo umírajícího člena rodiny, o osobu s postižením, o starší osoby apod. Lze sem zařadit také matky a otce či pěstouny pečující o děti, včetně dětí s postižením.

Dostatek informací je pro pečující osoby zcela klíčový. Zásadní jsou však vždy informace týkající se konkrétní situace v závislosti na typu postižení nebo druhu potřebné

---

<sup>140</sup> Např. ve Virginii bylo diskutováno v rámci návrhu zákona, zda má být půjčování knih v knihovně ilegálním imigrantům kriminálním činem. To je v rozporu s rovným přístupem všech. Ať už ilegální nebo jiný imigrant, nesmí být vyloučen z veřejné sféry. Pokud odmítneme přístup do knihovny kvůli politickému statusu, jednáme v rozporu s pojetím knihovny jako veřejné sféry [GAUS et al, 2008, s. 225].

péče<sup>141</sup>, informace, které pomohou zvládat každodenní péči, informace z oblasti zdravotní a psychické péče, informace týkající se duševní hygieny a zvládání zátěže nebo problematiky komunikace. Dále jsou to informace z oblasti sociální (např. informace o sociálních službách, kontakty na pomáhající organizace, informace o řešení konkrétních situací), informace z oblasti státní správy a samosprávy (např. kontakty na úřady, informace o sociálních dávkách, informace z oblasti legislativy apod.).

Protože osoby s postižením nebo osoby, pečující o jiné osoby, případně matky nebo otcové, kteří vychovávají dítě bez partnera, patří často k lidem s nejnižšími příjmy, přivítají také přístup k dalším typům dokumentů, které by si jinak nemohly koupit, [viz Kap. 3.3.3.1].

Vzhledem k tomu, že péče o další osoby s sebou nese změnu životního stylu a vede k vytváření různých problémů a bariér, např. časového omezení a nutnosti pečlivého plánování času, omezení mobility nebo nutnosti překonávání fyzických, psychických a sociálních bariér, mají pečující osoby zvláštní potřeby také z hlediska zajištění přístupu k informacím.

Výhodné jsou pro ně tedy zcela jistě mobilní nebo doručovací služby a také zajištění dálkového přístupu k informacím. Uvedená řešení šetří čas a také zajišťují to, že využívání služeb knihovny není redukováno na otevírací dobu, tudíž pomáhají překonávat časová omezení pečující osoby nebo vazbu na domácnost. Důležitou roli hrají také praktické drobnosti, samozřejmě závislé na tom, o jakou osobu je pečováno. Pokud se jedná o osobu na vozíku nebo malé dítě v kočárku, je nutné zajištění bezbariérového přístupu a dostatečných manévrovacích a manipulačních prostor. Pomocí mohou být vhodné místo k odpočinku, možnost zakoupení občerstvení nebo nápojů, bezbariérové toalety, pro rodiče s dětmi také přebalovací pulty na toaletách, místo pro zaparkování kočárku apod.

Problémem však mohou být i bariéry sociálně-psychologické, především pokud se osoba, o kterou je pečováno, chová nestandardně vzhledem ke všeobecně uznávaným normám chování, např. ruší hlasitými projevy apod. Takto se mohou chovat např. osoby s mentálním postižením, děti s poruchami chování nebo děti vůbec. Tato situace je velmi

---

<sup>141</sup> Informace se samozřejmě budou lišit v závislosti na tom, o koho je pečováno; podle toho, zda se jedná o starého člověka s omezením mobility, o umírajícího člověka v terminálním stádiu nemoci, o člověka s mentálním, tělesným, smyslovým či psychickým postižením, o malé dítě nebo novorozence atd.

citlivá a náročná jak pro pečující osobu, tak pro personál knihovny i pro ostatní uživatele. Je pak vždy na personálu, aby našel rovnováhu mezi potřebami uživatele pečujícího o jinou osobu a dalšími uživateli, které hlasité nebo jiné projevy mohou rušit při práci či studiu. Je důležité, aby personál byl na podobné situace připraven a věděl, jak je citlivě řešit a zároveň dal najevo vhodným způsobem jasná pravidla; aby věděl, jak komunikovat s rodiči nebo pečujícími osobami, s osobami s mentálním postižením nebo s dětmi. Někdy mohou pomoci i drobnosti (např. připravené hračky, které zabaví děti apod.). Řešením může být také otevírací doba knihovny vyhrazená jako čas pro rodiče s dětmi, o níž by ostatní uživatelé byli předem informováni a pro níž je případně možné zajistit personál navíc.

Specifické problémy mohou mít také kojící matky, které v pravidelném časovém intervalu potřebují nakojit dítě, případně odstříkat mléko. Protože některým matkám není příjemné kojit na veřejnosti, tam, kde knihovnu navštěvuje více matek a zároveň je to technicky možné, lze vytvořit alespoň vizuálně oddělený prostor vhodný pro tyto účely. Tam, kde to možné není, záleží na vstřícném přístupu personálu.

### **3.3.5.1 Shrnutí**

Péče o jinou osobu vyžaduje dostatek informací o problematice týkající se konkrétní situace, fyzické a psychické péče, dále informace z oblasti zdravotní, sociální péče, státní správy pomáhajících organizací apod.

Vzhledem k časové náročnosti péče mohou pomoci vhodné mobilní služby, tj. mobilní knihovny nebo donáškové služby, důležitý je také dálkový přístup jak k dokumentům, tak i ke službám. Podle konkrétní situace je pak potřeba odstranit další bariéry praktického typu, např. zajistit bezbariérový přístup do knihovny, toalety, přebalovací pulty, možnost občerstvení, prostor k odpočinku, oddělený prostor pro kojící matky aj. Pro rodiče pečující o děti je možné také vyhradit speciální hodiny, ve kterých by děti nerušily ostatní uživatele.

### **3.4 Přístupnost dálkových služeb a elektronických informačních zdrojů knihoven**

Elektronické dokumenty a webové aplikace otvírají nové možnosti v přístupu k informacím a mohou přispívat k vyplnění informačních propastí; umožňují např. studium, nákupy, elektronické bankovníctví, funkce e-governmentu apod. Pro znevýhodněné uživatele se tak otvírají dříve nemyslitelné možnosti. Např. život zrakově postižených se s novými asistivními technologiemi výrazně změnil směrem k větší samostatnosti a možnostem přístupu k informacím dříve téměř nedostupným. Pro těžce zrakově nebo pohybově postižené uživatele představuje internet přístup ke vzdělání nebo práci. Přestože mnohé webové stránky nebo elektronické informační zdroje nabízejí obsah zajímavý také pro znevýhodněné uživatele, ti se k němu často z technických důvodů nemohou dostat nebo se k němu dostávají jen s obtížemi. [srov. NOBLE, 2002, s. 400].

Mají-li knihovny plnit svou roli v přístupu k informacím, je nutné, aby se zaměřily jednak na přístupnost webových stránek, jednak na přístupnost elektronických informačních zdrojů jako takových a dalších elektronických a dálkových služeb.<sup>142</sup>

#### **3.4.1 Přístupné webové stránky**

Přístupnost webu není novou myšlenkou, nýbrž je zakotvená v samotných základech webu. „Otec“ webu Tim Berners-Lee vidí sílu a podstatu webu v tom, že informace jsou nezávislé na použitém koncovém zařízení, univerzalitu a přístupnost však rozšiřuje také na koncové uživatele, včetně lidí, kteří mohou mít různá znevýhodnění. Web by podle něj měl být univerzálně přístupný pro kohokoli, bez ohledu na jakékoliv znevýhodnění, např. zrakové, sluchové, pohybové, kognitivní či jiné [2002].

Jednotná definice přístupného webu neexistuje. Přístupná webová stránka by však měla být použitelná pro každého uživatele bez ohledu na jeho postižení, schopnosti, znalosti, zkušenosti či zobrazovací možnosti a neměla by stavět uživatelům do cesty překážky, které by jim znemožnily obsah využívat.

Přístupnost předpokládá vysokou variabilitu možností i schopností uživatelů [ŠPINAR, 2007]. Univerzálně přístupný web a tudíž v mnoha případech ani jedině správné

---

<sup>142</sup> O legislativě týkající se přístupnosti webových stránek je pojednáno výše [Kap. 1.3.2].

řešení neexistuje [PAVLÍČEK, 2009] a přístupnost je nutné definovat s ohledem na několik faktorů:

- Čas, tj. datum vydání webových stránek.
- Rozsah přístupnosti - často není technicky možné nebo účelné, aby celý web byl stoprocentně přístupný všem uživatelům.
- Situace v oblasti asistivních technologií, které se neustále rozvíjejí a mění<sup>143</sup>.
- Cílová skupina, její zvyklosti a preference.

#### **3.4.1.1 Cílové skupiny přístupného webu**

Cílová skupina pro přístupný web je daleko širší, než by se na první pohled mohlo zdát. David Špinar [2004, s. 13] uvádí, že handicapovaných uživatelů je přibližně jedna třetina. Vliv na vnímání přístupnosti webu mohou mít:

- **Zdravotní dispozice.** Týkají se osob se zrakovým postižením, např. nevidomých, kteří používají alternativní výstupní zařízení<sup>144</sup> nebo uživatelů s vadou zraku, která jim vnímání obsahu webu ztěžuje, osob se sníženým barvocitem, osob, které používají softwarové lupy aj. Ke znevýhodněným uživatelům patří také osoby s postižením sluchu - uživatelé, kteří nemohou vnímat zvukový obsah webu. Dále se jedná o uživatele s pohybovým postižením, kteří nemohou používat horní končetiny, včetně osob po úrazech s dočasným omezením, kteří mohou mít problémy s ovládním myši nebo klávesnice anebo o uživatele používající alternativní vstupní a výstupní zařízení (např. speciální klávesnice, trubičky reagující na dech uživatele apod.). Do této skupiny lze zařadit také seniory nebo osoby se specifickými poruchami učení.
- **Zkušenosti s Internetem.** Problémy nastávají především tam, kde uživatel nemá zažité určité mechanismy, a tudíž orientace a ovládním webových stránek pro něj mohou být obtížné. Na druhé straně nelze vynechat ani problém velmi zkušených handicapovaných uživatelů, jejichž zkušenosti vedou k vyšším nárokům na přístupnost [PAVLÍČEK, 2009].

---

<sup>143</sup> To, co nebylo přístupné před několika lety, může být nyní přístupné.

<sup>144</sup> Např. braillovský řádek nebo hlasový výstup.



- **Jazykové vybavení a schopnost porozumět psanému textu** se týkají uživatelů, kteří neovládají většinový jazyk, tj. příslušníků národnostních menšin nebo cizinců či sluchově postižených, kteří jako mateřský jazyk používají znakovou řeč, osob s mentální retardací, osob s poruchami učení nebo komunikace apod.
- **Technické a softwarové vybavení.** V posledních letech došlo k velkému rozvoji, rozšíření a zvýšení dostupnosti telekomunikačních sítí a komunikačních technologií. Přesto nelze zcela pominout osoby, které mají pomalé připojení nebo používají starší hardware a podobně [ŠPINAR, 2004, s. 13]. Otázka technického a softwarového vybavení je relevantní také pro osoby používající alternativní výstupní či vstupní zařízení nebo mobilní zařízení.

#### **3.4.1.2 Metodika přístupného webu**

Problematika přístupného webu je řešena v rámci nejrůznějších metodik. Tyto metodiky mohou řešit problémy přístupnosti na obecné úrovni nebo na úrovni přístupnosti pro různé skupiny. Problematikou přístupného webu se zabývá Web Accessibility Initiative, jejíž doporučení jsou rozvíjena v rámci konsorcia W3C v dokumentech Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Tato doporučení jsou základní metodikou pro tvorbu přístupného webu. Aktuální verze WCAG 2.0 již reflektuje potřeby webu 2.0 a také velký rozvoj asistivních technologií v poslední době. Metodika WCAG vychází z webových standardů spravovaných konsorciem W3C.

Protože metodika WCAG je velmi komplexní a rozsáhlá, vznikají také dílčí metodiky používané pro určité skupiny uživatelů nebo metodiky regionální. Všechny metodiky mají své výhody i nevýhody, které často odrážejí čas, místo a podmínky vzniku. V Česku jsou rozšířena především pravidla Blind Friendly Web (BFW) [SONS ČR et al., 2001]. Projekt BFW dělí pravidla přístupnosti do tří skupin podle priority. 14 pravidel s nejvyšší prioritou zajišťuje, aby web byl vůbec přístupný. Pravidla se střední prioritou mají na zřeteli možnost dobré orientace na stránkách, pravidla třetí kategorie pak tento požadavek prohlubují s ohledem na případný uživatelský „komfort“. Výhodou pojetí BFW je určení priorit, nevýhodou pak jejich zaměření především na zrakově postižené [ŠPINAR, 2004, s. 54].

V rámci bývalého Ministerstva informatiky ČR v Česku vznikla „Pravidla pro tvorbu přístupného webu“<sup>145</sup> pro účely zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy shmutá do 6 „tezí“ [ŠPINAR, 2004, s. 54-56]:

- Obsah webových stránek je dostupný a čitelný;
- Práci s webovou stránkou řídí uživatel;
- Informace jsou srozumitelné a přehledné;
- Ovládání webu je jasné a pochopitelné;
- Odkazy jsou zřetelné a návodné;
- Kód je technicky způsobilý a strukturovaný i pro postižené.

Výhodou těchto pravidel je, že nejsou zaměřena na určitou skupinu uživatelů, jejich splnění obvykle nevyžaduje pro tvůrce webových stránek práci navíc a jsou snadno ověřitelná. Nevýhodou je jejich primární určení pro instituce veřejné správy [ŠPINAR, 2004, s. 56].

#### **3.4.1.3 Potřeby znevýhodněných skupin uživatelů webu**

Současné metodiky přístupnosti webu upouštějí od striktního sledování pravidel a jdou směrem k uživateli. Přesto je možné uvést alespoň některé obecné principy a příklady potřeb znevýhodněných uživatelů.

1. 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 [Přístupnost.cz].
2. 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 by ve zdrojovém kódu měla obsahovat titulek, který jasně vystihuje obsah stránky.

---

<sup>145</sup> Dostupné nyní např. na adrese <<http://pristupnost.nawebu.cz/texty/pravidla-standardy.php?full>>

3. Text by měl být dobře čitelný a měl by jít v prohlížeči bez problémů zvětšovat, aniž by došlo ke ztrátě funkčnosti stránky. Text by také měl být dostatečně kontrastní, na pozadí textu by neměl být použit rušivý obrázek nebo vzorek.
4. Všechny grafické informace, které nesou významové sdělení, by měly být dostupné v textové podobě, podobně by tomu mělo být s animacemi, videem a veškerým obsahem multimediálního charakteru, který by měl mít další alternativy, např. znakovou řeč, textový přepis, audio popis k různým typům multimediálních prvků<sup>146</sup> i k tzv. CAPTCHA apod. Webová stránka také musí obsahovat všechny podstatné informace, i když uživatel aktuálně nemůže používat JavaScript<sup>147</sup>, Flash, Java applety, kaskádové styly (CSS), cookies či jiné doplňky internetového prohlížeče nebo operačního systému.
5. Odkazy by mělo být možné jednoduše odlišit od ostatního textu - optimálním způsobem je jejich podtržení<sup>148</sup>, případně barevné zvýraznění, tučné písmo apod., vhodné je barevně odlišit již navštívené odkazy. Z textu odkazu by mělo být jasně patrné, kam odkaz vede<sup>149</sup>. Odkazy, které otevírají nové okno, by měly být označeny. Pokud odkaz vede na jiný typ souboru než je HTML, měla by být také k dispozici informace o jeho typu, případně o jeho velikosti.
6. Informace sdělované barvou by měly být dostupné i bez barevného rozlišení. Na obrazovce by nemělo docházet ke změnám velikosti, barevnosti nebo jasu prvku rychleji než třikrát za sekundu [*Přístupnost.cz*].
7. Na webových stránkách by se neměly bez vědomé akce uživatele spouštět žádné akce, nevhodná jsou tedy např. vyskakovací okna, spouštění zvuků nebo tzv. roletková menu [*Přístupnost.cz*]. Zvuky, které trvají více než tři sekundy, by měl mít uživatel možnost vypnout.

---

<sup>146</sup> Pokud to nenarází na problémy technologického rázu, např. na problém s dostupností nástrojů pro automatické titulkování apod.

<sup>147</sup> Pozn.: JavaScript byl dříve velkým problémem, při současném stavu asistivních technologií však Javascript může při vhodné implementaci naopak přístupnost zlepšit. Některé aplikace se bez něj neobejdou, např. internetové bankovníctví apod.

<sup>148</sup> Podtržení by tudíž nemělo být použito v ostatních částech textu.

<sup>149</sup> Klasickou chybou je např. všudypřítomný nic neříkající odkaz „zde“ (např. „Ceník najdete zde“. Přitom lze bez problémů napsat „Ceník ke stažení“ apod.).

8. Webové stránky by neměly vyžadovat ani předpokládat konkrétní vstupní či výstupní zařízení nebo programové vybavení, takže např. odkazy a ovládací prvky by měly být nezávislé na myši, aby uživatel, který používá jiný druh vstupního nebo výstupního zařízení, byl schopen stránky a odkazy ovládat.
9. Tabulky by měly být čitelné po řádcích. Jedno tabulkové pole by mělo obsahovat pouze informace, které spolu logicky souvisejí. Tabulková data by měla obsahovat záhlaví řádků a sloupců.
10. Ve formuláři by měla být přístupným způsobem označena povinná pole (nestačí jen barevné označení). Informace o vyplňování formuláře by měly být umístěny na začátku, ještě před vyplněním. Uživatel by také měl dostat jasnou zpětnou vazbu o vyplnění pole, chybách apod. nebo 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.

Tento výčet není vyčerpávající, nastiňuje však základní směry, kterými by se měli ubírat tvůrci webu. Při tvorbě webových stránek je samozřejmě nutné zohlednit cílové skupiny uživatelů. Uvádíme zde několik příkladů:

#### **Uživatelé se zdravotním a smyslovým postižením**

- Pro všechna alternativní vstupní či výstupní rozhraní i pro uživatele, kteří mají problémy s jemnou motorikou, je důležité, aby stránky byly plně ovladatelné i při pouhém použití klávesnice.
- Navigace v podobě obrázku či informace pouze ve skriptech nebo programových objektech bez textové alternativy je nepřekonatelnou překážkou pro nevidomého uživatele, který používá software s hlasovým výstupem. Proto by každý obrázek, který nese informaci, měl obsahovat textový popis.
- Pro uživatele s různými vadami vidění může být problémem malý kontrast pozadí vůči textu, nedostatečné zdůraznění odkazů, nemožnost text zvětšit. Pro uživatele se sníženou schopností vnímat barvy je problémem, pokud barva nese informační sdělení (např. pokud povinné položky formuláře jsou označeny červenou barvou apod.) [srov. ŠPINAR, 2004, s. 30-39].

- Pro uživatele, který má trubicové vidění nebo používá softwarovou lupu (vidí jen malý výsek textu) a tudíž je pro něj obtížné se v textu zorientovat, jsou překážkou nepřehledná menu, text zarovnaný na střed nebo navigace, která je na každé stránce umístěna jinde.
- Pro uživatele s vadami zraku může být výhodné vybrat si alternativní zobrazení (například výběr pozadí, velikost písma, vypnutí obrázků apod.), které mu nejvíce vyhovuje.
- Neslyšící uživatel potřebuje, aby informace nebo varování, které jsou prezentovány na webových stránkách, měly textovou podobu (nestačí jen zvuk).

### **Uživatelé se sníženou dostupností technických prostředků nebo softwarového vybavení**

Webové stránky by měly být přístupné pokud možno bez ohledu na hardwarové nebo technické vybavení (např. vlastnosti zvukového reprodukcčního zařízení, rozlišení monitoru) a softwarové vybavení. Uživatel by se měl dozvědět důležité základní informace, i když používá textový prohlížeč nebo má z důvodu pomalého internetového připojení vypnuté zobrazování obrázků, případně podporu skriptů apod.

### **Uživatelé, kterým chybí jazykové vybavení či schopnost porozumět textu.**

- Obsah webových stránek by měl být jednoznačný, jasný, srozumitelný, a to včetně navigace, která by měla být konzistentní, na každé stránce vypadat stejně a být umístěna na stejném místě.
- Cizinci ocení možnost zobrazení webových stránek v alternativním jazyce.
- Pro uživatele, kteří neznají jazyk či kulturní kontext nebo mají problémy s porozuměním v důsledku poruch komunikace, specifických poruch učení nebo mentální retardace, je možné připravit zjednodušenou verzi webových stránek.
- Pro menšiny je nutné mít na počítačích v knihovně nainstalovány příslušné fonty písem.

### **Uživatelé, kteří nemají zkušenosti s Internetem nebo elektronickými dokumenty**

Nejen tato skupina, ale i uživatelé s vadami zraku, lidé s poruchami učení, osoby s mentální retardací, lidé, pro něž je čeština cizím jazykem, ale i všichni ostatní uživatelé webových stránek, ocení jasnou, jednoduchou a konzistentní navigaci, jednotný grafický

styl a jednotné umístění menu na všech stránkách, jednoznačně viditelné a návodné odkazy i celkovou srozumitelnost webových stránek.

### **3.4.2 Elektronické zdroje a služby**

Přístup k elektronickým informacím v knihovnách nelze zúžit pouze na přístupné webové stránky. Patří sem též problematika přístupnosti a dostupnosti elektronických informací a informačních systémů, tj. elektronických zdrojů a elektronických a dálkových služeb.

#### **3.4.2.1 Přístupnost elektronických zdrojů**

Do oblasti přístupnosti elektronických zdrojů lze zahrnout následující problematiku:

##### **1. Přístupnost elektronických zdrojů, které knihovna získává v rámci akvizice.**

Vydavatelé a producenti elektronických zdrojů zpravidla dodávají elektronické zdroje v přístupné formě, přesto je třeba věnovat pozornost některým aspektům. Dokumenty a informační zdroje jsou vydávány v různých formátech, z nichž některé mohou být pro určité skupiny znevýhodněných uživatelů vhodnější, například pro nevidomé uživatele využívající alternativní výstup je vhodnější text více strukturovaný do oddílů, používající odkazy a odskoky na stránce apod. Některé systémy nabízejí přímo výstup pro nevidomé<sup>150</sup> nebo možnost získání výsledků vyhledávání také ve zvukové podobě, ať už ve formě přímého poslechu nebo stažení zvukového souboru<sup>151</sup>. Je potřeba vzít v potaz také případnou nutnost určitého specifického vybavení nebo softwaru, který umožňuje daný zdroj používat a který by mohl tvořit potenciální překážky<sup>152</sup>.

##### **2. Přístupnost dokumentů, které vznikají v knihovnách a informačních institucích v rámci různých digitalizačních programů.**

Z hlediska přístupnosti je například nutné, aby se znevýhodnění uživatelé (především ti, kteří používají alternativní výstupní zařízení) dostali nejen k popisným informacím o dokumentech, ale také k obsahu dokumentů. Naskenované dokumenty by měly obsahovat nejen obrazovou informaci, ale také textovou vrstvu.

---

<sup>150</sup> Tato služba je nyní dostupná např. v rozhraní systému EBSCO

<sup>151</sup> Např. některé služby společnosti Cengage Learning, Ebrary apod.

<sup>152</sup> Např. služba Ebrary donedávna vyžadovala nutnost instalace plug-inu prohlížeče a dosud je to nutné k využívání některých rozšířených služeb, např. poslechu výsledků v audio formátu apod.

3. **Zajištění elektronické podoby všech informací o knihovně, případně informací poskytovaných knihovnou** (např. informací ze státní správy apod.). Elektronická podoba je potřebná pro běžné uživatele i pro uživatele s postižením (zrakově postižení, osoby s omezenou pohyblivostí apod.) a umožní rychle a snadno získat informace prostřednictvím dálkového přístupu.
4. Specifickým případem týkajícím se přístupu k informačním zdrojům je **vytvoření dokumentu přístupného v elektronické podobě z dokumentu, který již knihovna vlastní v jiné formě**, nebo získání elektronické podoby dokumentu již vydaného v papírové podobě od vydavatele, například pro nevidomé uživatele. Takové případy jsou řešeny v rámci autorského zákona (§ 38). Z technických a finančních důvodů se tento způsob zpřístupnění dokumentů předpokládá spíše v knihovnách a informačních centrech pro znevýhodněné uživatele (specializované knihovny pro osoby s postižením nebo centra podpory studia při vysokých školách apod.), není však vyloučen ani v knihovnách veřejných. V každém případě je nezbytné, aby dokument splňoval podmínky přístupnosti (viz bod 2).

#### **3.4.2.2 Dálková a elektronická přístupnost služeb knihovny**

Problematika dálkové přístupnosti zahrnuje nejen přístupnost webových stránek a všech informačních systémů knihovny, ale i zajištění dálkového přístupu k pokud možno co nejvíce službám knihovny a také možnosti elektronické komunikace s knihovnou.

1. **Zajištění přístupnosti všech informačních systémů knihovny.** Jedná se především o vyhledávání a další funkce katalogu knihovny<sup>153</sup> a ovládání čtenářského konta, možnost předregistrace apod., ale také o další databáze, systémy pro správu elektronických zdrojů nebo dalších informačních systémů, které knihovna používá.
2. **Zajištění dálkového přístupu k elektronickým informačním zdrojům**, ke kterým má knihovna přístup, pro všechny uživatele. Tento způsob je dnes pokládán za samozřejmý a netýká se jen znevýhodněných uživatelů. Pokud však z technických, případně z jiných důvodů není možné zajistit dálkový přístup, je vhodné (v rámci možností knihovny) nabídnout nějakou alternativu dálkového přístupu alespoň znevýhodněným uživatelům.

---

<sup>153</sup> A to pokud možno včetně možnosti psát komentáře, hodnotit knihy, nebo vytvářet si seznamy literatury a podobně, pokud takové funkce katalogu knihovny umožňuje.

3. **Umožnění dálkového přístupu k co nejvíce službám.**<sup>154</sup> Samozřejmostí se dnes již stává dálkový přístup ke katalogu, ke správě čtenářského konta, k rezervacím. V rámci možností knihovny je vhodné přemýšlet i nad dalšími službami, kterými je možné zefektivnit nebo zpříjemnit služby uživatelům v rámci dálkového přístupu. Jedná se například o nabídnutí více různých možností prodlužování dokumentů, elektronická upozornění na blížící se konec výpůjční lhůty, možnosti platit pokuty nebo poplatky za služby bezhotovostním převodem, možnost předběžného elektronického zamluvení dokumentu na konkrétní výpůjční den, možnost stahování dokumentů<sup>155</sup> a podobně.
4. **Umožnění různých forem komunikace s uživateli.** Nejedná se zde jen o umožnění e-mailové komunikace, která by měla být samozřejmostí, ale také nabídku různých alternativních komunikačních kanálů, např. internetové telefonie, kterou ocení nejen lidé s nižšími příjmy, ICQ nebo různých dalších chatovacích nástrojů, které mohou být zajímavé např. pro osoby, které mají problémy telefonovat<sup>156</sup>. Podle možností knihovny je možné využívat také nástroje webu 2.0 a sociálních sítí<sup>157</sup>.

---

<sup>154</sup> V závislosti na možnostech knihovny.

<sup>155</sup> Tam, kde tomu nebrání autorské právo.

<sup>156</sup> Osoby s poruchami komunikace nebo postižením sluchu.

<sup>157</sup> Např. Facebook, různé nástroje na sdílení bibliografických či dalších informací apod.



## **4 Případová studie: srovnání Knihoven v Ealingu (Londýn, Velká Británie) a Městské knihovny v Praze**

Obě knihovny obsluhují populaci hlavního města. Liší se však v tom, že Městská knihovna v Praze obsluhuje populaci celého hlavního města, tj. městského centra i předměstí a také zastává funkci krajské knihovny, kdežto Knihovny v Ealingu jsou jednou z mnoha knihoven obsluhujících územně správní celky Londýna, přičemž Ealing má spíše charakter předměstí. Obě knihovny byly vybrány s ohledem na to, že je možné sledovat nejen současný stav, ale také jejich směřování a rozvoj alespoň v krátkodobém horizontu cca 4 let. Údaje o knihovně v Ealingu pocházejí z osobních návštěv knihovny v letech 2006 [srov. CERNIŇÁKOVÁ, 2007] a 2009, a to jak z osobní zkušenosti s využíváním služeb knihovny z pohledu běžného uživatele, tak z rozhovoru s pracovníky knihovny, a dále z webových stránek a informačních letáků. Údaje o Městské knihovně v Praze jsou shromážděny především z rozhovoru s pracovníky knihovny a z webových prezentací knihovny v roce 2010, vycházejí však také z dlouhodobé uživatelské znalosti knihovny. Popis služeb obou knihoven není vzhledem k rozsahu práce vyčerpávající; kromě nástinu základních služeb je věnována pozornost především službám, které mohou využít uživatelé se speciálními potřebami (popsanými výše).

### **4.1 Knihovny v Ealingu (*Ealing Libraries*) a jejich služby**

#### **4.1.1 Obsluhovaná populace**

Ealing se nachází v západní části Londýna; s rozlohou 55 km<sup>2</sup> je na 11. místě z hlediska rozlohy, s odhadovanými 350 tisíci obyvateli je však třetím největším územně správním celkem z hlediska počtu obyvatel. Ealing se skládá ze 7 městských čtvrtí, které nejsou jednoduše celkem a které se přirozeně vytvořily z historických saských vesnic. Cca 67 % obyvatel je v produktivním věku, cca 13 % tvoří obyvatelé v důchodovém věku [State of Ealing, 2009b, s. 5]. Cca 15 % obyvatel trpí dlouhodobým zdravotním postižením, 10% obyvatel pobírá sociální dávky v souvislosti se zdravotním postižením [Disability living allowance claimants, 2009]. Nejméně 55% obyvatelstva tvoří příslušníci

národnostních menšin<sup>158</sup>, Ealing tak patří mezi území s největší etnickou diverzitou [*Ealing Bussiness Guide*, 2009, s.12]<sup>159</sup>. S tou souvisí vysoké procento různých náboženských skupin, v nichž kromě 50 % křesťanů lze najít cca 10 % muslimů, cca 9 % Síkhů, cca 8 % hinduistů aj.<sup>160</sup> (Podrobnější údaje o populaci Ealingu v Příloze č. 2.)

Knihovny v Ealingu tvoří 13 poboček, s ohledem na počet obyvatel jedna pobočka průměrně obsluhuje 27 tisíc obyvatel. Všechny pobočky knihovny nabízejí běžné knihovnické a informační služby. Největší z poboček je Ústřední knihovna Ealingu (Ealing Central Library), která se nachází uprostřed moderního nákupního centra Ealing Broadway. Jednotlivé pobočky knihoven se velmi různí jednak velikostí, jednak svými speciálními službami nebo knihovnickým fondem. Součástí knihovnické sítě jsou mimo jiné dvě knihovny nacházející se ve sportovních zařízeních Ealingu, zaměřené na zdravotní a sportovní oblast. Speciální knihovnou je Knihovna Nemocnice Sv. Bernarda (St. Bernard's Hospital Library), která slouží pacientům, případně personálu nemocnice. Mezi pobočkami lze najít také knihovnu zaměřenou na práci s příslušníky etnických a národnostních menšin, která se nachází se v městské části Southal, v níž žije největší počet příslušníků národnostních menšin. Mezi službami knihovny nechybí ani pojízdná knihovna (Mobile Library), Centrum pro lokální historii (Local History Centre) umístěné v Ústřední knihovně, donášková služba (Home Library Services), apod. Místní samospráva Ealingu a vedení knihovny usilují o modernizaci knihoven, což se velice daří. Během posledních tří let došlo k modernizaci několika knihoven, včetně Ústřední knihovny Ealingu, a nadále probíhá (nebo je plánována) rekonstrukce dalších knihoven.

V knihovně v Ealingu pracuje ve službách 129 lidí, což činí v průměru cca 10 pracovníků na jednu pobočku a v průměru jednoho pracovníka knihovny na cca 2700 osob přihlášených k trvalému pobytu v Ealingu.

#### **4.1.2 Základní informace**

Služby jsou poskytovány všem bez rozdílu, kdokoliv může využívat prezenční služby knihoven. Knihovny se snaží tuto otevřenost prezentovat i svým uspořádáním.

---

<sup>158</sup> Jde o údaj ze sčítání lidu v roce 2001, dnes je procento občanů kteří se nepovažují za „bílé Brity“ pravděpodobně ještě větší.

<sup>159</sup> Z hlediska počtu příslušníků národnostních a jazykových menšin figuruje Ealing na 4. místě z 354 správních celků Velké Británie.

To je vidět především na nově rekonstruovaných pobočkách knihovny, které jsou cíleně budovány tak, aby působily otevřeně, prostorně a byly plné světla. Tento přístup je obzvláště viditelný např. na nově zrekonstruované Ústřední knihovně [viz Příl. č. 3], kde před rekonstrukcí byla jasně oddělena část s knihovními fondy. Nyní není jasné, kde začíná knihovna. Prostor pro odpočinek vybavený malým kávovým barem, kde si kdokoli může sednout a sníst přinesenou svačinu, přečíst noviny apod., je včleněn mezi regály a příjemně dotváří atmosféru knihovny.

#### **4.1.3 Služby místní komunitě a spolupráce s místní samosprávou**

Na rozdíl od českých knihoven, které jsou stále ještě vnímány především jako místo, kde je možné půjčit si něco ke čtení, eventuálně získat studijní informace nebo v poslední době i přístup k internetu, v Anglii mají knihovny tradičně spíše komunitní úlohu. Je přirozené, že je zde kladen důraz na knihovní služby, knihovny jsou zde však více chápány jako komunitní a informační centra pro místní obyvatele. Zprostředkovávají informace o dění v místní komunitě, včetně informací o kultuře, volnočasových aktivitách, sociálních službách, nabídkách zaměstnání, neziskových organizacích, stacionářích, sociálních službách, zájmových skupinách, klubech, kreativních skupinách, klubech důchodců, různých spolcích, nízkoprahových zařízeních, organizacích zabývajících se etnickými minoritami apod. Knihovny shromažďují jízdní řády, telefonní seznamy atd., nabízejí a rozšiřují letáky o záležitostech týkajících se místní samosprávy, formuláře pro stížnosti a náměty k práci místní samosprávy v různých jazycích komunity. Jsou zde nabízeny také praktické či právní informace<sup>161</sup>.

Knihovny v Ealingu aktivně spolupracují s místní samosprávou<sup>162</sup>. Pro samosprávu sbírají informace například prostřednictvím přihlášky do knihovny<sup>163</sup>, a slouží také jako „komunikační kanál“ mezi občany a samosprávou. Pokud místní radnice potřebuje komunikovat se širokými skupinami obyvatel, děje se to ve značné míře prostřednictvím

---

<sup>160</sup> Údaje pocházejí ze sčítání lidu v roce 2001.

<sup>161</sup> Například jak se bezpečně připojit k internetu, jak nastavit digitální televizi, jak se stát dobrovolníkem, co dělat při ztrátě zraku, jak chránit své osobní údaje, jak žádat o sociální dávky, jak postupovat při adopci, jak požádat o přidělení auta postižené osobě aj.

<sup>162</sup> To je ulehčeno mimo jiné tím, že vedoucí Knihoven v Ealingu má svou kancelář v budově místního úřadu v Ealingu.

<sup>163</sup> Zájemci o členství v knihovně jsou požádáni, aby na rubové straně přihlášky vyplnili údaje o jazykové nebo národnostní příslušnosti, o svém případném postižení, ekonomické aktivitě apod. [viz Příl. č. 3].

knihoven. Knihovny slouží pro mnohé občany jako záchytný bod, zprostředkovávají informace o dění v místní komunitě, a také o ní sbírají některá statistická data.

V knihovnách jsou vyškolení pracovníci, kteří by měli umět poradit občanům, kam se obrátit v těžké životní situaci. K propojení se samosprávou přispívá také to, že webová prezentace knihovny<sup>164</sup> je provozována na stránkách místní samosprávy [Ealing].

Mezi služby komunity by se daly zařadit i nejrůznější akce pořádané knihovnou, jako jsou besedy, vzdělávací akce, čtenářské kroužky, akce pro děti nebo akce zaměřené na probíhající svátky a roční období (např. výroba velikonočních pohlednic). Knihovna také poskytuje mnohé služby dětem a jejich rodičům (včetně půjčování leporel, učebních materiálů nebo obrazových a zvukových dokumentů pro děti a rodiče). Zajímavou službou je Centrum pro místní historii (Local History Centre), které je zaměřeno na získávání a shromažďování materiálů týkajících se Ealingu a jeho historie. Činnost centra je poměrně široká, za zmínku stojí alespoň shromažďování materiálů o místních budovách, muzeích apod. a shromažďování genealogických materiálů, případně pomoc zájemcům při tvorbě vlastního rodokmenu.

#### 4.1.4 Fond a služby

Určité služby, jako např. absenční výpůjčky, jsou podmíněny členstvím v knihovně, některé ze služeb jsou pro registrované uživatele jednodušší a nezávislé na pomoci personálu (např. přístup k internetu, online službám a elektronickým zdrojům).

Členem knihovny (registrovaným uživatelem) se může stát kdokoliv. Členství je poskytováno zdarma, podmínkou je samozřejmě ověření totožnosti.<sup>165</sup> Ve všech pobočkách platí jeden průkaz. Ten je využíván pro výpůjční transakce a po opatření heslem<sup>166</sup> také pro přihlášení k internetu v knihovně, ke vzdálenému přístupu ke službám

---

<sup>164</sup> <<http://www.ealing.gov.uk/services/leisure/libraries/>>

<sup>165</sup> Při registraci je potřeba předložit doklad, na kterém je podpis a doložit platnost adresy (například pomocí bankovních výpisů za poslední tři měsíce zaslanych na uvedenou adresu apod.). Případy krátkodobějšího pobytu jsou řešeny např. tím, že zájemce o členství je požádán o adresu, na kterou je mu zaslána vyplněná přihláška a po jejím předložení v knihovně je zaregistrován jako člen knihovny.

<sup>166</sup> Pokud chce čtenář využívat internetový přístup ke svému čtenářskému kontu, vyplní v knihovně elektronický formulář a je mu zasláno poštou přístupové heslo, po jehož zadání může prohlížet své čtenářské konto. Toto heslo je také využíváno pro přístup k internetu a eventuálně k dalším elektronickým službám.

knihovny, k některým online zdrojům apod. Přístup k internetu je zdarma a je umožněn všem občanům, bez ohledu na to, zda jsou nebo nejsou členy knihovny.

I většina dalších služeb je poskytována zdarma. K placeným službám patří např. tisk dokumentů a kopírovací služby dostupné ve všech pobočkách knihoven (v některých knihovnách je dokonce zajištěna možnost barevného kopírování), posílání faxů<sup>167</sup>, za úhradu jsou nabízena také některá školení, např. počítačové kurzy apod.

Fond knihoven je velice pestrý a nabízí nejrůznější druhy dokumentů, včetně např. skládanek (tzv. Puzzle), studijních materiálů, učebnic apod. Samozřejmostí jsou knihy tištěné ve větším písmu (tzv. Large print). CD a DVD jsou půjčovány za poplatek<sup>168</sup> a mají 14 denní výpůjční lhůtu, výpůjčky ostatních typů dokumentů mají lhůtu 4 týdny a jsou zdarma. Uživatel může mít najednou vypůjčeno až 15 dokumentů. Vypůjčené dokumenty je možné vracet v kterékoliv pobočce. Knihovny běžně zprostředkovávají také tituly, které jsou dostupné v jiných pobočkách Knihoven v Ealingu<sup>169</sup>.

#### **4.1.5 Elektronické služby knihovny**

Bez ohledu na členství v knihovně mají všichni občané možnost využívat v ealingských knihovnách přístup na internet z celkem 95 počítačů. WIFI připojení není v knihovnách k dispozici. Pro přístup k internetu je využito čtenářské heslo; ti, kdo nejsou uživateli nebo nemají heslo zřízeno, dostanou přístupové údaje od obsluhy knihovny. Přístup k internetu lze předem rezervovat na konkrétní čas na max. 1 hodinu nebo používat internet bez předchozí rezervace po dobu, která odpovídá momentálnímu zájmu o využívání internetu a možnostem knihovny.

Knihovny v Ealingu využívají knihovní systém Axiell UK<sup>170</sup>. V OPACu mj. nabízí vyhledávání podle typu dokumentu, včetně např. dětských knih, knih ve velkém písmu apod., možnost zúžení výběru na konkrétní pobočku nebo vyhledávání podle jazyka dokumentu, nabízí také možnost online předregistrace do knihovny s tím, že uživatel

---

<sup>167</sup> O tuto službu, dříve poměrně hojně využívanou, však v současné době téměř není zájem, což souvisí s rozvojem počítačových a internetových technologií.

<sup>168</sup> Cena se pohybuje v jednotkách liber a je závislá na atraktivitě a dostupnosti jednotlivých titulů.

<sup>169</sup> Funguje zde také meziknihovní výpůjční služba, zajišťovaná díky oficiální dohodě především s Britskou knihovnou (British Library).

<sup>170</sup> Knihovny v Ealingu využívají tento knihovní systém v rámci Konzorcia londýnských knihoven (London Libraries Consortium) společně s dalšími 11 knihovnami.

má možnost vybrat si pobočku, kde si vyzvedne svou členskou kartu<sup>171</sup>. Systém také umožňuje vzdálenou správu čtenářského konta<sup>172</sup>, rezervaci a prodlužování knih, ukládání historie hledání nebo vytváření seznamů knih. Rezervace dokumentů je placená, pro seniory a děti však platí snížená sazba.

Na webové prezentaci lze najít informace o službách, pobočkách a fondu, odkazy na informační zdroje a na stránky Peoples Network [<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>], kde je k dispozici sociální síť reader2reader<sup>173</sup>, služba Enquire (Ask a Librarian 24/7), která je podobná službě „Ptejte se knihovny“ a funguje nepřetržitě<sup>174</sup> a dále služba Discover, která je jednotnou vyhledávací branou ke kulturním sbírkám a organizacím. Webová prezentace knihovny je součástí prezentace místní samosprávy.

Pro registrované uživatele s heslem nabízejí knihovny online zdroje a databáze, u většiny zdrojů je možný dálkový přístup<sup>175</sup>. Tyto služby je možné využívat v knihovnách buď na základě čtenářského hesla nebo s pomocí obsluhy knihovny, po zadání čtenářského hesla a přístupového kódu je u většiny těchto zdrojů možný také vzdálený přístup.

#### **4.1.6 Služby pro občany se speciálními potřebami**

Knihovny v Ealingu odrážejí trend integrace všech občanů s postižením do běžného života společnosti. Projevuje se to především ve službách pro osoby s tělesným postižením nebo pro nemocné, ve službách pro zrakově postižené nebo ve službách a práci s příslušníky národnostních menšin.

##### **Služby pro imobilní občany**

Pro osoby s postižením a omezením pohybu je zajištěn bezbariérový přístup prostřednictvím nájezdových ramp a výtahů. V každé z knihoven v Ealingu je také minimálně 1 počítač bezproblémově dostupný i z invalidního vozíku. Lze využít také pojízdnou knihovnu (tzv. Mobil Library); ta zajíždí na 43 míst minimálně ve 14 denním intervalu a poskytuje informační a výpůjční služby, včetně rezervace knih z fondu jiných

---

<sup>171</sup> Po online předregistraci si čtenář může ihned rezervovat v katalogu tituly, o které má zájem.

<sup>172</sup> Ta je podmíněna obdržetím hesla.

<sup>173</sup> Zde mají uživatelé možnost sdílet své názory na knihy s ostatními čtenáři.

<sup>174</sup> Jedná se o kooperativní službu 80 knihoven.

<sup>175</sup> Jedná se o KnowUK, Encyclopedia Britannica (Britannica Student, Britannica Junior), Oxford English Dictionary, Oxford Dictionary of National Biography, Grove Art Online, Grove Music Online a NewsUK.

knihoven. Před několika lety nabízela také přístup k internetu, ale kvůli pomalému telefonickému připojení byla služba zrušena. Také pojízdná knihovna má bezbariérový přístup. Dříve bylo v Ealingu k dispozici 5 mobilních knihoven, ale zájem klesá, takže když vozy dosloužily, nové již nebyly pořizovány. Stanoviště knihovny jsou přizpůsobována aktuální potřebě; z tohoto důvodu se nyní upustilo od tisku letáčku s mapkou, který byl k dispozici před několika lety - jízdní řád knihovny je vydáván aktuálně na každý měsíc a je zveřejněn na webových stránkách knihovny. V době letních prázdnin je činnost mobilní knihovny omezena.

Pro imobilní občany je k dispozici také donášková služba knihovny (Home Library Service), kterou využívají jak starší občané, tak osoby s tělesným nebo jiným postižením. Registrace pro donáškovou službu probíhá písemně nebo telefonicky. Knihovník, který jednou za měsíc dochází k uživateli, nejdříve vytvoří jeho čtenářský profil a podle něj vybírá dokumenty, případně také přináší konkrétní tituly na požádání. Domácí donášková služba má vlastní fond s větším podílem knih tištěných velkým písmem a audioknih, pracují zde 3 knihovníci, kteří obsluhují cca 400 lidí.

Zvláštním pracovištěm je knihovna v Nemocnici sv. Bernarda v Ealingu: Knihovna organizačně spadá pod Knihovny v Ealingu, není však součástí její knihovní sítě, takže je nutné se do ní zvlášť registrovat. Fond knihovny obsahuje beletrii, filmy na videu i na DVD, noviny, časopisy; odborná literatura je více zaměřena na duševní zdraví a zdravotní problematiku. Dokumenty jsou k dispozici také v jazycích menšin. V knihovně jsou též počítače s internetem a tiskárna. Pracují zde 2 knihovníci, knihovna je otevřena 5 dní v týdnu; 2x týdně objíždí knihovník nemocniční oddělení s nabídkou knih pro pacienty, kteří nemohou opustit lůžko. Knihovnu využívají jak pacienti v nemocnici, tak také lidé, kteří v nemocnici byli dříve hospitalizováni a poté chodí na pravidelné prohlídky; nejvíce je knihovna využívána pacienty psychiatrického oddělení<sup>176</sup>. Knihy je možné vrátit i po propuštění z nemocnice.

---

<sup>176</sup> Knihovnu mohou používat také zaměstnanci nemocnice, lékaři však většinou využívají odbornou knihovnu v rámci specializovaného informačního centra nemocnice.

## **Služby pro osoby se zrakovým a sluchovým postižením**

Na každém počítači v knihovně je instalován software pro práci zrakově postižených uživatelů. Naprostou samozřejmostí jsou knihy tištěné větším písmem, které jsou k dispozici v každé pobočce, a také velký výběr audioknih či filmů na DVD upravených pro zrakově postižené ve většině poboček knihovny. Pro osoby se sluchovým postižením jsou v některých pobočkách k dispozici DVD s titulky pro sluchově postižené, v jedné z poboček se nachází indukční smyčka. Stránky knihovny a také katalog knihovny byly testovány centrem přístupnosti při RNIB<sup>177</sup> a splňují nároky na vysoký stupeň přístupnosti i pro uživatele se zrakovým postižením.

## **Služby pro další znevýhodněné skupiny**

Senioři mají (spolu s dětmi) sníženou sazbu pokut za opožděné vrácení knih. Ti z nich, kteří jsou imobilní nebo mají zdravotní problémy, využívají fond a služby uvedené výše. Kromě toho knihovna nabízí seniorům speciální programy, např. pravidelně pořádané kurzy počítačové gramotnosti, tzv. Silver Surfing aj. V pobočce v Southallu nabízí knihovna nízkoprahové důchodové poradenství.

Knihovna spolupracuje se zařízeními v místech, kde se nacházejí její pobočky, např. knihovna v nemocnici sv. Bernarda spolupracuje s poblíž umístěným domovem pro seniory v Southallu, podobně knihovna v Pitshanger Lane spolupracuje s místním domovem pro osoby s mentální retardací apod. V pobočce v Actonu je umístěna tzv. „family room“, která zde vznikla v rámci národního programu Sure Start, zaměřeného na pomoc s úkoly dětem a rodičům především z rodin, kde angličtina není rodným jazykem rodičů.

### **4.1.7 Práce s příslušníky národnostních menšin**

Velkému procentu příslušníků národnostních menšin v populaci Ealingu odpovídají i služby knihovny. Knihovny v oblasti práce s menšinami spolupracují s místní samosprávou, a to jednak již zmíněným sběrem dat, jednak zprostředkovávají kontakty na pracovníky místní samosprávy, kteří se věnují práci s menšinami. Knihovna spolupracuje také s mnoha organizacemi, které se věnují práci s národnostními menšinami,

---

<sup>177</sup> Royal National Institute of Blind People



v pobočkách umístěných v lokalitách s největším procentem příslušníků menšin<sup>178</sup> probíhá poradenství menšinám, na kterém se podílejí sami příslušníci menšin.

Pro práci s menšinami jsou vyčleněni 2 pracovníci knihovny. Knihovna nemá oficiální zaměstnaneckou politiku vzhledem k menšinám<sup>179</sup>, pokud s tím však zaměstnanci souhlasí, má knihovna snahu umístit je do pobočky, kde mohou uplatnit své jazykové znalosti. Počet zaměstnanců z řad menšin odráží procento zastoupení příslušníků menšin v populaci, takže v některých pobočkách vůbec nepracují „bílé Britové“. Všichni pracovníci jsou školeni k poskytování informací v problematických situacích.

Jednou ze základních služeb jazykově znevýhodněným občanům je nabídka knih a časopisů, případně i filmových DVD, v různých jazycích, které se v lokalitě vyskytují. Jedná se o hindštinu, jazyk gujarati, pandžábštinu, urdštinu, tamilštinu, arabštinu, paštúnštinu, polštinu atd. Snahou knihovny je neustále monitorovat potřeby jednotlivých etnických menšin a knihovní fond těmto potřebám průběžně přizpůsobovat.

Vzhledem k tomu, že mnoho nových obyvatel má problémy s angličtinou, nabízí jim knihovna možnost obdržet informace o knihovně a jejích službách (případně informace o službách místní samosprávy) v jejich rodném jazyce. Dříve to byly především letáky, ty však v posledních letech ubyly především z finančních důvodů; dnes se jedná hlavně o webové stránky. Příslušníci menšin mají také možnost účastnit se lekcí angličtiny, nebo lekcí práce s počítačem apod., které jsou pořádány ve spolupráci s místní samosprávou a se školícími centry v prostorách Ústřední knihovny a northoltské knihovny. Na pomoc občanům, kteří mají problémy s angličtinou, jsou připraveni také pracovníci knihovny, kteří pomáhají při práci s počítačem nebo internetem, případně podle možností pomohou s psaním žádostí, životopisu apod. Rodičům, kteří mají problémy s angličtinou, respektive jejich dětem, pomáhají čtenářské skupiny dětí (Reading Games nebo tzv. Story & Rhymetimes pro děti do 5 let), v některých pobočkách existuje možnost společného učení dětí (např. V Pitshanger Lane). Knihovny nabízejí také rozmanité kreativní učební materiály pro děti. V mnohých pobočkách mají děti vyhrazeny své počítače, na kterých jsou k dispozici různé výukové programy apod.

---

<sup>178</sup> Southall a Acton

<sup>179</sup> Nemá určené povinné procento zaměstnanosti příslušníků menšin.

#### **4.1.8 Informovanost o službách**

Knihovna informuje o službách pro uživatele se speciálními potřebami celkem dobře, a to jak prostřednictvím letáků, tak prostřednictvím webové prezentace. Na ní jsou zvlášť vyčleněny informace pro příslušníky menšin, na úvodní stránce knihovny jsou také viditelné informace o domácích doručovacích službách a mobilní knihovně.

Problematickými momenty jsou informace o knihovně v Nemocnici sv. Bernarda, které jsou ukryty za několika odkazy v seznamu poboček a informace o službách pro osoby s postižením, které lze nalézt v sekci FAQ, kde jsou však zařazeny mezi mnoho dalších informací, a mohou tak být hůře dohledatelné. Pozitivní je, že katalog knihovny i webové stránky splňují pravidla přístupnosti pro zrakově postižené.

### **4.2 Městská knihovna v Praze**

#### **4.2.1 Obsluhovaná populace**

Na území Hlavního města Prahy žije v současné době cca 1233 tisíc obyvatel<sup>180</sup> [*Obyvatelstvo v Praze*, 2009], 61 % z nich je ekonomicky aktivních [Český statistický úřad Hl. m. Praha, 2009] Cca 16 % obyvatel je starších 65 let [Český statistický úřad Hl. m. Praha, 2010]. Odhadovaný počet osob s postižením je cca 10%<sup>181</sup> [Novák et al., 2008, s 543]. Oproti Ealingu je v Praze zcela rozdílná situace z hlediska národnostních menšin, které tvoří pouze 6,7 % obyvatelstva [Český statistický úřad, 2006, s. 11]<sup>182</sup>, přičemž se zde nejví tendence k růstu, spíše k poklesu<sup>183</sup>. Nejpočetnější skupinu tvoří občané slovenské národnosti (1,6%), dále ruské (0,5 %), ukrajinské (0,4 %), vietnamské a německé (obojí cca 0,2 %), polské a romské národnosti (obojí cca 0,5%). Stejně jako v Londýně však na území Hlavního města Prahy žije cca 149,6 tisíc cizinců [Český statistický úřad, 2008]<sup>184</sup>, přičemž největší část z nich tvoří v uvedeném pořadí Ukrajinci, Slováci, Vietnamci, Rusové, Poláci, Němci [Český statistický úřad Hl. m. Praha, 2008].

---

<sup>180</sup> Jedná se o údaj z 31.12.2008 - v roce 2001 to bylo 1160 tisíc obyvatel.

<sup>181</sup> Jedná se o údaj týkající se celé ČR.

<sup>182</sup> Jedná se o údaj k 1.3. 2001, do tohoto údaje nejsou zahrnuti občané, kteří udávají moravskou národnost.

<sup>183</sup> Jde o srovnání se stavem k roku 1991 [Český statistický úřad, 2006].

<sup>184</sup> Jde o údaj Ředitelství cizinecké policie k 28.2.2010

#### **4.2.2 Základní informace o knihovně**

**Městská knihovna v Praze (MKP)** je veřejnou knihovnou, jejímž zřizovatelem je Hlavní město Praha. Knihovna má celopražskou působnost; zároveň je také Krajskou knihovnou pro hlavní město Praha. V rámci knihovních a informačních služeb je důraz kladen na služby pro děti, mládež a studenty, činnost knihovny však má přesah také do roviny sociální (služby seniorům, sociálně slabým a handicapovaným) [Městská knihovna v Praze, 2010]. Knihovna je organizována do 6 obvodních knihoven, které dohromady sdružují 44 poboček (včetně Ústřední knihovny) a 3 mobilní knihovny, tzv. Bibliobusy. Každá pobočka v průměru obsluhuje přibližně 28700 obyvatel s trvalým pobytem v Praze. V knihovně pracuje ve službách cca 340 osob, v průměru tedy v jedné pobočce pracuje cca 8 lidí, vzhledem k obsluhované populaci je to přibližně 1 pracovník na 3600 osob s trvalým pobytem na území Hl. m. Prahy.

42 poboček je nyní automatizovaných, takže uživatelé mohou pro přístup k jejich službám používat jeden průkaz, na automatizaci dalších poboček se postupně pracuje. Pobočky se různí velikostí, některé i svým zaměřením nebo speciálními službami<sup>185</sup>. Součástí knihovny je několik školicích center, která jsou využívána pro vzdělávací akce organizované knihovnou nebo ve spolupráci s dalšími organizacemi. Knihovna nabízí také kulturní akce, vstupní exkurze a tematické besedy pro děti a mládež, součástí Knihovny je takzvaná Lidová univerzita.

#### **4.2.3 Služby místní komunitě a spolupráce s místní samosprávou**

Součástí knihovny je informační centrum, zaměřené nejen na informace o knihovně a referenční služby, ale také na informace pro Pražany, především informace o státní a místní správě, legislativě, evropských a mezinárodních organizacích, sociální problematice, neziskovém sektoru, vzdělávání, kultuře a volném čase, dopravě apod. Toto centrum spolupracuje také s neziskovými organizacemi, které se je postupně naučily využívat pro vzájemnou výměnu informací.

Informace z oblasti státní správy jsou v menší míře poskytovány také na všech pobočkách MKP, které se snaží spolupracovat se samosprávou v místě svého sídla. Na informační materiály z této oblasti však není kladen příliš velký důraz vzhledem

k tomu, že místní úřady většinou provozují svá vlastní informační centra. Knihovny jsou však místem, kde si občané mohou pořídit elektronickou kartu Opencard. Knihovna jako celek i jednotlivé pobočky také spolupracují na projektech a programech s dalšími organizacemi, ať už se jedná o spolupráci na celoknihovní úrovni nebo na úrovni jednotlivých poboček, jako je tomu např. v pobočce v Praze Michli, umístěné v prostorách Domova pro seniory Sue Ryder.

MKP spolupracuje také se školami, koordinaci školních programů se věnují 3 zaměstnanci. Přípravují nebo spolupracují na přípravě programů pro školy, např. formou tvořivé práce s textem při čtenářských dílnách apod., nabízejí materiály a samostatné lekce k osobnostní a sociální, multikulturní, enviromentální nebo mediální výchově, pořádají ukázky společně s organizacemi Okamžik nebo Psi pro život apod. Dětská knihovníci také pomáhají při výuce informační gramotnosti, tvorbě žákova portfolia nebo evaluace atd.

Knihovna provozuje také informační portál o Praze „Praha v knihovně“, jehož součástí jsou informace o kulturních a jiných akcích v Praze, odkazy na webové stránky a informace o knihách a dokumentech, které se věnují pražské tematice<sup>186</sup>, z nichž část je dostupná v digitalizované podobě prostřednictvím internetu a další je možné si půjčit.

#### **4.2.4 Služby knihovny**

Knihovna poskytuje služby všem občanům - uživatelem se člověk stává při vstupu do knihovny; některé ze služeb knihovny, včetně např. absenčních výpůjček, jsou podmíněny registrací. Registrovaným uživatelem knihovny se může stát podle knihovního řádu obyvatel ČR nebo jiné země EU, který tuto skutečnost může doložit dokladem nebo veřejnou listinou. Knihovna pak o jeho registraci rozhodne do 1 týdne. Pokud není možné doložit pobyt osoby, knihovna prodlužuje tuto lhůtu na měsíc. Pro občana mimo EU je registrace možná po zaplacení kauce 1000 Kč nebo pokud se za něj někdo zaručí. Uživatelé platí roční členský poplatek a také při první registraci poplatek za čtenářský průkaz. Místo průkazu do knihovny lze využít také elektronickou kartu Opencard. Na webových stránkách je možná „předregistrace“.

---

<sup>185</sup> Např. pobočka Opatov nabízí služby artotéky apod.

<sup>186</sup> Tyto dokumenty je mimo jiné možno hledat podle lokalit, kterým se věnují, obrázků apod.

Knihovna zajišťuje bibliografické i faktografické informace a poskytuje absenční i prezenční výpůjčky knih, periodik, audioknih a hudebních nahrávek na magnetofonových páscích, CD a MP3 discích, dále půjčuje mapy, CD-ROMy, gramofonové desky, hudebniny, divadelní texty, dokumenty a díla z fondu artotéky. Výpůjční lhůta zvukových dokumentů a periodik je 14 dní, výpůjční lhůta audiovizuálních dokumentů je 1 týden, pro ostatní druhy dokumentů jsou to 4 týdny. Všechny dokumenty, včetně DVD a CD, jsou půjčovány zdarma. Uživatel může mít současně vypůjčeno až 60 knihovních dokumentů. Za pozdní vrácení dokumentu jsou vybírány poplatky, zpoplatněna je také rezervace. Dokumenty je možné vracet na kterékoliv pobočce knihovny.

Knihovna provozuje také hudební oddělení, v němž je možné půjčovat hudební materiály i poslouchat hudbu, k dispozici je také elektronické piáno pro přehrávání skladeb. Dále je součástí knihovní sítě divadelní oddělení a artotéka, tj. oddělení zaměřené na výtvarné umění. Kromě dokumentů o výtvarném umění, architektuře, sochařství, fotografii, uměleckých řemeslech a dalších souvisejících tématech je její součástí také obrazový fond obsahující sbírku české grafiky a reprodukcí českých a světových malířů, které si lze půjčit na 26 týdnů s možností následného prodloužení.

Součástí služeb knihovny jsou kopírovací služby a možnost tisku (včetně tisku z elektronických databází); obojí je zpoplatněno.

#### **4.2.5 Elektronické služby knihovny**

Přístup k internetu je umožněn všem občanům ve většině poboček. Registrovaný čtenář, který nemá žádný nevypořádaný dluh vůči knihovně, si může internet rezervovat předem na dobu 1 hodiny, ostatní uživatelé jej mohou využít v nezadaném čase po dobu 30 minut, v Ústřední knihovně je při tom nutné uvést osobní údaje. Ve všech pobočkách knihovny je pro uživatele s notebookem k dispozici WIFI připojení.

MKP používá vlastní knihovní systém Koniáš. OPAC tohoto systému nabízí textové i tematické vyhledání dokumentů, vyhledání dokumentu podle typu, pobočky ve které se dokument nachází, dostupnosti dokumentu k výpůjčce apod. Samozřejmostí je správa čtenářského konta, prodlužování, rezervace, možnost vytváření seznamů literatury apod. Uživatelsky velmi příjemnou možností je blokáce vyhledaného dokumentu na konkrétní pobočce v rámci výpůjčního dne. Katalog nabízí také možnost komentářů nebo hodnocení

titulů přihlášenými uživateli. Knihovní systém byl dříve v některých dílčích oblastech problematický z hlediska přístupu pro zrakově postižené [MARTINKOVÁ, 2006], od té doby však došlo k mnohým vylepšením. Informace o jeho přístupnosti v současné době však nejsou v Městské knihovně známy [DOKLÁDALOVÁ, 2010]<sup>187</sup>.

Knihovna také nabízí přístup do databází a multimediálních informačních zdrojů, z nichž některé jsou pro přihlášené uživatele přístupné i dálkově, k dispozici je také seznam důležitých nebo zajímavých odkazů na zpravodajské servery, instituce, praktické informace nebo informace z různých zájmových oblastí.

V rámci digitalizačního centra knihovny vzniká tzv. E-knihovna, v níž se zpřístupňují dokumenty o Praze<sup>188</sup>, nebo elektronické verze některých dokumentů, které nejsou vázány autorskými právy, např. pohádky, knihy Karla Čapka, Boženy Němcové, holmesovská literatura apod.

Městská knihovny v Praze provozuje webovou síť K4U, kde uživatelé mohou diskutovat a sdílet informace o knihách, vytvářet skupiny fanoušků, hrát hry apod. Knihovna má také prezentaci na Facebooku, překvapivě se však neúčastní projektu „Ptejte se knihovny“ ani nemá na svých stránkách odkaz na tuto službu.

#### **4.2.6 Služby pro občany se speciálními potřebami**

##### **Služby pro občany se zdravotním postižením a imobilní občany**

29 poboček knihovny je bezbariérových, v dalších probíhá nebo je plánována rekonstrukce. Ve všech nově zrekonstruovaných pobočkách jsou toalety (případně podle prostorových možností jsou některé z těchto toalet bezbariérové a některé mají přebalovací pulty). V každé pobočce je možnost tvrdého nebo měkkého sezení, v některých pobočkách jsou také nápojové automaty nebo možnost zakoupení občerstvení. V knihovně jsou k dispozici počítače s bezbariérovým přístupem.

MKP provozuje 3 mobilní knihovny, tzv. Bibliobusy, které mohou využít občané vzdálenějších lokalit a občané se sníženou mobilitou. V nich jsou poskytovány výpůjční služby knih a časopisů a veřejný přístup k internetu. Na webové prezentaci knihovny

---

<sup>187</sup> Informace o přístupnosti se nepodařilo získat ani dotazy na Blind friendly web, SONS ČR nebo Centrum Tereza.

<sup>188</sup> Jde o projekt Praha v knihovně, popsáný výše.

je velmi přehledně zpracován jízdní řád Bibliobusů, informace o typu vozidla, aktuální pozici a GPS souřadnicích Bibliobusu. Dvě novější vozidla jsou bezbariérová, starší, které nyní dosluhuje, bezbariérové není. Dosluhující vozidlo má knihovna v plánu nahradit knihovním minibusem, který však bude více zaměřen na jiný typ služeb. Plánuje se jeho využití pro spolupráci se školami, seniory, případně k rozvozu balíčků na přání do domovů pro seniory nebo nemocnice apod. - bude však záležet také na průzkumu potřeb uživatelů.

Doručovací služby jako takové knihovna nenabízí, na některých pobočkách však na základě individuální dohody určitá forma doručování probíhá (není to však služba oficiální). Výhodou pro osoby s omezenou mobilitou je možnost vracení dokumentů ve všech pobočkách knihovny, blokace dokumentů a dálkový přístup do E-knihovny, plánuje se také „mezipobočková výpůjční služba“.

### **Služby zrakově postiženým**

Ve fondu knihovny se nacházejí dokumenty vhodné pro zrakově postižené, např. zvukové knihy a časopisy, hudební dokumenty apod.<sup>189</sup>, dále jsou to knihy a časopisy tištěné velkým písmem (jak z oblasti beletrie, tak faktografické literatury), kterých však kvůli jejich nedostatku na českém trhu není mnoho. Knihovna také nabízí velké množství digitalizovaných materiálů ke stažení v různých formátech, které tak mohou využívat i nevidomí a slabozrací, kteří užívají speciální software.

Slabozraké osoby mohou využívat kamerové lupy, které byly instalovány v několika pobočkách, případně software na zvětšování textu. K dispozici jsou také počítače se zvukovým výstupem pro nevidomé.

MKP spolupracuje s mnoha organizacemi, které se zabývají problematikou osob se zrakovým postižením. Příkladem může být občanské sdružení Okamžik<sup>190</sup>, občanské sdružení Integrace, Gymnázium pro zrakově postižené, Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých<sup>191</sup> apod.

---

<sup>189</sup> V současné době také knihovna rekonstruuje pobočku, do které by se audioknihy měly soustředit, a v níž by měly být k dispozici mobilní poslechové stojany.

<sup>190</sup> Ve spolupráci se sdružením Okamžik připravila MKP např. posezení pro seniory, při němž se mohli seznámit s obsluhou kamerových lup.

<sup>191</sup> Ve spolupráci se SONS proběhla v prostorách knihovny soutěž ve čtení Braillova písma.

## **Služby pro další uživatele se speciálními potřebami**

Pro občany se sluchovým postižením je v sálech ústřední knihovny k dispozici indukční smyčka<sup>192</sup>. MKP nabízí služby i dalším občanům se znevýhodněním. Jsou to především vzdělávací akce pro rodiče a děti, akce pro seniory<sup>193</sup>, včetně kurzu práce na PC, dále jsou to přednášky a semináře zaměřené na sebepoznání, duševní hygienu, a duševní zdraví, komunikaci, sociální vztahy apod. Na přípravě těchto akcí MKP spolupracuje i s dalšími organizacemi.

Důležitá je také spolupráce jednotlivých poboček s institucemi a neziskovými organizacemi v jejich lokalitách. Jde například o spolupráci s Českou unií neslyšících a s Gymnáziem pro sluchově postižené, s Jedličkovým ústavem, integrovanými třídami škol pro postižené děti a děti se specifickými poruchami učení, Integrálem Jana Masaryka (škola pro děti s LDM) apod.

### **4.2.7 Služby pro příslušníky menšin a cizince**

Městská knihovna v Praze se věnuje službám příslušníkům menšin již delší dobu, v roce 2009 se však zapojila do projektu Knihovny pro všechny, na kterém spolupracuje s Multikulturním centrem Praha [<http://www.mkc.cz>], některé aktivity probíhají také ve spolupráci s Centrem pro integraci cizinců.

Knihovna nabízí knihovní fond v cizích jazycích<sup>194</sup>, především v angličtině, němčině, ruštině, vietnamštině, čínštině. Cizojazyčné knihy se nacházejí zejména v pobočkách, kde žijí početnější skupiny příslušníků menšin<sup>195</sup>. Na akvizici knihovna spolupracuje např. s Britskou radou, knihovnou v Moskvě, knihovnou v Šanghaji apod., na výběru vietnamské literatury MKP nyní spolupracuje s vietnamským tlumočnickem.

Stránky knihovny jsou k dispozici také v německé a anglické verzi, knihovna nyní v rámci projektu Knihovny pro všechny pracuje na překladu základních informací do menšinových jazyků, tj. ruštiny, ukrajinštiny, mongolštiny, vietnamštiny, čínštiny, němčiny a angličtiny. Ve dvou pobočkách jsou umístěny infopointy pro cizince, kde jsou

---

<sup>192</sup> Bohužel informace o tom není nikde k dispozici a není o něm informován ani personál knihovny (zjištěno na základě telefonického dotazu).

<sup>193</sup> Knihovna spolupracuje např. s Klubem aktivního stáří

<sup>194</sup> Bohužel informace o fondu knihovny v cizích jazycích nelze zjistit.

<sup>195</sup> Např. knihy ve vietnamštině se nacházejí v pobočce v Praze 11, kde žije početná skupina Vietnamců



k dispozici časopisy v cizích jazycích, informační materiály týkající se cizinců a migrantů, kontakty na organizace, a také s výukový e-learningový program češtiny. Ve spolupráci s Centrem pro integraci cizinců pořádá MKP kurzy češtiny pro cizince a kurzy práce s počítačem pro cizince, které probíhají v českém jazyce.

#### **4.2.8 Informovanost o službách**

Informace pro znevýhodněné uživatele mají jisté nedostatky, což se týká i webové prezentace knihovny, kde je jsou tyto informace umístěny nahodile a pokud uživatel neprojde všechny stránky, nemusí je vůbec najít. Na vstupní stránce odkaz na informace tohoto typu zcela chybí, informaci o Bibliobusech najdeme odkazovanou pod seznamem poboček<sup>196</sup>, což pro uživatele zvenčí může být zavádějící. Pozitivní je, že v seznamu lze hledat pobočky s bezbariérovým přístupem, jsou zde také uvedeny pobočky se softwarovými a kamerovými lupami, avšak bez možnosti jejich vyhledávání. Ze seznamu poboček také vede odkaz na stránku s obecnými informacemi o možnosti využití kamerových a softwarových lup (jiná cesta k informaci o lupách pravděpodobně nevede). Další nalezený odkaz týkající se služeb handicapovaným uživatelům je vnořen do stránky věnované Informačnímu centru knihovny. Informace o službách menšinám a cizincům jsou ukryty na hlavní stránce v grafickém odkazu „Knihovny pro všechny“, který nemusí být jasný, v navigaci stránek vůbec není a navíc se střídá s dalším grafickým odkazem<sup>197</sup> a není na stránce vždy k dispozici, což jednak není přehledné, jednak v závislosti na tom, jak je stránka stažena do prohlížeče, může tento odkaz být zcela nepřístupný<sup>198</sup>. Problémem je také skutečnost, že personál knihovny není dostatečně informován o nabízeném vybavení a službách.<sup>199</sup>

---

<sup>196</sup> Nalezení informace může být ztíženo mj. skutečností, že ačkoliv termín Bibliobus je zvukomalebý a velmi vhodný pro propagaci i běžné používání, nemusí být pro všechny jednoznačně srozumitelný.

<sup>197</sup> Noc s Andersenem.

<sup>198</sup> Stav v březnu 2010.

<sup>199</sup> Viz problém s indukční smyčkou.

### **4.3 Srovnání MKP a knihoven v Ealingu**

#### **Služby a jejich prezentace**

Z výše uvedených informací vyplývá, že služby obou knihoven jsou velmi kvalitní a srovnatelné, vypadá to však, že ačkoliv MKP nabízí velice širokou škálu kvalitních služeb, neumí o nich dobře informovat, takže služby, které by zasloužily velkou pozornost, nebo které by mohly být vzorem pro další knihovny, mnohým uživatelům i odborné veřejnosti zůstávají utajeny. Projevuje se to především v oblasti webové prezentace; tam však mají rezervy obě knihovny. Na webových stránkách nejsou jednoznačně vyčleněny informace pro osoby s různým znevýhodněním, nebo, v případě Knihoven v Ealingu, jsou vyčleněny jen informace pro určité skupiny, jiné zůstávají ukryty a vnořeny do hlubších úrovní webového stromu. Na webu MKP je informací pro znevýhodněné velmi málo a jsou umístěny nepříliš logicky, chybí informace o cizojazyčném fondu, informace pro menšiny jsou dokonce téměř nepřístupné, o některých službách není informován ani personál knihovny.

#### **Sociálně vyloučené skupiny**

Ke službám obou knihoven se bez problémů za předem stanovených podmínek dostane kdokoli, a to i cizinec nebo osoba s dočasným pobytem. Registraci zdarma nabízí knihovna v Ealingu, nabízí také snížené sazby pokut za zpožděné a poplatků za rezervaci pro děti a seniory, MKP má pro změnu zdarma výpůjčku všech dokumentů, včetně DVD, za které se v Ealingu platí.

#### **Služby pro osoby s postižením**

Obě knihovny nabízejí bezbariérový přístup do svých poboček. V MKP sice nejsou prozatím bezbariérové všechny pobočky, je to však dáno historickou situací a na odstranění tohoto problému se pracuje. Obě knihovny také nabízejí bezbariérový přístup k počítačům. V obou knihovnách je možné vracet dokumenty v kterékoliv pobočce.

Srovnatelné jsou služby mobilních knihoven; MKP však má lépe zpracované informace o mobilních knihovnách a jízdní řády a (na rozdíl od Knihoven v Ealingu) v Bibliobusech nabízí také veřejný internet.

Knihovna v Ealingu spolupracuje s místní nemocnicí, nabízí také službu doručování dokumentů. Tyto služby prozatím v MKP chybějí, jejich spuštění se však do budoucna

plánuje, zatím např. formou knihovního minibusu, který by objížděl různé školy a instituce a nabízel „balíčky knih“ na přání apod.

Pro zrakově postižené nabízí knihovna v Ealingu na rozdíl od MKP velké množství knih tištěných velkým písmem v každé pobočce a také více videomateriálů s titulky pro zrakově postižené - není to však vinou neochoty MKP pořizovat tento typ dokumentů, ale malou dostupností těchto dokumentů v ČR. Problém knih tištěných velkým písmem je kompenzován kamerovými lupami na některých pobočkách, prozatím se však nejedná o všechny pobočky; stejně je to i se softwarem pro hlasový výstup.

Z hlediska osob se zrakovým postižením je výhodou, že MKP nabízí uživatelům přístup k WIFI, protože to umožní uživatelům používat vlastní notebook s vlastním nastavením a speciálními programy. Další výhodou jsou elektronické služby, v nichž má MKP velký náskok - týká se to možnosti blokace dokumentu v rámci výpůjčního dne nebo E-knihovny. Problémem je však nedostupnost informací o službách handicapovaným občanům, nebo otázka nejasné přístupnosti webového katalogu

### **Spolupráce s místní komunitou a samosprávou**

Obě knihovny výborně plní komunitní funkci a také podle potřeb spolupracují s institucemi v místě, včetně neziskových organizací a institucí, které pracují s různě znevýhodněnými osobami.

Nesporný náskok mají Knihovny v Ealingu ve spolupráci s místní samosprávou, především díky snadné dostupnosti informací z místního úřadu i informací týkajících řešení různých situací - tyto informace jsou umístěny v každé knihovně. Výhodou je také sběr informací o občanech komunity, které jsou součástí přihlášky, a které slouží jak knihovně v plánování jejích služeb, tak pro potřeby místní samosprávy. Městská knihovna v Praze sice také poskytuje informace z oblasti státní správy, ale ve srovnání s Knihovnami v Ealingu jde o výrazně menší rozsah.

### **Služby cizincům a příslušníkům menšin.**

Knihovny v Ealingu nabízejí větší rozsah služeb pro příslušníky menšin a cizince. Vzhledem k procentuálnímu zastoupení cizinců a příslušníků menšin v populaci je však MKP přinejmenším stejně aktivní, i když situace je pro ni naopak složitější, neboť v MKP nepracují zaměstnanci, kteří by znali některé menšinové jazyky, např. vietnamštinu apod.

Určitým problémem pražské městské knihovny je však dostupnost informací o poskytovaných službách.

### **Shrnutí**

Přestože v MKP pracuje ve službách v přepočtu na průměrný počet na pobočku méně pracovníků, a přestože mnohé služby nemají tak dlouhou tradici ani podporu, jako mají knihovny ve Velké Británii, je velmi příjemným překvapením, že i ve srovnání s Knihovny v Ealingu není sporu o tom, že se jedná se o moderní knihovnu se službami na vysoké úrovni (včetně služeb pro uživatele se speciálními potřebami), a že všechny služby jsou přinejmenším srovnatelné. Většinu služeb, které v MKP prozatím nejsou (např. spolupráce s nemocnicemi, doručovací služba apod.), tato knihovna do budoucna plánuje. V některých oblastech služby MKP Knihovny v Ealingu předčí (WIFI, mobilní knihovny, služby e-knihovny a další dálkové elektronické služby).

Za jediné problematické oblasti ve službách MKP tak lze považovat nedostupnost informací o nabízených službách knihovny pro znevýhodněné skupiny, dílčí nepřístupnost webových stránek, případně ne zcela naplněný potenciál poskytování informací z oblasti státní správy.

## 5 Doporučení pro práci se znevýhodněnými skupinami

Konkrétní potřeby jednotlivých skupin jsou popsány v kapitole 3. V krátkosti je lze shrnout do několika obecných doporučení:

1. Provést průzkum místních podmínek:
  - Zjistit, které znevýhodněné skupiny jsou relevantní pro danou knihovnu a její akční rádius.
  - Snažit se zmapovat jednak demografické dispozice, jednak instituce a sociální zařízení, ve který se mohou nacházet potenciálně znevýhodnění uživatelé (nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných, zařízení sociální péče apod.).
  - Vytipovat, pro které uživatele je účelné připravit speciální služby - například v lokalitě, kde je domov pro seniory, je vhodné připravit dokumenty a služby pro tuto kategorii uživatelů atd. (Je však nutné, aby knihovna zároveň byla připravena na poskytování služeb všem skupinám uživatelů.)
2. Zajistit informační materiály pro jednotlivé skupiny:
  - jednak dokumenty zabývající se tematikou jednotlivých znevýhodnění nebo dalších oblastí s těmito znevýhodněními souvisejícími,
  - jednak informace a odkazy na webové stránky a organizace, které se zabývají znevýhodněnými skupinami.
3. Zajistit, aby dokumenty byly dostupné ve formě, která je pro znevýhodněné uživatele přístupná (například zvukové knihy nebo knihy tištěné velkým písmem pro zrakově postižené nebo seniory, elektronické dokumenty pro zrakově postižené a osoby které mají problémy s mobilitou apod.).
4. Zajistit informace o službách knihoven, a to formou pro znevýhodněné uživatele snadno dostupnou. Tyto informace by se měly objevit i na webových prezentacích knihoven a být snadno k nalezení, o všech službách by měl být informován personál.
5. Odstranit stavebně-technické bariéry, které brání v přístupu nebo ztěžují přístup osobám s postižením a zdravotním omezením do prostor knihovny a případně instalovat speciální techniku, (např. zdvižné plošiny, orientační systémy pro zrakově postižené apod.). Je nepochybné, že ne všechny veřejné knihovny budou mít k dispozici okamžitě

peníze na stavební úpravy nebo speciální zařízení, je však nutné zahrnout tyto úpravy již nyní do plánů rozvoje knihovny.

6. Upravit vnitřní prostor knihoven tak, aby se v něm osoby s nejrůznějšími typy postižení mohly bez problémů pohybovat a mohly používat všechny služby, které knihovna nabízí. To zahrnuje například vhodné uspořádání nábytku a zařízení, vhodné osvětlení, odstranění překážek z trajektorií pohybu apod. Tyto úpravy jsou většinou na finančních možnostech knihovny závislé jen málo nebo vůbec.
7. Tam, kde je to účelné, zajistit speciální vybavení pro uživatele s postižením, především hardware a software pro zrakově postižené, kamerové lupy, indukční smyčky nebo mikrofony k vypůjčným pultům knihoven apod. Důležité je však, aby tato zařízení uměli obsluhovat všichni pracovníci knihovny.
8. Zajistit přístupnost webových stránek a elektronických služeb pro osoby s postižením zraku sluchu, s tělesným postižením, s mentální retardací, se zdravotními problémy, pro příslušníky menšin, pro osoby s nízkou počítačovou nebo informační gramotností atd. Přístupné by měly být nejen webové stránky, ale také další elektronické služby, včetně katalogu, správy čtenářského konta, databází, které knihovna vytváří, elektronických zdrojů apod.
9. Zajistit služby vhodné pro jednotlivé znevýhodněné skupiny (např. doručovací služby nebo služby mobilních knihoven, školení, komunitní programy, dálkové a elektronické služby namísto návštěvy knihovny, atd.). S tím úzce souvisí vytvoření podmínek pro to, aby služby byly dostupné pro všechny uživatele bez rozdílu (např. i pro cizince a krátkodobé návštěvníky lokality, osoby trpící chudobou, bezdomovce, osoby žijící ve vzdálených lokalitách, nebo osoby pobývající v zařízeních, která trvale nebo dočasně nemohou opustit, jako jsou azylové domy, nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných, apod.).
10. Zpracovat knihovni řád knihovny a další dokumenty tak, aby byly univerzálně použitelné, uživatele se speciálními potřebami nevyjímaje. Je také vhodné, aby knihovny byly připraveny na krizové a nestandardní situace, které mohou nastat a měly pro tyto situace předem připravený scénář a proškolený personál.

11. Zmapovat instituce a organizace v lokalitě knihovny, které se zabývají problematikou jedné nebo více znevýhodněných skupin. Tam, kde je to účelné, s nimi navázat spolupráci.
12. Aktivně přistupovat k poskytování informací ze státní správy. Nespoléhat pouze na to, že informace je možné nalézt na internetu, ale aktivně spolupracovat s místními úřady a samosprávou, občanskými organizacemi. Shromažďovat informační materiály, letáky, formuláře, kontakty, internetové odkazy apod. s důrazem na informace potřebné pro znevýhodněné skupiny. V knihovně se k těmto materiálům dostane mnohem více občanů, než na úřadech, včetně těch, kteří by na úřad z nerůznějších důvodů vůbec nešli. Veřejná knihovna je veřejným místem, je zřizována z veřejných peněz a měla by být mostem mezi státní správou a občany.
13. Věnovat pozornost vzdělávání a výcviku personálu v oblasti etických i praktických problémů komunikace s osobami s postižením, s osobami s kognitivními a behaviorálními poruchami nebo poruchami učení, s příslušníky menšin, staršími osobami, bezdomovci, maminkami s dětmi atd. „I když pro služby uživatelům s postižením využijeme mnoho zdrojů a technologií, školení personálu by mělo začít tréninkem empatie a porozumění nejrůznějším typům postižení a získáním komunikačních dovedností, které personál potřebuje k tomu, aby mohl bez obtíží jednat s lidmi, kteří mají nejrůznější postižení“ [HUNTINGTON et al., 2002, s. 48]. V rámci tohoto přístupu však je vhodné nevnímat jen speciální potřeby uživatele, ale uživatele samotného v jeho lidské důstojnosti (nevidět v něm pouhý „objekt“ služeb).

Z výše uvedeného výčtu je zřejmé, že pro mnohé knihovny uvedená doporučení nejsou ničím novým. V České republice existuje nemálo knihoven, které služby znevýhodněným uživatelům poskytují [srov. HOUŠKOVÁ et al. 2008] a dělají to nanejvýš kvalitně a profesionálně. Přesto v této oblasti ještě existuje prostor pro rozvoj. Především se tato problematika často zužuje pouze na některé skupiny uživatelů; někdy také knihovny o svých aktivitách nedostatečně informují uživatele i odbornou veřejnost v míře, která neodpovídá vynaloženému úsilí a potenciálnímu zájmu.

Informace o jednotlivých znevýhodněných skupinách se velmi obtížně získávají; stejné informace často další knihovny shánějí znovu samostatně a nevyužijí výsledků práce a zkušeností ostatních knihoven. Proto je třeba věnovat větší pozornost metodickému

vedení v této oblasti (a vůbec oblasti služeb a komunikace s uživateli) na celonárodní úrovni, případně na úrovni knihoven pověřených metodickým vedením<sup>200</sup>. Pro oblast služeb uživatelům by byl velmi přínosný např. odborný informační portál, na němž by bylo možné najít komentáře odborníků, odkazy na literaturu, která je k dané problematice dostupná<sup>201</sup> i na další zdroje, dále rady, jak řešit konkrétní situace, zkušenosti dalších knihoven, odkazy na knihovny, které poskytují služby znevýhodněným uživatelům<sup>202</sup> apod.

Řešení mnoha problémů však tkví především v lidech, personálu knihoven. Ne vždy je možné investovat velké částky do přestaveb knihovny<sup>203</sup>, do drahého vybavení a zařízení. Avšak tam, kde je ochota na straně lidí, se téměř vždy najde alespoň nějaké řešení. Přístup personálu je klíčový. Je nutné změnit myšlení pracovníků knihoven, seznamovat je s potenciálními problémy a naučit je myslet tvořivě a vstřícně k uživatelům, kteří vyžadují nestandardní přístup. Je nutné se i v této oblasti vědomě zaměřit na „marketing dlouhodobě spokojeného uživatele“ a naučit personál knihoven, že uživatel je náš zákazník, a my mu chceme vyjít vstříc tak, jak je to jen možné, aby se k nám příště zase rád vrátil.

Vedení knihoven by mělo rozpoznat individuální schopnosti a nadání svých pracovníků a vhodně je využít i pro práci se s skupinami se speciálními potřebami. Zároveň by všem pracovníkům, kteří k uživatelům přistupují profesionálně, vstřícně a empaticky, mělo poskytnout všemožnou podporu.

---

<sup>200</sup> Přestože se tomuto tématu již mnohé knihovny věnují nebo přesto, že Národní knihovna nebo SKIP vydali několik publikací na téma znevýhodněných skupin, svědčí o tom, že tato oblast není zcela doceněna například skutečnost, že na portále Knihovnam [http://knihovnam.nkp.cz], je v oddíle věnovaném službám k dispozici pouze několik dokumentů, z nichž jen jeden se zabývá problematikou znevýhodněných uživatelů (jedná se o informace k výzkumu „Služby knihoven klientům se specifickými potřebami - zdravotně znevýhodnění“ z roku 2007) nebo, že na stránkách Národní knihovny věnovaných odborným činnostem [http://www.nkp.cz/pages/page.php3?navez=Odborne\_cinnosti&submenu2=28] je možné najít především odkazy na činnosti týkající se zpracování a ochrany fondů (příklady by se našly i jinde, Národní knihovna je však vzhledem ke své působnosti nejvíce viditelná). Není samozřejmě v žádném případě cílem zpochybňovat zde potřebnost odborných činností týkající se zpracování fondů atd., nabízí se však otázka, zda v našich odborných činnostech nechybí důraz na služby a komunikaci s uživateli.

<sup>201</sup> Například fond Knihovny knihovnické literatury Knihovnickéh intistutu obsahuje nemalé množství velmi kvalitních dokumentů z oblasti poskytování služeb osobám se speciálními potřebami.

<sup>202</sup> Informace o knihovnách poskytujících služby uživatelům se speciálními potřebami lze najít na některých webových rozcestnících zabývajících se službami knihoven obecně, neexistuje však jednotné místo, kde by byly tyto informace soustředěny.

<sup>203</sup> Mnohde tomu brání také další skutečnosti, jako například památková ochrana budov.



Na závěr je snad vhodné využít citát ze setkání americké Asociace veřejných knihoven<sup>204</sup> v Arizoně v roce 2002 [HUNTINGTON et al., 2002, s. 48]: „Abychom mohli úspěšně reagovat na potřeby lidí s postižením, je pro nás klíčovým *výcvik personálu, výcvik personálu, výcvik personálu!*“

---

<sup>204</sup> The Public Library Association (PLA)

## 6 Závěr

Právo na přístup k informacím patří k jednomu ze základních lidských práv. Veřejné knihovny, které jsou v demokratické společnosti tradičně chápány jako instituce ve veřejné sféře, ve kterých se mohou potkávat občané napříč různými společenskými vrstvami a skupinami, hrají v přístupu k informacím a k naplňování informačních potřeb občanů klíčovou roli. Tato jejich role je v mnohých zemích, včetně České republiky, definována zákonem o knihovnách, který stanovuje povinnost veřejných knihoven zajistit přístup k informacím všem osobám bez rozdílu, tedy včetně různých znevýhodněných skupin občanů.

Mezi občany, kteří jsou znevýhodněni z hlediska přístupu k informacím, patří nejen osoby s postižením, tj. se zdravotním a tělesným postižením nebo postižením zraku či sluchu, ale i osoby, které trpí dočasným postižením nebo omezením, osoby se specifickými poruchami učení, osoby s narušenou komunikační schopností, s duševními a behaviorálními poruchami, včetně osob s mentální retardací. Definice znevýhodnění zahrnuje také příslušníky národnostních menšin a cizince, osoby vyloučené z důvodu chudoby, osoby, které žijí v odloučených oblastech nebo v zařízeních, která nemohou z nejrůznějších důvodů opustit, osoby, které pečují o další osoby apod. Ti všichni při přístupu k informacím musí překonávat nejen informační bariéry, ale také bariéry vyplývající z jejich znevýhodnění, mají tedy v tomto ohledu speciální informační potřeby.

Pokud mají knihovny plnit svou roli v zajištění přístupu k informacím všem bez rozdílu, musí vyjít těmto uživatelům a jejich speciálním potřebám vstříc, a to jak z hlediska zajištění konkrétních informací, především informací týkajících se daných znevýhodnění a souvisejících tematických okruhů, tak také z hlediska umožnění přístupu k těmto informacím. To vyžaduje některá specifická opatření, která závisí na typu znevýhodnění: obvykle zahrnují úpravu prostoru knihovny nebo informační instituce, odstranění fyzických překážek a bariér, někdy také vybavení speciálními pomůckami nebo hardwarem a softwarem nebo speciálními typy dokumentů apod., nutná jsou i opatření zajišťující přístup k webovým stránkám a elektronickým službám knihovny. V každém případě je nezbytné, aby personál knihoven znal tyto speciální potřeby, uměl pochopit specifika různých znevýhodnění a byl schopen citlivě komunikovat se znevýhodněnými osobami.

Za posledních 20 let došlo v České republice v oblasti poskytování služeb veřejných knihoven osobám se speciálními potřebami a zajištění jejich přístupu k informacím k obrovské změně k lepšímu. To je viditelné i na příkladu Městské knihovny v Praze, která znevýhodněným uživatelům poskytuje a připravuje služby přinejmenším srovnatelné s knihovnami ve vyspělých demokratických zemích (zde na příkladu veřejných Knihoven v Ealingu - Londýn, Velká Británie), kde tyto služby mají dlouhou tradici. Existuje nemalé množství dalších knihoven, které v této oblasti odvádějí skvělou práci. Přesto stále zůstává prostor pro zlepšení.

Z teoretické části této práce i ze srovnání obou knihoven vyplývají jednotlivá dílčí doporučení. Nejde však jen o technická řešení konkrétních problémů - ta zmohou málo tam, kde se setkají s neznalostí, neschopností empatie, nedostatkem komunikačních dovedností nebo neochotou personálu knihoven. Klíčový v této oblasti je tedy především důraz na změnu smýšlení a výcvik personálu v oblasti práce s uživatelem, komunikačních dovedností a problematiky uživatelů se speciálními potřebami, s důrazem na etické aspekty a respektování osobní důstojnosti člověka.

Je třeba zmínit též úlohu metodického vedení, a to nejen na úrovni jednotlivých knihoven, ale také na úrovni pověřených knihoven. V této oblasti by pomohl například odborný informační portál věnovaný problematice speciálních potřeb uživatelů knihoven.

Na omezeném prostoru této diplomové práce nelze detailně pojednat problematiku jednotlivých znevýhodnění. Jde zde spíše o její zachycení a nastínění v co největší šíři, neboť nejen v běžném životě, ale také v práci veřejných institucí (a tedy i veřejných knihoven) se setkáváme s různými lidmi, kteří nejsou stejní, nemají stejné problémy a ani stejná znevýhodnění. Musíme se tedy naučit pomoci odstraňovat bariéry širokému okruhu nejrůznějších uživatelů, být připraveni řešit problémy z nejrůznějších oblastí a vycházet vstříc širokému spektru speciálních potřeb, aniž bychom ztratili ze zřetele osobnost člověka a jeho důstojnost.

## Literatura

- 2001 Cesus Key Statistics for Ealing. In *Ealing* [online]. Ealing, [cit. 2009-03-01]. Dostupný ze WWW: <[http://www.ealing.gov.uk/ealing3/export/sites/ealingweb/services/council/facts\\_and\\_figures/census/docs/census\\_2001\\_borough\\_profile.pdf](http://www.ealing.gov.uk/ealing3/export/sites/ealingweb/services/council/facts_and_figures/census/docs/census_2001_borough_profile.pdf)>.
- AABO, Svanhild. 2008. The role and value of public libraries in the age of digital technologies. *Journal of Librarianship and Information Science* [online]. 2005, 37, [cit. 2008-10-31], p. 205-211. Dostupný ze Sage journal online: <<http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/37/4/205>>.
- ALSTAD, C. CURRY, A. 2003. Public Space, Public Discourse, and Public Libraries. *Libres: Library and Informaton Science Research Electronic Journal* [online]. 2003, Number 13, Issue 1 [cit. 22-12-09]. Dostupný z WWW: <<http://libres.curtin.edu.au/libres13n1/>>. ISSN 1058-676.
- Around 20 000 asylum applicants registered each month in EU27 : Asylum in the EU in 2008 [online]. 2009. In: *Eurostat News Releases*. 2009, 66. European Commission, 2009 [cit. 2009-09-18]. Dostupný z WWW: <[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_PUBLIC/3-08052009-AP/EN/3-08052009-AP-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-08052009-AP/EN/3-08052009-AP-EN.PDF)>.
- AUDUNSON, Ragnar. 2005. The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation* [online], 2005, vol. 61, iss. 11-12, [cit. 2010-01-12], p. 429. Dostupný ze systému ProQuest: <<http://proquest.umi.com/>>.
- BERNERS-LEE, Tim. 2002. The World Wide Web - Past Present and Future : Exploring Universality. In *Tim Berners-Lee*. 2002 [cited 19 July 2009]. Dostupný z WWW: <<http://www.w3.org/2002/04/Japan/Lecture.html>>.
- Blissymbolic Communication International. 2004. *The fundamental rules of Blissymbolics: creating new Blissymbolics characters and vocabulary*. Blissymbolics Communication International (BCI), September 2004 [cit 2009-09-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.blissymbolics.org/downloads/bliss-rules.pdf>>.
- Blissymbolic Communication International. 2010. *Blissymbolic communication international* [online]. Blissymbolic communication international : Toronto, C2010 [cit. 2010-02-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.blissymbolics.org/>>.
- BUBENÍČKOVÁ, Hana. Počítačová gramotnost a internet pro nevidomé. In *Služby knihoven zdravotně postiženým uživatelům*. Uspořádal Vincenc Streit ve spolupráci s Miroslavem Resslererem a Zlatou Houškovou. 1. vyd. Praha : Národní knihovna ČR, 2004. s. 47-59. ISBN 80-7050-455-2.
- CASE, Donald Owen. 2007. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. 2nd ed. [London]: Elsevier, 2007. ISBN 978-0-12-369430-0. Vybrané části dostupné z Goole Books: <[http://books.google.com/books?id=BNMQ16FPzLIC&hl=cs&source=gbs\\_ViewAPI](http://books.google.com/books?id=BNMQ16FPzLIC&hl=cs&source=gbs_ViewAPI)>.

- *Census 2001* [online]. [cit. 2006-09-29]. Diversity Workbook [Ealing]. Dostupný z WWW: <[www.ealing.gov.uk/ealing3/export/sites/ealingweb/services/council/facts\\_and\\_figures/census/docs/diversity.xls](http://www.ealing.gov.uk/ealing3/export/sites/ealingweb/services/council/facts_and_figures/census/docs/diversity.xls)>.
- Centrum denních služeb pro sluchově postižené. 2005. *Centrum denních služeb pro sluchově postižené* [online]. Brno : Centrum denních služeb pro sluchově postižené Brno, C2005-2009 [cit. 2010-01-17]. Kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením. Dostupný z WWW: <<http://www.neslysi-brno.estranky.cz/stranka/pomucky-pro-sluchove-postizene>>.
- CERNIŇÁKOVÁ, Eva. 2007. Knihovny v Londýně-Ealingu. *Ikaros* [online]. 2007, roč. 11, č. 1 [cit. 2010-01-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/3813>>. URN-NBN:cz-ik3813. ISSN 1212-5075.
- CULLEN, Joe. HADJIVASSILIOU, Kari. JUNGE, Kerstin. 2007. *Status of eInclusion measurement, analysis and approaches for improvement : Topic Report 4: Recommendations for future action : Final Report* [online]. London : Tavistock Institute, 2007 [cit 2009-03-05]. 82 s. Dostupný z WWW: <[http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/i2010/docs/studies/revise\\_d\\_topic\\_report\\_4\\_synthesis\\_recommendations\\_final.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/studies/revise_d_topic_report_4_synthesis_recommendations_final.pdf)>.
- ČABANOVÁ, Bohumila. 2004. Sociální politika ve vztahu ke zdravotně postiženým - principy EU a česká realita. In *Rozvoj české společnosti v Evropské unii : Konference Fakulty sociálních věd, společensko-vědních kateder Filozofické fakulty a Centra pro otázky životního prostředí : Praha 21. 10. - 23. 10. 2004* [online]. Praha : Fakulta sociálních věd UK, 2004 [cit. 2010-03-15]. Dostupný z WWW: <[http://veda.fsv.cuni.cz/doc/KonferenceRCS/soc\\_cabanova.doc](http://veda.fsv.cuni.cz/doc/KonferenceRCS/soc_cabanova.doc)>.
- Český statistický úřad. 2006. *Národnostní složení obyvatelstva* [online]. Praha : Český statistický úřad, 2003, Aktualizováno dne: 26. 10. 2006 [cit. 2009-09-17]. Kapitola č. 2 Základní charakteristiky národnostního složení obyvatel České republiky v roce 2001 a jejich změny za posledních 10 let. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/2003edicniplan.nsf/t/C2002DD869/\\$File/Kapitola2.pdf](http://www.czso.cz/csu/2003edicniplan.nsf/t/C2002DD869/$File/Kapitola2.pdf)>.
- Český statistický úřad. 2010. *Český statistický úřad* [online]. Praha : Český statistický úřad, 28. 2. 2010 [cit. 2010-03-11]. Lidé s společností. Cizinci. Cizinci podle kraje, okresu a typu pobytu k 28. 2.2010. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/t/E900495F81/\\$File/c01t02.xls](http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/t/E900495F81/$File/c01t02.xls)>.
- Český statistický úřad Hl. m. Praha. 2008. *Statistická ročenka Hlavního města Prahy 2008* [online]. Praha : Český statistický úřad Hl. m. Praha, aktualizováno 2. 12. 2008 [cit. 2010-03-18]. Cizinci. Cizinci podle vybraných státních občanství a krajů k 31. 12. 2007. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/13002E1607/\\$File/13-1101080316.xls](http://www.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/13002E1607/$File/13-1101080316.xls)>.
- Český statistický úřad Hl. m. Praha. 2009. *Statistická ročenka Hlavního města Prahy 2009* [online]. Praha : Český statistický úřad Hl. m. Praha, 2009 [cit. 2010-03-11]. Trh práce. Ekonomická aktivita obyvatel (VŠPS). Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/7F004DFD58/\\$File/10101109-0601.xls](http://www.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/7F004DFD58/$File/10101109-0601.xls)>.
- Český statistický úřad Hl. m. Praha. 2010. *Český statistický úřad Hl. m. Praha* [online]. Praha : Český statistický úřad Hl. m. Praha, Aktualizováno dne: 15.3. 2010 [cit. 2010-

04-02]. Vybrané údaje: Hl. m. Praha - obyvatelstvo. Věkové složení obyvatelstva Hl.m. Prahy v letech 1991-2008 podle pohlaví a pětiletých věkových skupin. Dostupný z WWW:

<[http://www.czso.cz/xa/redakce.nsf/i/vekove\\_slozeni\\_obyvatelstva\\_hl\\_m\\_prahy\\_v\\_letech\\_1991\\_2008/\\$File/vekovka\\_celkem\\_1991\\_2008.xls](http://www.czso.cz/xa/redakce.nsf/i/vekove_slozeni_obyvatelstva_hl_m_prahy_v_letech_1991_2008/$File/vekovka_celkem_1991_2008.xls)>.

- Disability Living Allowance Claimants [online]. 2009. In *Neighbourhood Statistics. Area: Ealing (Local Authority)*. Last Updated: 19 June 2009 [cit. 2010-04-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.neighbourhood.statistics.gov.uk/dissemination/LeadTableView.do;jsessionid=ac1f930c30d802eebf0c71f2467284cdce668743013f?a=7&b=276751&c=ealing&d=13&e=6&g=332021&i=1001x1003x1004&m=0&r=1&s=1270110796425&enc=1&dsFamilyId=1355&nsjs=true&nsck=true&nssvg=false&nswid=1041>>.
- DOKLÁDALOVÁ, Martina. 2010. *Re: Prosba - Služby Mestske knihovny v Praze pro znevýhodněné uživatele*. Message to: Eva Cerníňáková, 1. 4. 2010 [cit. 2010-04-01]. Osobní emailová komunikace.
- *Dyskalkulie: I dyskalkulik se může matematiku naučit* [online]. [cit. 2009-09-16]. Typy dyskalkulie. Dostupný z WWW: <<http://dyskalkulie.webgarden.cz/typy-dyskalkulie>>.
- *Ealing* [online]. [cit. 2010-02-11]. Libraries. Dostupný z WWW: <<http://www.ealing.gov.uk/services/leisure/libraries/>>.
- *Ealing Bussiness Guide* [online]. 2009. Ealing : Ealing Council, 2009 [cit. 2010-03-18]. 44 s. Dostupný z WWW: <[http://www.ealing.gov.uk/ealing3/export/sites/ealingweb/services/business/business\\_directory/\\_directory/Ealing\\_BD.pdf](http://www.ealing.gov.uk/ealing3/export/sites/ealingweb/services/business/business_directory/_directory/Ealing_BD.pdf)>.
- *eInclusion@EU* [online]. 2004a. eInclusion@EU, C2004-2006 [cit.2008-08-22]. The Concept of eAccessibility. Dostupný z WWW: <[http://www.einclusion-eu.org/Document.asp?MenuID=180#\\_ftn3](http://www.einclusion-eu.org/Document.asp?MenuID=180#_ftn3)>.
- *eInclusion@EU* [online]. 2004b. eInclusion@EU, C2004-2006 [cit.2008-08-22]. The Concept of eInclusion. Dostupný z WWW: <<http://www.einclusion-eu.org/Document.asp?MenuID=179>>.
- *eInclusion@EU* [online]. 2004c. eInclusion@EU, C2004-2006 [cit.2008-08-22]. The European Policy Context. Dostupný z WWW: <<http://www.einclusion-eu.org/Document.asp?MenuID=178>>.
- *E-inclusion : be part of it : European e-Inclusion Initiative. First Contributions to the Campaign "e-Inclusion: be part of it!"* [online]. 2007. Lisbon, 2007 [cit. 2008-02-02]. Dostupný z WWW: <[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/docs/bepartofit/contributions\\_booklet.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/docs/bepartofit/contributions_booklet.pdf)>
- *ePractice.eu* [online]. 2009. European Union, C2009-2010 [cit.2010-02-07]. eInclusion at ePractice.eu. Dostupný z WWW: <<http://www.epractice.eu/einclusion>>.
- *eSlovníky.cz* [online]. 2005. Hradec Králové : TZ-one, 2005 [cit. 2009-03-30]. Dostupný pro přihlášené: <<http://www.eslovniky.cz/>>.
- Evropská komise. Sdělení komise radě, Evropskému parlamentu, evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a výboru regionů : „i2010 - evropská informační

společnost pro růst a zaměstnanost“. 2005. In *Evropa : gateway to the European Union* [online]. Brusel : Komise evropských společenství 2005. [cit. 2008-08-21]. 14 s. Dostupný z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:CS:PDF>>.

- Ethnic Group [online]. 2004. In *Neighbourhood Statistics. Area : Ealing (Local Authority)*. Office for National Statistics. Last updated November 2004 [cit. 2009-03-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.neighbourhood.statistics.gov.uk/dissemination/LeadTableView.do?a=7&b=276751&c=ealing&d=13&e=13&g=332021&i=1001x1003x1004&m=0&r=1&s=1236709380437&enc=1&dsFamilyId=47>>.
- FISCHER, Slavomil. ŠKODA, Jiří. 2008. *Speciální Pedagogika: Edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Vyd. 1. Praha : Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-014-0.
- GAUS, Eve R. WEECH, Terry. 2008. The Meeting Room Libraries as Community Centers for Culturally Diverse Populations. In *16th BOBCATSSS Symposium 2008 - Providing Access to Information for Everyone (BOBCATSSS 2008), 28.01.2008 - 30.01.2008 Zadar, Croatia*. 2008 [cit. 2009-01-11]. s. 221-228. Dostupný z WWW: <<http://edoc.hu-berlin.de/docviews/abstract.php?lang=ger&id=28480>>.
- General Social Care Council. 2004. *Codes of Practice for Social Care Workers and Social Care Managers* [online]. London : General Social Care Council (GSCC), 2004 [cit. 2009-08-24]. Dostupný z WWW : <[http://www.gsc.org.uk/NR/rdonlyres/1790FB68-7944-4DAF-BE9C-E90019C26BF9/0/COP\\_makaton\\_symbols.pdf](http://www.gsc.org.uk/NR/rdonlyres/1790FB68-7944-4DAF-BE9C-E90019C26BF9/0/COP_makaton_symbols.pdf)>
- GILL, Philip. 2001. The IFLA/UNESCO Public Library Guidelines. *IFLA Journal* [online]. 2001, 27, [cit. 2010-04-05] p. 319-321. Dostupný ze Sage full-text collections: <<http://ifl.sagepub.com/cgi/reprint/27/5-6/319/>>.
- HABERMAS, Jürgen. 2000. *Strukturální přeměna veřejnosti*. Praha: Filosofia, 2000. 418 s. Morální a politická filosofie. ISBN 80-7007-134-6.
- *Help24.cz - psychologie, duševní zdraví* [online]. 2001. Help24.cz, C2001-2009 [cit. 2009-09-15]. Sociální fobie. Dostupný z WWW: <[http://www.help24.cz/index.php?page=clanky&view=socialni\\_fobie](http://www.help24.cz/index.php?page=clanky&view=socialni_fobie)>.
- HOUŠKOVÁ, Zlata. PILLEROVÁ, Vladana. 2008. Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné. Informace o průzkumu. *Knihovna* [online]. 2008, roč. 19, č. 2, s. 76-95 [cit. 2010-02-04]. Dostupný z WWW: <<http://knihovna.nkp.cz/knihovna82/82076.htm>>. ISSN 1801-3252.
- HRADECKÝ, Ilja a kol. *Definice a typologie bezdomoví* [online]. 2007. 1. vyd. Praha : Naděje, 2007. Dostupný z WWW: <<http://www.nadeje.cz/vz/dtbezdm.pdf>>. ISBN 978-80-86451-15-2.
- HUNTINGTON, Barbara. SWANSON, Coral. 2002. *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. 2010-03-07]. Dostupný z WWW: <<http://dpi.wi.gov/pld/specialasn.html>>.



- i2010 : Inclusion, better public services and quality of life. In *Europe's information society thematic portal* [online]. European Commission [cit. 2008-08-23]. Dostupný z WWW: <[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/inclusion/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/inclusion/index_en.htm)>.
- ICT Challenge 7: Independent living, inclusion and Governance.2009. In *Cordis. Information and communication technologies* [online]. Last updated on: 2009-01-13 [cit. 2010-04-05]. Dostupný z WWW: <[http://cordis.europa.eu/fp7/ict/programme/challenge7\\_en.html](http://cordis.europa.eu/fp7/ict/programme/challenge7_en.html)>.
- IFLA. 2002a. *IFLA*, [online]. IFLA, 2002, Latest revision September 2004 [cit.2008-10-06]. The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom Dostupný z WWW: <<http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclare.html>>.
- IFLA. 2002b. *IFLA* [online]. IFLA, Latest Revision: February 6, 2002 [cit. 2010-01-03]. Multicultural Communities. Guidelines for Library Services, 2nd edition, revised (1998). Dostupný z WWW: <<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/guide-e.htm>>.
- IFLA. 2004. *IFLA*. [online]. IFLA, November 2004. [cit.2009-06-01]. IFLA/UNESCOs Public Library Manifesto - Czech Version. Dostupný z WWW. Dostupný z WWW: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/czech.htm>>.
- IFLA. 2007. *IFLA*, [online]. IFLA, Latest Revision: 5 January 2007 [cit. 2010-01-01]. IFLA/FAIFE. Libraries and Intellectual Freedom. Dostupný z WWW: <<http://archive.ifla.org/faife/faife/presen.htm>>.
- IFLA. 2008a. *IFLA* [online]. IFLA, November 2008. [cit. 2008-11-26]. Libraries Serving Disadvantaged Persons Section. Dostupný z WWW: <<http://www.ifla.org/VII/s9/index.htm>>.
- IFLA. 2008b. *Public Library Section* [online]. IFLA, latest revision 23 October 2008 [cit. 2010-02-23]. Library Acts. Dostupný z WWW: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/index.htm#PLActs>>.
- IFLA. 2009a. *IFLA* [online]. IFLA. Last update: 12 May 2009 [cit. 2010-01-13]. Activities and Groups. Dostupný z WWW: <<http://www.ifla.org/en/activities-and-groups>>.
- IFLA. 2009b. *IFLA* [online]. IFLA, Last revision: 27 March 2009 [cit. 2009-07-18]. Library Services to Multicultural Populations Section. Dostupný z WWW: <<http://archive.ifla.org/VII/s32/>>.
- IFLA. 2009c. *IFLA* [online]. IFLA, Last update: 8 December 2009 [cit. 2010-03-21]. Library Services to People with a Special Needs Section. Dostupný z WWW: <<http://www.ifla.org/lsn>>.
- IFLA. 2009d. *IFLA* [online]. IFLA, Latest Revision: 4 March 2009 [cit. 2010-01-03]. Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section. Dostupný z WWW: <<http://archive.ifla.org/VII/s31/>>.
- The IFLA Multicultural Library Manifesto : The Multicultural Library - a gateway to a cultural diverse society in dialogue. 2006. In *IFLA* [online]. IFLA, approved in August 2006 [cit. 2010-01-03]. Dostupný z WWW: <<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>>.



- *IS Brailnet*. 1996. Praha: SONS ČR : C1996-2007. [cit. 2008-12-07]. Počítače se speciální úpravou pro těžce zrakově postižené uživatele. Dostupný z WWW: <<http://is.brailnet.cz/pocitace.php>>.
- JEDLINSKÁ, Martina. HLÚBIK Pavol. LEVOVÁ, Jana. 2009. Psychická zátěž laických rodinných pečujících. *Profese online : recenzovaný časopis pro zdravotnické obory* II/1, 2009. [cit. 2010-02-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.pouzp.cz/text/cs/psychicka-zatez-laickych-rodinnych-pecujicich.aspx>>.
- JEŘÁBEK, Hynek, a kol. 2005. Rodinná péče o staré lidi [online]. *Studie CESES / CESES Papers* 2005 [cit. 2010-02-17]. ISSN 1801-1519. Dostupný z WWW: <[http://www.ceses.cuni.cz/CESES-20-version1-sesit05\\_11\\_jerabek.pdf](http://www.ceses.cuni.cz/CESES-20-version1-sesit05_11_jerabek.pdf)>.
- KORBEL, František. 2005. *Svobodný přístup k informacím podle zákona č. 106/1999 Sb. : vybrané problémy* [online]. Tábor, Brno, 2004/2005 [cit. 2008-12-30]. 243 s. Disertační práce. Masarykova univerzita v Brně. Právnická fakulta. Katedra správní vědy a správního práva a finančního práva. Dostupný z WWW: <[http://www.otevrete.cz/files/Korbel\\_Disertace\\_3.pdf](http://www.otevrete.cz/files/Korbel_Disertace_3.pdf)>.
- *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. 2003. Praha : Národní knihovna České republiky, 2003. Dostupný z WWW: <<http://sigma.nkp.cz/cze/ktd>>.
- KUŽÍLEK, Oldřich. 2007. *Dalších 106 odpovědí na Vaše dotazy : příručka pro občany o svobodném přístupu k informacím a otevřenosti veřejné správy : nová verze s vyznačením změn platných od 23. března dle novely č. 61/2006 Sb.* [online]. Praha : Otevřená společnost, 2007 [cit. 2008-08-12]. Dostupný z WWW: <[http://www.otevrete.cz/files/copyofdocuments/nova\\_verze\\_dalsich/Dalsich\\_106\\_odpovedi\\_nova\\_verze.pdf](http://www.otevrete.cz/files/copyofdocuments/nova_verze_dalsich/Dalsich_106_odpovedi_nova_verze.pdf)>.
- *Libraries as Gateways to the integration of immigrants in EU*. 2006. Editors Lea Špačková and Jitka Štefková. Prague : Multicultural Centre Prague, 2006. Dostupné také z WWW: <[http://www.mkc.cz/uploaded/download/Libraries\\_as\\_Gateways.pdf](http://www.mkc.cz/uploaded/download/Libraries_as_Gateways.pdf)>.
- LIBRARY ACT 904/1998 Issued in Helsinki on the 4th of December 1998 [online]. 1998. [cit. 2010-01-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.fla.fi/flj/news/libact.htm>>.
- Listina základních práv a svobod. 2008. In *Wikisource* [online]. Los Angeles : Wikimedia Foundation, 2003. Stránka byla naposledy editována 25. 7. 2008 v 16:25 [cit. 2008-08-06]. Dostupný z WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Listina\\_z%C3%A1kladn%C3%ADch\\_pr%C3%A1v\\_a\\_svobod#Z.C3.A1kladn.C3.AD\\_pr.C3.A1va\\_a\\_svobody\\_podle\\_Listiny](http://cs.wikipedia.org/wiki/Listina_z%C3%A1kladn%C3%ADch_pr%C3%A1v_a_svobod#Z.C3.A1kladn.C3.AD_pr.C3.A1va_a_svobody_podle_Listiny)>.
- MACEŠKOVÁ, Marie. OUŘEDNÍČEK, Martin. TEMELOVÁ, Jana. Sociálně prostorová diferenciacie v České republice : implikace pro veřejnou regionální politiku. *Ekonomický časopis*. 2009, roč. 57, č. 7, s. 700-715. ISSN 0013-3035.
- The Makaton Charity. 2010. *The Makaton Charity* [online]. London : The Makaton Charity, Updated: 1/04/2010 [cit. 2010-0406]. Dostupný z WWW: <<http://www.makaton.org/>>.
- Městská knihovna v Praze. 2010. *Městská knihovna v Praze* [online]. Praha, Městská knihovna v Praze, poslední aktualizace 11. 3. 2010, [cit. 2010-03-11]. Dostupný z WWW : <<http://www.mlp.cz/>>.

- Mezinárodní závazky České republiky. 2003. In *Otevřete.cz* [online]. Praha : Otevřete.cz, C2003-2004 [cit. 2008-08-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.otevrete.cz/index.php?akce=clanek&id=91>>.
- MILFAIT, René. 2008. Fundamentální eticko-lidskoprávní principy etických kodexů sociálních pracovníků : objasnění s odpovídajícími povinnostmi a zodpovědnostmi. In *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha : Centrum sociálních služeb, 2008, s. 61-76. Dostupný také z WWW: <http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>>.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2007. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, poslední aktualizace 26.3.2007 [cit. 2010-02-07]. 2007/20998-223 Poskytování sociálních služeb cílové skupině osob bez přístřeší. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/3877>>.
- Multikulturní centrum Praha. 2005. *Multikulturní centrum Praha* [online]. Praha : Multikulturní centrum, C2005 [cit. 2009-12-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.mkc.cz>>.
- *Národnostní složení obyvatelstva* [online]. 2003. Praha: Český statistický úřad, 2003, Aktualizováno dne: 26.10. 2006 [cit. 2009-09-17]. Tab. č.11 Obyvatelstvo s dlouhodobým pobytem podle pohlaví a podle národnosti k 1. 3. 2001. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/2003edicniplan.nsf/t/C20031100D/\\$File/41140311.xls](http://www.czso.cz/csu/2003edicniplan.nsf/t/C20031100D/$File/41140311.xls)>.
- NOBLE, Steve. 2002. Web access and the law: a public policy framework . *Library Hi Tech* [online]. 2002, vol. 20, no. 4 [cit. 2008-02-04], s. 399-405. Dostupný ze systému Ebrary: < <http://site.ebrary.com/>>. ISSN 0737-8831.
- NOMURA, Misako. 2008. DINF ICT and persons with disabilities in the library and information services. In *Disability information resources (DINF) C2007-2008*. [cit. 2008-10-26]. Dostupný z WWW: <[http://www.dinf.ne.jp/doc/english/prompt/051116\\_nomura\\_wsis.html](http://www.dinf.ne.jp/doc/english/prompt/051116_nomura_wsis.html)>.
- NOVÁK, Jaroslav. KALNICKÁ, Vladimíra. 2008. Šetření zdravotně postižených osob zaplnilo další bílé místo na mapě české statistiky. *Statistika* [online]. 2008, č. 6, s. 541-552. Dostupný z WWW: <<http://panda.hyperlink.cz/cestapdf/pdf08c6/novak.pdf>>.
- Obyvatelstvo v Praze 1919 - 2008 / Population of Prague 1919 - 2008 : stavy a pohyb obyvatelstva v letech 1919 - 2008 , základní demografické údaje, (tabulka MS Excel) [online]. 2010. In *Český statistický úřad hl. m. Praha*. Praha : Český statistický úřad. Hl. m. Praha, aktualizováno 2. 2. 2010 [cit. 2010-03-18]. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/xa/redakce.nsf/i/obyvatelstvo\\_v\\_praze\\_1919\\_2008\\_\\_population\\_of\\_praze\\_1919\\_2008/\\$File/obyv\\_pha\\_1919.xls](http://www.czso.cz/xa/redakce.nsf/i/obyvatelstvo_v_praze_1919_2008__population_of_praze_1919_2008/$File/obyv_pha_1919.xls)>
- PAVLÍČEK, Radek. 2009. WCAG 2.0 - nový pohled na přístupnost. In *Helpnet. INSPO 2009* [cit. 2009-08\_09]. Dostupný z WWW: <[http://www.helpnet.cz/data/inspo/2009/Pavlicek\\_6.pdf](http://www.helpnet.cz/data/inspo/2009/Pavlicek_6.pdf)>.
- Population by citizenship - Foreigners : Resident citizens with foreign nationality [online]. 2009. In *Eurostat*. European Commission, Last update 18. 09 .2009 [cit. 2009-09-18]. Resident citizens with foreign nationality. Dostupný z WWW: <[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/product\\_details/dataset?p\\_product\\_code=TPS00157](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/product_details/dataset?p_product_code=TPS00157)>.

- *Prohlášení o knihovnách a intelektuální svobodě* [online]. 1999. IFLA, 1999 [cit 2010-01-03]. Dostupný z WWW: <[http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat\\_cz.htm](http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_cz.htm)>.
- PRŮDKOVÁ, Táňa. NOVOTNÝ, Přemysl. 2008. *Bezdomovectví*. Praha : Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
- PRUNEROVÁ, Markéta. *Re: Studijní dotaz - vezni a přístup k informacím (PODATELNA:19864)*. Message to: Eva Cerniňáková, 10. 2. 2010 [cit. 2010-02-18]. Osobní emailová komunikace.
- *Přístupnost.cz : otevřete svůj web všem* [online]. Internet Info [cit. 2010-02-07]. Pro tvůrce webu. Dostupný z WWW: <<http://www.pristupnost.cz/pro-tvurce-webu/>>.
- *PULMAN : Doporučení pro činnost veřejných knihoven, archivů a muzeí v podmínkách informační společnosti : Metodický materiál k realizaci sociálně politických a strategických opatření pro oblast veřejných knihoven, archivů a muzeí, řízení informačních služeb v těchto zařízeních a stimulaci nových forem činnosti v podmínkách informační společnosti*. 2004. 2. (1. knižní) vyd. Z angl. orig. přel. Šárka Kašpárková et al. Praha : Národní knihovna ČR, 2004. ISBN 80-7050-447-1.
- Religion [online]. 2004. In *Neighbourhood Statistics. Area : Ealing (Local Authority)*. London : Office for National Statistics, Last Updated: 09 November 2004. Dostupný z WWW: <<http://www.neighbourhood.statistics.gov.uk/dissemination/LeadTableView.do?a=7&b=276751&c=ealing&d=13&e=13&g=332021&i=1001x1003x1006&k=religion&m=0&r=1&s=1236711046984&enc=1&domainId=15&dsFamilyId=17>>.
- RESSLER, Miroslav. 2004. Služby knihoven pro tělesně a smyslově postižené občany a občany, kteří mají problémy s učením : hlavní zásady uvedené v Doporučeních projektu PULMAN (Public Libraries Mobilising Advanced Net). In *Služby knihoven zdravotně postiženým uživatelům*. Uspořádal Vincenc Streit ve spolupráci s Miroslavem Resslererem a Zlatou Houškovou. 1. vyd. Praha : Národní knihovna ČR, 2004. s. 70-81. ISBN 80-7050-455-2.
- RICHTEROVÁ, Daniela. 2005. Přístup českých veřejných knihoven k multikulturní problematice. *Ikaros* [online]. 2005, roč. 9, č. 4. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/pristup-ceskych-verejnych-knihoven-k-multikulturni-problematice>>.
- RICHTEROVÁ, Daniela. HANZLÍKOVÁ, Lenka. 2005. Knihovna menšinám otevřená - tipy a rady, jak vytvořit multikulturní knihovnu v ČR. In *Knihovny pro všechny : role veřejných knihoven v multikulturní společnosti*. Praha : Multikulturní centrum, 2005, s. 26-34. ISBN 80-239-5021-5.
- Rozvojové cíle tisíciletí : cesta ke snižování chudoby a sociálního vyloučení : Česká republika [online]. 2004. Praha : CESES, 2004 [cit. 2010-02-06]. Cíl 1 : snížit chudobu a sociální vyloučení. Dostupný z WWW: <[http://mdgr.undp.sk/DOCUMENTS/MDG\\_Czech\\_CZ\\_2.pdf](http://mdgr.undp.sk/DOCUMENTS/MDG_Czech_CZ_2.pdf)>.
- SEKYT, Viktor. 2001. Romové. In Šišková, Tatjana (ed.). *Menšiny a migranti v České republice*. Praha : Portál, 2001, s. 119-125. ISBN 80-7178-648-9.



Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Dostupný z Informačního systému diplomových prací UISK FF UK: <<http://isd.p.alstanet.cz/>>.

- ŠIŠKOVÁ, Tatjana. 2005. Odlišnost v komunikaci - jak komunikovat s menšinami. In *Knihovny pro všechny : role veřejných knihoven v multikulturní společnosti*. Praha : Multikulturní centrum, 2005, s. 35-45. ISBN 80-239-5021-5.
- ŠPINAR, David. 2004. *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. ISBN 80-86815-11-0.
- ŠPINAR, David. 2007. Budoucnost českých pravidel přístupného webu. In *ISPO 2007*. [cit. 2009-07-19]. Dostupný z WWW: <<http://inspo.interval.cz/spinar.zip>>.
- TOMÁŠKOVÁ, Petra. 2001. Právní rámec problematiky migrantů a menšin. In Šišková, Tatjana (ed.). *Menšiny a migranti v České republice*. Praha : Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9.
- Úmluva o právech osob se zdravotním postižením. 2007. In *Dokumenty* [online]. Praha : Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2007 [cit. 2010-03-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.nrzp.cz/userfiles/file/text-umluvy-cj.doc>>.
- *Uprchlíci v České republice* [online]. 2009. Praha : UNHCR Representation in the Czech Republic, C2001-2009 [cit. 2009-09-18]. Počet žadatelů o azyl. Dostupný z WWW: <<http://www.unhcr.cz/uprchlicicr/?cid=82>>.
- *Uprchlíkem v Česku : Azylová politika, žadatelé o azyl, děti jako uprchlíci*. [online]. 2004. Praha : Člověk v tísni - společnost při ČT, 2004 [cit. 2009-09-18]. Azylová procedura v ČR. Dostupný z WWW: <[http://aa.ecn.cz/img\\_upload/9e9f2072be82f3d69e3265f41fe9f28e/PINF\\_Azyl.pdf](http://aa.ecn.cz/img_upload/9e9f2072be82f3d69e3265f41fe9f28e/PINF_Azyl.pdf)>.
- VÁGNEROVÁ, Marie. 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha : Portál, 2004. ISBN 80-7178-214-9.
- VÍTKOVÁ, Marie. 1999. *Somatopedické aspekty*. Brno : Paido, 1999. ISBN 80-85931-69-9.
- VÍTKOVÁ, Marie (ed.). 2004 *Integrativní speciální pedagogika : Integrace školní a sociální*. Brno : Paido, 2004. ISBN 80-7315-071-9.
- VOHRALÍKOVÁ, Lenka. RABUŠIC, Ladislav. 2004. Čeští senioři včera, dnes a zítra [online]. Brno : VÚPSV, Výzkumné centrum Brno, 2004 [cit. 2010-02-18]. 89 s. Dostupný z WWW: <[http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_149.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_149.pdf)>.
- Všeobecná deklarace lidských práv. In *Dokumenty OSN* [online]. Praha : Informační centrum OSN v Praze, [cit. 2010-01-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf>>.
- Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 398/2009 Sb ze dne 5. listopadu 2009 o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. In *Křižovatka : informační portál kontaktů a šancí pro vás. Legislativa* [online]. Brno : Liga Vozíčkářů [cit. 2010-03-30]. Dostupný z WWW: <<http://ligavozick.skynet.cz/ip/vyhl%C3%A1ka%C5%A1ka%C4%8D.398-2009.pdf>>.
- WILLIAMSON, Mathew. 2000. Social exclusion and the public library : a Habermasian insight. In *Journal of librarianship and information science* [online].



2000, 32 (4) [cit. 2009-03-19], p. 178. Dostupné ze Sage journals online  
<<http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/32/4/178>>.

- WILLIS, Mark R. 1999. *Dealing with Difficult People in the Library*. American Library Association, 1999. ISBN 0-889-0760-1. ALA Editions. Části jsou dostupné také z Google Books:  
<[http://books.google.com/books?id=Z1X9xE6\\_kBwC&lpg=PP1&pg=PR2#v=onepage&q=&f=true](http://books.google.com/books?id=Z1X9xE6_kBwC&lpg=PP1&pg=PR2#v=onepage&q=&f=true)>.
- WILSON, Tom D. 2007. Information needs and uses: fifty years of progress? In *Professor Tom Wilson*. Last updated 26th January 2007. [cit.2008-11-25]. Dostupný z WWW: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1994JDocRev.html>>.
- WHO. 2001. *International Classification of Functioning, Disability and Health*. Geneva : World Health Organization, 2001. ISBN 9241545429. Dostupný také z Google Books:  
<[http://books.google.com/books?id=IMZPmEJrJ3sC&source=gbs\\_navlinks\\_s](http://books.google.com/books?id=IMZPmEJrJ3sC&source=gbs_navlinks_s)>.
- WHO. 2010. Health statistic and health information system. WHO, C2010 [cit. 2010-02-18]. Definition of an older or elderly person. Dostupný z WWW:  
<<http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/index.html>>.
- *World Summit on the information society. Declaration of Principles: Building the Information Society: a global challenge in the new Millennium* [online]. 2003. Geneva, 2003 [cit. 2008-10-05]. Dostupný z WWW:  
<<http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop.html>>.
- WORRALL, Linda. HICKSON, Louise M. 2003. *Communication Disability in Aging: From Prevention to Intervention*. Delmar Learning, 2003. 393 s. ISBN 0-7693-0015-4. Části dostupné také z Google Books:  
<[http://books.google.com/books?id=Yaksnv\\_p530C&lpg=PP1&dq=Communication%20Disability%20in%20Aging%3A&hl=cs&pg=PR4#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com/books?id=Yaksnv_p530C&lpg=PP1&dq=Communication%20Disability%20in%20Aging%3A&hl=cs&pg=PR4#v=onepage&q&f=false)>.
- *Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím Zákon o svobodném přístupu k informacím ve znění do účinnosti novely č. 61/2006 Sb.* [online]. Praha : Otevřete.cz, C2003-2004 [cit. 2008-08-12]. Dostupný z WWW:  
<<http://www.otevrete.cz/index.php?akce=clanek&id=623>>.
- *Zákon 127/2005 Sb. ze dne 22. února 2005 o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).* In: *Sbírka zákonů* [online]. 2005. Částka 43. Praha : Tiskárna Ministerstva Vnitra [cit. 2008-08-21]. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2005/sb043-05.pdf>>. ISSN 1211-1244.
- *Zákon č. 257/2001 Sb. ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon).* 2004. In *Informace pro knihovny: Portál knihovnického institutu Národní knihovny ČR* [online]. Praha : Národní knihovna České republiky. 30. 12. 2004 [cit. 2008-08-13]. Dostupný z WWW:  
<[http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03\\_Leg/01\\_LegPod/Zakon257.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257.htm)>
- *Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů.* In *Portál veřejné správy České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra, C2003-2010 [cit. 2009-03-30]. Dostupný z WWW:

<[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/p/8411/\\_s.155/701?PC\\_8411\\_number1=273&PC\\_8411\\_l=273/2001&PC\\_8411\\_ps=10#10821](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=273&PC_8411_l=273/2001&PC_8411_ps=10#10821)>.

- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. In *Portál veřejné správy České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra, C2003-2010 [cit. 2009-03-30]. Dostupný z WWW: <[http://portal.gov.cz/wps/WPS\\_PA\\_2001/jsp/download.jsp?s=1&l=365%2F2000](http://portal.gov.cz/wps/WPS_PA_2001/jsp/download.jsp?s=1&l=365%2F2000)>.
- Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. In *Zaměstnanost : Integrovaný portál MPSV* [online]. Praha : MPSV, poslední aktualizace: 4. 1. 2010 [cit. 2010-01-16]. Dostupný z WWW: <[http://portal.mpsv.cz/sz/obecne/prav\\_predpisy/akt\\_zneni/z\\_435\\_2004](http://portal.mpsv.cz/sz/obecne/prav_predpisy/akt_zneni/z_435_2004)>.
- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon). In *MŠMT. Dokumenty* [online]. [cit. 2010-01-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.msmt.cz/dokumenty/novy-skolsky-zakon>>.
- ZDRAŽILOVÁ, Lenka. 2007. *Determinanty tvořivé činnosti ve stáří* [online]. Brno, 2007. Diplomová práce (Mgr.). Masarykova univerzita v Brně, Filozofická fakulta, Psychologický ústav. Dostupný z WWW: <[http://is.muni.cz/th/64492/ff\\_m/](http://is.muni.cz/th/64492/ff_m/)>.
- ZELINKOVÁ, Olga. 1994. *Poruchy učení*. Praha : Portál, 1994. ISBN 80-7178-038-3.
- ZELINKOVÁ, Olga. KUCHARSKÁ, Anna. 2004. *Česká společnost "Dyslexie"* [online]. C2004 [cit. 2009-09-16]. Činnost České společnosti "Dyslexie" ve školním roce 2003/2004. Dostupný z WWW: <<http://www.czechdyslexia.cz/dyscinnosti.html>>.
- ZEMKOVÁ, Jaroslava. 2004. Knihovny a jejich místo při zvyšování kvality života lidí s mentálním postižením. In *Služby knihoven zdravotně postiženým uživatelům*. Uspořádal Vincenc Streit ve spolupráci s Miroslavem Resslererem a Zlatou Houškovou. 1. vyd. Praha : Národní knihovna ČR, 2004, s. 40-46. ISBN 80-7050-455-2.

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1 - Způsoby odstraňování informační bariéry nevidomých .....s. 32