

Služby veřejných knihoven uživatelům se speciálními potřebami

Mgr. Eva Cerniňáková / cernin@jabok.cz

Resumé:

Článek vycházející z diplomové práce, obhájené v r. 2010 na Ústavu informačních studií FF UK v Praze, se zabývá problematikou přístupu k informacím pro uživatele se speciálními potřebami ve veřejných knihovnách. Skupiny uživatelů jsou chápány v širším pojetí, proto je kromě informačních potřeb uživatelů s tělesným, smyslovým a zdravotním postižením věnována pozornost také potřebám uživatelů s poruchami komunikace, osobám sociálně vyloučeným z důvodu chudoby, prostorové diferenciací či omezené mobility, příslušníkům národnostních a jazykových menšin nebo osobám pečujícím o jiné osoby a dalším znevýhodněným uživatelům. V závěru jsou uvedena stručná doporučení pro veřejné knihovny v oblasti práce se znevýhodněnými uživateli. Podrobné citace jsou obsaženy v diplomové práci, článek uvádí jen nejdůležitější prameny.

Klíčová slova: informační potřeby – přístup k informacím – veřejné knihovny – služby knihoven – uživatelé se speciálními potřebami – znevýhodnění uživatelé – postižení – sociální vyloučení – menšiny.

Summary:

The article is based on the thesis defended in 2010 at the Institute of Information Studies and Librarianship at the Faculty of Arts, Charles University in Prague. It deals with the access to information for users with special needs in public libraries. The groups of users are defined in broad terms; they include not only people with sensual and physical impairment, but also a wide variety of users with communication disorders and readers suffering from various types of social exclusion – people with low incomes, members of ethnic and language minorities or people providing full-time care to a family member. The recommendations for library services offered to users with special needs are briefly summarised at the end of the article. Detailed references can be found in the original thesis.

Keywords: Information needs – access to information – public libraries – library services – library users with special needs – users with handicaps – the disabled – the socially excluded – ethnic minorities.

Úvod

Právo na přístup k informacím patří k jednomu ze základních lidských práv. Veřejné knihovny, v demokratické společnosti tradičně chápány jako instituce ve veřejné sféře, v nichž se mohou potkávat občané napříč různými společenskými vrstvami a skupinami, hrají v přístupu k informacím a k naplňování informačních potřeb občanů klíčovou roli. Tato role je v ČR, obdobně jako v mnohých zemích, definována knihovním zákonem (zákon č. 257/2001Sb.), který stanovuje povinnost veřejných knihoven zajistit přístup k informacím všem osobám bez rozdílu, tedy včetně znevýhodněných skupin.

S přístupem k informacím úzce souvisí problematika informačních potřeb, které lze popsat např. jako stav vnitřní motivace vedoucí člověka k vyhledání, získání a využití informace. Na informační potřeby lze nahlížet z různých úhlů a souvislostí, vliv na ně má sociokulturní zázemí, možnosti a schopnosti jedince, nelze je oddělit od problematiky komunikace [srov. WILSON, 2007]. Některé modely informačního chování v souvislosti s informačními potřebami hovoří o tzv. informačních mezerách nebo bariérách, které je nutné překonat, aby byla informační potřeba naplněna. V praxi veřejných knihoven je nutné vzít na zřetel dva aspekty informačních potřeb:

- 1) konkrétní informace nebo okruh informací, které uživatel potřebuje (faktografické informace, informace sloužící ke kulturnímu obohacení atd.);
- 2) možnost přístupu k informacím, tj. zajištění dostupnosti informací a překonání fy-

zických nebo technických bariér tvořících překážku při jejich vyhledávání, získávání a využívání.

Je zřejmé, že mezi uživateli veřejných knihoven jsou osoby, které musí překonávat nejen informační bariéry v úzkém pojetí tohoto termínu, ale také bariéry jiného druhu (např. bariéry sociální, fyzické, materiální apod.); oproti ostatním uživatelům jsou tak znevýhodněni a mají speciální potřeby z hlediska přístupu k informacím nebo službám. Sekce IFLA pro služby osobám se speciálními potřebami chápe znevýhodněné uživatele jako ty, kdo jsou z jakéhokoliv důvodu neschopni využívat běžné služby knihoven, tedy i osoby v nemocnicích a vězeních, v zařízeních pro seniory; ty, kdo jsou z různých důvodů vázáni na svou domácnost, sluchově postižené a osoby fyzicky a vývojově postižené [IFLA, 2009]. Je zřejmé, že problematika speciálních potřeb se týká daleko širšího okruhu uživatelů knihoven, než jen osob s tělesným nebo zdravotním postižením. Zahnuje několik skupin uživatelů, které se často prolínají, protože znevýhodnění mohou být i kombinovaná. Určitá znevýhodnění mohou být následkem jiných nebo s nimi jinak souviset, případně může jít o zcela náhodnou kumulaci.

Uživatelé s tělesným, zdravotním nebo smyslovým postižením

Významnou skupinu znevýhodněných uživatelů tvoří:

- osoby s tělesným postižením (tj. s viditelným postižením dolních nebo horních končetin či pohybového aparátu, které omezuje pohybové schopnosti jedince a má zároveň vliv na kognitivní, emocionální a sociální výkony),
- osoby se zdravotním postižením (tj. se zdravotním oslabením, dlouhodobou nemocí nebo i lehčími zdravotními poruchami, které ovlivňují běžný život a mohou vést k problémům v některých oblastech),
- osoby s postižením smyslů (tj. zraku a sluchu).

Škála těchto postižení je velmi pestrá – od potíží malého rozsahu, které ani nemusí být na první pohled patrné, až po velmi vážná postižení (ochrnutí celého těla, úplná slepota apod.). Specifikem odstraňování bariér u těchto skupin je potřeba zajištění speciálních podmínek či technických řešení.

Tělesná a zdravotní postižení

Tělesná postižení zahrnují různé varianty omezení chůze a pohybu – jde např. o lidi, kteří jsou odkázáni na invalidní vozík nebo použití berlí či jiných pomůcek, nebo jim chůze činí problémy z jiných důvodů, tedy o osoby s dlouhodobým postižením, osoby po úrazu, často též seniory, osoby, které trpí poruchami rovnováhy, osoby extrémně malého vzrůstu, osoby s omezením pohybu horních končetin, osoby, kterým horní končetiny chybí. Může se jednat 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, při dyspraxii, dysgrafii apod.). Omezující mohou být i nejrůznější **zdravotní komplikace** způsobující snížení fyzických výkonů a schopností (onemocnění srdce, záchvatová onemocnění, alergická onemocnění aj.), které navíc často nejsou na první pohled viditelné, a tak mohou přispět k nedorozuměním v komunikaci (nemocný člověk se může jevit jako pomalý, může mít ve srovnání s běžným uživatelem větší nároky na pomoc personálu apod.).

Společným jmenovatelem pro tělesná a zdravotní omezení je skutečnost, že vytvářejí především **vnější bariéry přístupu k informacím**. Pro tuto skupinu uživatelů je tedy nutné zajistit bezbariérový přístup do budov, k přepážce obsluhy, k počítačovému pracovišti, do čítáren, k regálům atd. [RESSLER, 2004]. Je třeba, aby přístup do knihovny nebo využívání služeb nevyžadovalo přílišnou námahu a aby bylo možné se v prostoru knihovny bez problémů pohybovat i na vozíku nebo o berlích – konkrétně jde o možnost překonání schodů a stupňů pomocí nájezdových ramp, výtahů nebo zdvižných plošin, dostatečně široké dveře a schodiště se zábradlím, dostatek místa ve vstupních prostorech, přístup k výpůjčnímu pultu, vhodné uspořádání nábytku, dostatečný prostor mezi regály, zajištění přístupu k počítačům nebo další technice. Je třeba odstranit překážky

na podlaze (např. předložky, koberce) i předměty, které lze shodit. Význam má výška regálů a umístění dokumentů ve volném výběru, výška výpůjčního pultu, přístupnost ovládacích prvků technických zařízení i zdánlivě maličkosti jako pult na odložení zavazadla při vracení knih, dostatek prostoru pro manipulaci s knihami. Uživatelé s omezením pohybu horních končetin mohou mít potíže při práci s počítačovou myší, proto by elektronické aplikace a webové stránky měly být navrženy tak, aby se daly ovládat bez myši (i alternativními vstupními zařízeními – např. reagujícími na dech uživatele, speciálně upravenými klávesnicemi atd.). Důležitá je možnost parkování, použití bezbariérových toalet, vytvoření prostoru pro odpočinek, nabídka občerstvení, možnost pít nápoje v knihovně aj.

Speciálním případem jsou osoby trpící epilepsií, protože blikající světelné zdroje v interiéru nebo blikající prvky na obrazovce počítače mohou být spouštěčem epileptického záchvatu.

Smyslová postižení

Specifikem skupiny uživatelů se smyslovým postižením je fakt, že postižení zraku i sluchu **mají přímý vliv na vnímání informací**, značně ovlivňují orientaci i komunikaci (až 90 % všech informací lze získávat zrakem a až 60 % sluchem).

Jako **zrakové postižení** označujeme problémy se zpracováním informací zrakovou cestou (tj. se čtením, se zrakovou orientací v prostoru apod.), které není možné odstranit běžnou korekcí, a to v širokém spektru od problémů s viděním při špatném osvětlení, zvýšené citlivosti na světlo, rozostřeného vidění, poruch barvocitu, problémů s viděním na blízko nebo na dálku aj., až po úplnou slepotu. Potíže se zrakovým vnímáním mají často také senioři, u nichž se zhoršuje zrak vlivem stárnutí, a osoby, které trpí dyslexií či dyskalkulií.

Zásadní a specifickou roli u zrakově postižených hraje problematika zajištění přístupu k informacím:

- přístupná forma informačních nosičů a dokumentů, např. knihy tištěné velkým písmem, audioknihy, videokazety upravené pro nevidomé nebo elektronické dokumenty aj.,
- speciální technické vybavení – např. zařízení pro poslech audiozáznamů, počítačové programy s hlasovým výstupem, programy zpřístupňující nevidomým a slabozrakým tištěný text, výstupní zařízení s tzv. braillovým řádkem, kamerové nebo softwarové lupy apod. Výhodou je WIFI připojení, které umožňuje využívat notebook s vlastními programy a nastavením.

K dalším aspektům přístupnosti patří orientační nápisy, zřetelné a viditelně umístěné, s použitím jednoduchých fontů, dostatečně velkých písmen a barevným značením zohledňujícím poruchy barevného vnímání. Důležitá je kvalita počítačových monitorů, vhodné osvětlení či dostatečně kontrastní označení překážek a orientačních prvků. Nevhodná jsou zrcadla nebo prosklené plochy evokující dojem průchozího prostoru; naopak pomoci mohou orientační nápisy v Braillově písmu, vodící pruhy a další orientační a navigační systémy, včetně elektronických. Kvůli bezpečnosti je vhodné odstranit překážky ve výši hlavy nebo pasu, které nelze detekovat bílou hosti.

Také skupina sluchově postižených je tvořena širokým spektrem osob – od osob s prelingvální hluchotou, jejichž mateřským jazykem je znakový jazyk, či Neslyšících (tj. osob s prelingvální hluchotou, kteří sami sebe vnímají jako jazykovou a kulturní minoritu), přes osoby s úplnou ztrátou sluchu, s nedoslýchavostí, s ušními šelesty, až k seniorům, u nichž dochází ke snížení percepce vyšších tónů.

Klíčovou roli hraje zajištění dokumentů v přístupné formě, kromě tištěných a elektronických dokumentů také DVD a filmy s titulky pro neslyšící apod. Zvukové informace na webových stránkách by měly mít textovou alternativu, informace by měly být jednoduše a jednoznačně srozumitelné, neboť pro ty, kdo používají znakový jazyk jako mateřštinu, je mluvená nebo psaná řeč okolí cizím jazykem se zcela jinou strukturou a komunikace nebo porozumění informacím mohou být velmi složité – ne vždy napsané sdělení vyřeší komunikační problémy. Také čtení knih je pro neslyšící obtížnější, jsou pro ně vhodné jednoduché informace encyklopedického typu, pro děti např. speciálně upravené texty pro postižené [DANOVÁ, 2008].

Z technických zařízení mohou pomoci indukční smyčky u výpůjčních pultů nebo v přednáškových místnostech, používání mikrofonů u výpůjčních pultů, apod. Naopak problém mohou představovat různé zvukové signály: elektrický vrátný s domácím telefonem v uzavřených budovách, akustická signalizace počítačů a jiných technických zařízení či alarmů ohlašujících nebezpečí apod.

Při komunikaci s osobami s postižením sluchu je důležité dodržovat základní pravidla: neodvracet se zády, pro navázání kontaktu použít např. lehký dotek nebo světelnou signalizaci, využívat psaní nebo mimiku, mluvit zřetelně, nepoužívat komplikovaná vyjádření apod.

Pro všechny výše uvedené skupiny znevýhodněných uživatelů je významná také **potřeba konkrétních informací**, především informací z oblastí týkajících se postižení, sociálního zabezpečení, pomáhajících organizací, legislativy, veřejné správy apod. (ať už jako součást knihovního fondu, nebo ve formě internetových odkazů), a také informace o knihovně a jejich službách. Tyto informace by měly být ve formě přístupné pro dané skupiny uživatelů.

Protože zdravotní potíže či jednotlivá postižení mají svá specifika a mohou vést např. ke zhoršení komunikace nebo přispívat k napětí či agresi, je důležitý také přístup personálu, který by měl znát alespoň základní informace o problematice zdravotních postižení, komunikaci s postiženými osobami a obsluze speciálních pomůcek a programů. [srov. HUNTINGTON et al., 2002].

Prostorové vyloučení

Prostorové vyloučení ovlivňuje podmínky života, především přístup k práci a k dalším funkcím, které výrazně působí na kvalitu života a může vést až k sociálnímu vyloučení některých skupin obyvatelstva. Prostorovým vyloučením trpí osoby:

- žijící na venkově (především kvůli vzdálenosti a dostupnosti různých druhů služeb),
- tělesně a zdravotně postižené,
- upoutané krátkodobě či dlouhodobě na lůžko,
- po úrazech,
- s problémem chůze na delší vzdálenosti,
- nacházející se v situacích či zařízeních, která nemohou dočasně či trvale opustit (nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných, různé druhy sociálních zařízení) [PULMAN, 2004],
- pečující o další osobu,
- matky s dětmi,
- často také staří lidé nebo teenageři, kteří nemají k dispozici vlastní vozidlo.

Klíčovými jsou informace především pro **pacienty v nemocnicích**, neboť jim pomáhají snižovat pocit nejistoty, lépe se adaptovat na vzniklou situaci a zvládat problémy s ní spojené, např. negativní důsledky léčby, vedlejší účinky léků apod. Potřeba informací zde však naráží na problémy praktického rázu – investice na zřízení a provozování knihovny pro pacienty je v rozporu s ekonomickou nutností co nejkratší hospitalizace; paradoxně pak v době největší potřeby informací jich má pacient, vzhledem k omezené mobilitě, velmi málo. Knihovny (informační centra) pro pacienty v nemocnicích většinou neexistují nebo je jejich fond sbírán nahodile, obsahuje pouze beletrii apod. (výjimkou jsou některé léčebny pro psychicky nemocné, zdravotnická zařízení dlouhodobé péče a některá speciální zařízení). V podobné situaci jsou osoby v léčebnách dlouhodobě nemocných nebo v zařízeních, která klienti nemohou z různých důvodů opustit (domovy pro seniory, hospice, rehabilitační zařízení, azylové domy, uprchlické tábory). Obdobné problémy mají také osoby s omezenou mobilitou, tj. se zdravotním postižením, upoutané krátkodobě či dlouhodobě na lůžko, po úrazech, případně osoby, kterým činí problém chůze na delší vzdálenosti (např. starší osoby, matky pečující o děti a podobně).

Pro tyto osoby je nutné připravit speciální, především **mobilní služby**, tj. pojízdné knihovny nebo donáškovou službu. Velkým přínosem mohou být i běžné služby, jako „mezipobočkové“ výpůjčky, možnost vracení dokumentů i v jiné pobočce, než byly vypůjčeny, služby elektronických katalogů, dálkový přístup k dokumentům, elektronické doručování dokumentů, různé formy elektronické komunikace apod.

V případě nemocnic a různých sociálních zařízení se otevírá možnost spolupráce s veřejnou knihovnou v místě, např. prostřednictvím mobilní knihovny nebo donáškové služby, organizované hromadně pro celé zařízení nebo individuálně. Zajímavým řešením je umístění veřejné knihovny přímo v areálu takového zařízení, např. v domově seniorů nebo v nemocnici, možnost půjčit si dokumenty v nemocnici (třeba i formou rozvážky), a vrátit je v knihovně až v době, kdy už je pacient v domácí péči.

V odloučených oblastech, kde knihovna není, lze ve spolupráci se samosprávou obcí zajistit dopravní obslužnost knihovny (např. sladit provozní dobu knihovny s jízdními řády veřejné dopravy), ztížený přístup z odloučených oblastí může být kompenzován také dálkovým přístupem k informacím a službám knihovny.

Tematicky jsou pro osoby postižené nějakou formou prostorového vyloučení důležité především informace vztahující se ke konkrétním situacím, v nichž se tyto osoby nacházejí (částečně se jejich potřeby kryjí s dalšími skupinami), a také krásná literatura. Důležité jsou informace z veřejné správy a souvisejících oblastí; při jejich zprostředkování by knihovny měly hrát významnou roli, předvídat a reagovat na potřeby občanů a spolupracovat s veřejnou správou.

Osoby pečující o blízkou osobu

Osoby pečující o další osoby obvykle nejsou považovány za cílovou skupinu speciálních služeb, přesto se jedná o skupinu poměrně významnou. Patří do ní ti, kteří pečují o nemocného nebo umírajícího člena rodiny, osobu s tělesným nebo mentálním postižením, starší osobu, dále rodiče, pěstouni apod. Jejich problémy se liší v závislosti na konkrétní situaci – někdy se jedná o nepřetržitou asistenci v domácím prostředí, někdy pouze o docházení za pečovanou osobou, jindy o asistenci při pochůzkách apod. Péče o další osoby s sebou vždy nese změnu životního stylu a přispívá k izolaci od okolního světa, k vytváření časových bariér (časové omezení, nutnost pečlivého plánování), fyzických bariér a omezení mobility (je potřeba např. bezbariérový přístup pro kočárek nebo invalidní vozík, místo k odpočinku, k přebalování, ke kojení, parkovací místo pro auto nebo kočárek apod.).

Značnou roli hrají také psychické bariéry (psychické a fyzické přetížení) a sociální bariéry (změna mezilidských vztahů nebo finanční situace, nestandardní chování osoby, o kterou je pečováno, např. „rušení“ ostatních hlasitými projevy v případě dětí nebo mentálně retardovaných apod.). To vše vytváří zvláštní potřeby i z hlediska zajištění přístupu k informacím. Přitom dostatek informací o podpůrných službách, o nemoci či postižení pečované osoby, o tom, jak zvládat každodenní péči nebo psychickou zátěž, informace z oblasti sociální péče, veřejné správy atd., je pro pečující osoby naprosto klíčový.

K řešení informačních potřeb pečujících osob mohou přispět mobilní nebo donáškové služby, vhodná úprava provozní doby (prodloužení, vyhrazení hodin pro rodiče s dětmi apod.), odstranění fyzických bariér, vytvoření potřebného zázemí, dálkový přístup k dokumentům a službám a v neposlední řadě také vhodný přístup personálu.

Nedostatek materiálních a technických prostředků nebo znalostí

Jedním z faktorů, které mohou ovlivnit přístup k informacím, je chudoba. Jde o stav, při němž člověk trpí nedostatkem (v původním smyslu hmotným; přeneseně ji však lze chápat jako jakýkoliv nedostatek, který vede k snížení kvality života; navíc hmotná chudoba vede často k nedostatku v dalších oblastech, např. vzdělání). Chudoba se týká především osob s nízkými příjmy nebo minimální finanční hotovostí, nezaměstnaných, seniorů, rodin s více dětmi, rodičů samoživitelů, osob se zdravotním postižením, uprchlíků, příslušníků národnostních menšin apod.

Materiální chudoba může omezit přístup k některým technickým zařízením, programovému vybavení apod. (příčiny těchto omezení však mohou být i jiné, např. člověk na cestách může mít také omezený přístup k technickému vybavení, k internetu apod.). Specifickou skupinou jsou **bezdomovci**, kteří nemají trvalé bydliště. To působí potíže při evidenci uživatelů a výpůjček, neboť je velmi obtížné či nemožné po nich např. vymáhat

vypůjčené dokumenty (tento problém se může týkat také osob, které přišly dočasně o domov v důsledku momentální krizové situace, např. týraných osob, osob v azylových domech, osob evakuovaných během přírodní či jiné katastrofy apod.). Mezi bezdomovci se také vyskytuje značné procento osob s nejrůznějšími fyzickými i psychickými nemocemi nebo s nedostatečnou hygienou, což může ohrožovat nebo obtěžovat další uživatele.

Pro osoby s omezenými finančními příjmy nebo hotovostí je velkým přínosem, že si mohou v knihovně půjčit krásnou i odbornou literaturu, využívat internet a další služby. Potenciálně problematická naopak může být praxe vybírání registračních poplatků ve veřejných knihovnách (která v některých jiných zemích vůbec běžná není) nebo poplatků za rezervace. Poplatky za rezervace lze vzhledem k tomu, že agenda rezervací probíhá většinou elektronicky, považovat za neodůvodněné, není-li oznámení zasíláno poštou – počet zbytečných a nevyvednutých rezervací je možné redukovat např. zavedením sankčních poplatků za nevyzvednuté rezervace. Poplatek za opožděné vrácení dokumentů či jiné „pokuty“ mají především sankční (a v praxi také motivační) charakter. Je však otázkou, zda by v některých případech nebyla možná alternativa odpracování pokuty v knihovně nebo v rámci veřejných prací (pokud knihovna spolupracuje s místní samosprávou). Přinejmenším je nutné alespoň stanovit pravidla, jak postupovat v případě prokazatelného hmotného nedostatku uživatele.

Tematicky jsou pro osoby s nižšími příjmy vhodné nejrůznější druhy dokumentů z širokého spektra zájmových oblastí i beletrie, užitečné jsou informace týkající se konkrétních životních situací, z oblasti veřejné správy, zaměstnanosti, práce a volných míst, sociálního zabezpečení, legislativy apod. Tyto informace by měly být přístupné bez ohledu na technické či softwarové vybavení uživatele.

Problematiku informačních potřeb bezdomovců lze řešit prezenčními službami knihoven nebo vystavením čtenářského průkazu s omezenými službami; jako kontaktní adresa může být uveden útelek pro bezdomovce [srov. HUNTINGTON et al., 2002], registraci může případně předcházet zaslání vyplněné přihlášky na adresu útulku. Pro případ potíží s psychicky nemocnými osobami by knihovna měla mít v knihovním řádu stanovena univerzálně použitelná pravidla, která umožní vyloučit ze služeb jakékoliv osoby obtěžující či ohrožující ostatní uživatele, a mít předem připravený scénář postupu personálu [srov. WILLIS, 1999].

V přeneseném významu lze za druh chudoby pokládat také nedostatečnou **počítačovou nebo informační gramotnost**, které výrazně přispívají k informačním bariérám a často mají navíc vazbu na sociální vyloučení a související jevy (nezaměstnanost, nízké vzdělání apod.).

Přes velké zlepšení v oblasti počítačové gramotnosti v posledních letech stále existuje poměrně vysoké procento těch, kteří mají s prací na počítači problémy. Ty mohou vyplývat z nedostatku sebedůvěry či motivace, snížené schopnosti vstřebávat nové poznatky, ze zdravotních potíží, např. zhoršeného vidění, z problémů pohybového charakteru ztěžujících práci s klávesnicí nebo s myší, zhoršené schopnosti koncentrace nebo z absence počítačového vybavení a technických znalostí k jeho získání a konfiguraci.

K nízké úrovni informační gramotnosti může přispět mnoho dalších faktorů – nedostatečná znalost jazyka, nedostatek technických prostředků apod. – často se to tedy týká příslušníků sociálně vyloučených skupin. Problematice počítačové i informační gramotnosti věnují veřejné knihovny velkou pozornost a je důležité v tom i nadále pokračovat.

Problémy s komunikací a porozuměním informacím a jejich kontextu

Komunikační problémy mohou výrazně ovlivnit přístup k informacím, protože úzce souvisí s problematikou definování informačních potřeb, navíc se určitým způsobem týkají všech skupin, které mají speciální potřeby. Komunikaci může ovlivnit jakékoliv postižení nebo znevýhodnění, které vede ke zvýšení nejistoty jedince, od řečových nebo sluchových potíží, potíží s porozuměním textu nebo mluveného slova, až po problémy s interpretací jednání a chování. Týkají se osob, jejichž schopnost komunikace je ovlivněna specifickými onemocněními nebo potížemi souvisejícími s vysokým věkem,

dále osob se specifickými poruchami učení, s nižším IQ, s neurologickými vadami či poruchami, sociálními úzkostmi a fobiemi ovlivňujícími chování nebo vnímání okolního světa; v oblasti písemné nebo neverbální komunikace mohou mít potíže také osoby s postižením zraku.

Velkou skupinu mezi znevýhodněnými uživateli knihoven tvoří osoby s **mentální retardací** [ZEMKOVÁ, 2004], které mohou mít problém s porozuměním významu informací, s výslovností, mohou se „nestandardně“ chovat apod. Stupeň mentální retardace se v různých jedincích značně liší: někteří žijí v běžné domácnosti, např. v rámci chráněného bydlení, vykonávají běžné činnosti a řeší běžné problémy, jiní jsou zcela závislí na péči druhých.

K nesprávnému pohledu jedince na okolní svět anebo naopak k nesprávnému pohledu okolí na jedince mohou vést další kognitivně behaviorální poruchy (afektivní, neurotické a úzkostné, obsedantně kompulzivní, posttraumatické i další poruchy, autismus apod.), které mohou vytvářet komunikační propast a ovlivňovat tak přístup k informacím.

Problémy při porozumění mluveným i psaným informacím nebo snížená schopnost vyjadřování hrozí cizincům, příslušníkům národnostních a jazykových menšin nebo uprchlíkům. Kromě snížené znalosti jazyka mohou jejich komunikační potíže souviset s rozdílným chápáním kulturního kontextu (odlišnost norem chování, životního stylu, sociálních rolí apod.).

Protože se komunikace týká interakce, je v této oblasti klíčový především **přístup personálu** a volba vhodného typu a formy informací. Je tedy nezbytné, aby personál knihoven disponoval znalostmi a dovednostmi v oblasti komunikace, a to jak na obecné úrovni, tak na úrovni nejrozličnějších skupin uživatelů se speciálními potřebami. Obecně je důležitá připravenost na setkání s osobami, které mají potíže s písemnou nebo slovní komunikací, nechápují místní zvyklosti nebo normy chování, chovají se hluchně či jinak „nehodně“, nezvládají své emoce, hovoří nezřetelně nebo špatně vyslovují, špatně slyší nebo špatně rozumí mluvenému slovu, neumějí jasně definovat své požadavky apod. Rozhodující je schopnost zvládnout v klidu a s pochopením (a pokud možno s úsměvem) uživatele i situace, které nejsou standardní nebo příjemné, přizpůsobit komunikaci potřebám uživatele (např. hovořit srozumitelně, dostatečně hlasitě, snažit se informace zjednodušit apod.) a mít na paměti, že jedinci trpící poruchou komunikace mohou být frustrovaní a cítit se trapně nebo zoufale, protože nejsou schopni vyjádřit to, co potřebují, přestože jejich zjevná neschopnost v komunikaci může být v příkrém rozporu s vysokou inteligencí.

Jednotlivé typy komunikačních bariér mají své specifika: Osoby s mentální retardací se obvykle potřebují seznámit předem s prostorem a chodem knihovny, vyžadují také větší pozornost personálu. Při komunikaci s příslušníky menšin a cizinci je nutné uvědomovat si možnost, že ostatní mají jiné představy o tom, co je „normální“, naučit se základní slovní zásobu příslušného jazyka pro komunikaci v knihovně a věnovat pozornost kulturním rozdílům a pochopení konkrétní kultury; optimální je zaměstnat knihovníky z řad menšin. Stejně tak je vhodné osvojit si pravidla komunikace se sluchově postiženými i dalšími skupinami.

Informace by se měly přizpůsobit **vnímání uživatelů**. Na obecné úrovni je vhodné, aby všechny informace byly interpretovány krátkou, přehlednou, srozumitelnou formou. Informační a orientační nápisy by měly být stručné, jasné, na viditelném místě, psané vhodným typem písma, tam, kde je to účelné, také v jazyce menšin. Webové stránky by měly být přehledné, používat jednoduchou a srozumitelnou navigaci, sdělení by měla být jasná a jednoznačná. Pro osoby, které mají problémy s porozuměním mluvenému slovu, je důležité mít k dispozici písemné informace. Všechny důležité informace, formuláře i webové stránky by měly mít i cizojazyčnou podobu (alespoň anglickou, případně i v jazyce menšin). Lze připravit také jednoduchou verzi důležitých informací (např. komiks, ilustrovaného průvodce apod.).

Tematicky jsou vhodné všechny informace související s problematikou komunikace nebo oblastí zájmu jednotlivých skupin.

Osoby s mentální retardací využijí jednodušeji podané informace. V případě lehčí mentální retardace jsou vhodné informace z oblastí domácnosti, vaření, informace související s vyřizováním běžných záležitostí, týkající se veřejné správy apod. Osoby s těžší

formou mentální retardace naopak může uspokojit obrázková kniha, při jejímž výběru nemusí vůbec hrát roli obsah, nýbrž velikost, barva, obrázky apod. [ZEMKOVÁ, 2004].

Pro cizince a příslušníky menšin jsou důležité informace o zemi původu a jejím kulturním dědictví, informace o České republice, jazykové učebnice, slovníky, dvojjazyčné publikace, literatura v jazyce menšin. Doporučuje se, aby cizojazyčný fond byl stavěn samostatně [RICHTEROVÁ, et al., 2005]. Stěžejní jsou kontakty na krajanské nebo pomáhající organizace, informace z veřejné správy, informace o řešení obtížných situací, o bydlení, zdraví, sociálním zabezpečení atd. v jazyce, který je pro příslušníky menšin přístupný.

Přístupnost dálkových služeb a elektronických informací

Problematika přístupu k informacím ve veřejných knihovnách pro uživatele se speciálními potřebami souvisí do značné míry také s otázkou přístupnosti dálkových služeb a elektronických informačních zdrojů knihoven. Uvádí se, že handicapovaní tvoří přibližně třetinu uživatelů [ŠPINAR, 2004]. Vliv na vnímání přístupnosti elektronických zdrojů má postižení či zdravotní dispozice, zkušenosti s počítačem či internetem, jazykové vybavení a schopnost porozumět psanému textu nebo technické a softwarové vybavení.

Kromě přístupnosti webu je důležitá také přístupnost elektronických zdrojů, ať je knihovna získává akvizicí od různých vydavatelů a producentů, nebo vznikají v knihovnách a informačních institucích v rámci digitalizace. Je nutné zpřístupnit v elektronické podobě všechny informace o knihovně, a tam, kde je to možné, i informace poskytované knihovnou. Významnou roli hraje dálková a elektronická přístupnost služeb a zajištění přístupnosti všech informačních systémů knihovny (katalog, čtenářské konto, databáze, systémy pro správu elektronických zdrojů aj.).

Přínosem pro znevýhodněné uživatele mohou být i běžné služby, např. více různých možností prodloužení výpůjční lhůty dokumentů, elektronická upozornění na blížící se konec výpůjční lhůty, bezhotovostní platby, předběžná elektronická přihláška, rezervace či blokáce dokumentu na konkrétní výpůjční den, stahování dokumentů apod. Předností je využívání různých forem elektronické komunikace, nejen e-mailové (která je dnes již samozřejmostí), ale i alternativních komunikačních kanálů, např. internetové telefonie, ICQ, nástrojů webu 2.0, sociálních sítí apod.

Doporučení pro práci se znevýhodněnými skupinami

Konkrétní potřeby jednotlivých skupin lze shrnout do několika obecných doporučení:

1. Provést průzkum místních podmínek
 - Zjistit, které znevýhodněné skupiny jsou relevantní pro působnost dané knihovny, zmapovat jednak instituce a sociální zařízení, ve kterých se mohou nacházet potenciálně znevýhodnění uživatelé, jednak instituce a organizace, které se zabývají problematikou znevýhodněných skupin. Tam, kde je to účelné, s nimi navázat spolupráci.
 - V závislosti na aktuálních podmínkách vytipovat, pro které uživatele je účelné přivést speciální služby.
2. Obstarat informační materiály pro jednotlivé skupiny
 - Dokumenty zabývající se tematikou jednotlivých znevýhodnění a dalších souvisejících oblastí.
 - Informace a odkazy na webové stránky a organizace, které se zabývají znevýhodněnými skupinami.
3. Zajistit, aby dokumenty byly dostupné ve formě, která je pro konkrétní skupiny znevýhodněných uživatelů přístupná.
4. Zpřístupnit informace o službách knihoven formou snadno dostupnou pro znevýhodněné uživatele. 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, dle potřeby instalovat speciální techniku, případně tyto úpravy zahrnout 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.
7. Tam, kde je to účelné, pořídit speciální vybavení pro uživatele s postižením. Důležité je, aby tato zařízení uměli obsluhovat všichni pracovníci knihovny.
8. Zajistit přístupnost webových stránek a elektronických služeb pro všechny skupiny znevýhodněných uživatelů.
9. Vytvořit podmínky, aby služby byly dostupné pro všechny uživatele bez rozdílu, tedy i pro cizince a krátkodobé návštěvníky lokality, osoby trpící chudobou, bezdomovce, osoby žijící ve vzdálených lokalitách nebo osoby pobývající v azylových domech, nemocnicích apod.
10. Zpracovat knihovní řád a další dokumenty knihovny tak, aby byly univerzálně použitelné pro všechny skupiny uživatelů. Připravit personál na zvládání krizových a nestandardních situací.
11. Zaměřit se na poskytování informací z veřejné správy. Nespoléhat pouze na informace na internetu, ale aktivně spolupracovat s místními úřady, samosprávou a občanskými organizacemi. Knihovny by měly být mostem mezi veřejnou správou a občany, měly by shromažďovat informační materiály, letáky, formuláře, kontakty, internetové odkazy apod., s důrazem na informace potřebné pro znevýhodněné skupiny, protože v knihovně se k těmto informacím dostanou i ti občané, kteří by na úřad z nerůznějších důvodů vůbec nešli.
12. Věnovat pozornost vzdělávání a výcviku personálu v oblasti etických i praktických problémů komunikace s osobami s postižením, s kognitivními a behaviorálními poruchami, s 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]. 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).

Závěr

Služby veřejných knihoven uživatelům se speciálními potřebami nejsou ničím novým – mnoho knihoven své služby znevýhodněným uživatelům poskytuje a dělají to nanejvýš kvalitně a profesionálně. Je však potřeba vnímat tuto problematiku v celé její šíři a nezužovat ji pouze na některé skupiny uživatelů. Nejde ovšem jen o technická řešení konkrétních problémů – ta zможou málo tam, kde se setkají s neznalostí, neschopností empatie, nedostatkem komunikačních dovedností nebo neochotou personálu knihoven. Kromě konkrétních praktických opatření je v této oblasti klíčový především důraz na změnu smýšlení a výcvik personálu v oblasti práce s uživatelem, komunikačních dovedností a problematiky uživatelů se speciálními potřebami, s důrazem na respektování osobní důstojnosti člověka.

Literatura

CERNÍÁKOVÁ, Eva. *Přístup k informacím pro osoby se speciálními potřebami : se zřetelem na služby veřejných knihoven*. Praha, 2010. 135 s., 3 příl. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce Mgr. Ivana Příbramská. Dostupné z WWW: <<http://ece.ic.cz/texty/dipl.pdf/>>.

DAŇOVÁ, Martina. *Metodika úpravy textů*. Praha : Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2389-1.

HOUŠKOVÁ, Zlata; PILLEROVÁ, Vladana. 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.

HUNTINGTON, Barbara; SWANSON, Coral. *Adults with Special Needs : a Resource and Planning Guide for Wisconsin's Public Libraries* [online]. Madison : WI Department of Public Instruction, Division for Libraries, Technology, and Community Learning-Public Library Development, 2002 [cit. 2010-03-07]. Dostupný z WWW: <<http://dpi.state.wi.us/pld/pdf/sn00fm.pdf/>>.

About the Library Services to People with Special Needs Section [online]. 2009, last updated 2009-12-08 [cit. 2010-03-21]. IFLA. Dostupné z WWW: <<http://www.ifla.org/lisn/>>.

Knihovna jako brána k integraci cizinců v EU. Praha : Multikulturní centrum Praha, 2006. 172 s. ISBN 80-239-7826-8.

PULMAN : *public libraries mobilising advanced network : doporučení pro činnost veřejných knihoven, archivů a muzeů v podmínkách informační společnosti*. 2. vyd. Praha : Národní knihovna ČR, 2004. 381 s. ISBN 80-705-0447-1.

RESSLER, Miroslav. 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; HANZLÍKOVÁ, Lenka. 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 Praha, 2005. s. 26-34. ISBN 80-239-5021-5.

ŠPINAR, David. *Tvoříme přístupné webové stránky : připraveno s ohledem na novelu Zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy*. Vyd. 1. Brno : Zoner Press, 2004. 360 s. ISBN 80-86815-11-0.

WILLIS, Mark R. *Dealing with Difficult People in the Library*. Chicago, London : American Library Association, 1999. 195 s. ISBN 0-889-0760-1.

WILSON, Tom D. *Information needs and uses: fifty years of progress?* [online] 2007 [cit. 2008-11-25]. Dostupný z WWW: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1994JDocRev.html/>>.

ZEMKOVÁ, Jaroslava. 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.