

Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné. Informace o průzkumu

Zlata Houšková, Vladana Pillerová / Knihovnický institut Národní knihovny ČR /
e-mail: zlata.houskova@nkp.cz

1. Úvod

Problematicke služeb knihoven pro zdravotně handicapované je v České republice věnováno pouze nemnoho aktuálních statí či odborných prací; většinou jsou to informace o konkrétních realizovaných aktivitách knihoven či vzdělávání v této oblasti. Zobecnující úroveň má několik příspěvků přednesených na konferencích Internet pro osoby s postižením (INSPO, viz. <http://www.helpnet.cz/inspo>). V roce 2004 vydala Národní knihovna ČR komplexnější práci – sborník, který shrnuje některé poznatky z oblasti služeb veřejných knihoven zdravotně handicapovaným v Evropě a částečně též v ČR (česká legislativa, pohled odborníků na potřeby lidí s jednotlivými zdravotními handicapy, příklady služeb handicapovaným ze zahraničí i ČR). K dispozici jsou dále informace o průzkumech zaměřených na poskytování služeb zdravotně handicapovaným, které byly uskutečněny v posledních 10 letech ve Velké Británii, Austrálii, na Novém Zélandu, v Kanadě, několika státech USA a v některých dalších zemích.

V České republice dosud reprezentativní průzkum služeb veřejných knihoven uživatelům s různými druhy zdravotního handicapu proveden nebyl. Existují výstupy z průzkumů dílčích, uskutečněných v rámci některých krajů, jednotlivých knihoven, případně zaměřených na určitou skupinu handicapovaných. V r. 2005 například provedla Knihovna Bedřicha Beneše Buchlovana v Uherském Hradišti průzkum mapující situaci ve veřejných knihovnách v ČR, pokud jde o bezbariérovost či usnadnění přístupu fyzicky handicapovaným do budovy a úroveň dalšího vybavení knihoven pro zdravotně handicapované. Průzkumu se účastnilo 105 veřejných i specializovaných knihoven. Výsledky jsou k dispozici na stránkách knihovny (viz <http://www.knihovnabbb.cz>). Zájímavým zdrojem o službách zdravotně handicapovaným ve vysokoškolských knihovnách je diplomová práce Martiny Vejvodové. Přístup k informačním fondům ze strany handicapovaných uživatelů ve vysokoškolských knihovnách obhájená v roce 2006 na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy.

Cílem průzkumu, připraveného Národní knihovnou ČR v roce 2007, bylo zmapovat spektrum a rozsah služeb knihoven v České republice zdravotně znevýhodněným uživatelům. Autoři průzkumu vycházeli z předpokladu, že **většina** veřejných knihoven **specializované služby zdravotně znevýhodněným uživatelům z různých důvodů neposkytuje**, případně že není dosud schopna poskytovat osobám znevýhodněným některým typem zdravotního handicapu standardní služby na úrovni srovnatelné se službami majoritní populaci.

Průzkum byl zaměřen především na knihovny v nejširším slova smyslu veřejné, tedy knihovny krajů, měst a obcí, případně větší specializované a veřejné vysokoškolské knihovny. Předpokládalo se, že respondenty budou knihovny s profesionálními pracovníky¹, a to spíše ve větších aglomeracích, kde lze očekávat vyšší koncentraci zdravotně znevýhodněných. Tomuto záměru odpovídala i elektronická forma dotazníku a žádosti o vyplnění (adresně vybraným knihovnám i hromadně v elektronických konferencích).

¹ Knihovnou s profesionálním pracovníkem (pro potřeby průzkumu = profesionální knihovna) se rozumí knihovna s pracovním úvazkem knihovníka větším než 15 hodin týdně.

Dotazník obsahoval kromě úvodního bloku, identifikujícího knihovnu (název, sídlo atd.), čtyři okruhy otázek zaměřené na jednotlivé typy zdravotního handicapu a blok otázek věnovaný elektronickým službám knihoven, které usnadňují přístup vzdálenému uživateli. Okruhy nejsou jistě vyčerpávající, šlo však o to postihnout nejrozšířenější specializované služby, případně cesty k odstraňování bariér. Výstupy se tedy týkají především specializovaných služeb

- a) zrakově znevýhodněným
- b) sluchově znevýhodněným
- c) tělesně znevýhodněným
- d) mentálně znevýhodněným
- e) a elektronických služeb knihoven obecně (usnadňují využívání knihovny osobám imobilním, ale také např. sluchově znevýhodněným apod.)

Přehled otázek viz Příloha č. 1.

Většina údajů byla shromážděna v průběhu března 2007, některé dotazníky byly však vyplněny ještě v pozdějších jarních měsících. Orientační výsledky byly prezentovány na tiskové konferenci v závěru propagační kampaně Březen – měsíc internetu 2007. V porovnání se zmíněnou prezentací se vzhledem k dodatečným odpovědím některá data liší.

Výsledků průzkumu se využívá nejen k prezentaci knihovnických služeb organizacím zdravotně znevýhodněných a pečujícím institucím, veřejné správě, médiím, či veřejnosti obecně. Jsou především podkladem a východiskem pro další rozvoj služeb a aktivit určených zdravotně znevýhodněným v knihovnách, pro vzdělávání knihovníků v této oblasti apod. Efektivní využití výsledků průzkumu by mělo být dalším krokem k odstraňování bariér a nedostatků, které v knihovnách v této oblasti dosud přetrvávají.

2. Základní údaje

Dotazník vyplnilo 137 knihoven. Podle očekávání se kromě knihoven krajů, měst a obcí průzkumu zúčastnilo několik knihoven vysokoškolských, školních, muzejních a dalších specializovaných. Je důležité zmínit, že i v těchto případech se jedná o knihovny veřejně přístupné. Dotazník vyplnily také Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana, Univerzitní knihovna pro nevidomé Masarykovy univerzity v Brně, Mediátéka Jazykového centra Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze a Knihovna Cesty domů. Jmenované knihovny se na služby znevýhodněným specializují.

Profesionálních veřejných knihoven provozovaných obcí nebo krajem bylo v roce 2006 v České republice 785². Průzkumu se jich zúčastnilo 113, což představuje 14,4 % z celkového počtu profesionálních veřejných knihoven ČR, na něž byl průzkum zaměřen především.

Pokud jde o krajské knihovny, je dotazník velmi reprezentativní – ze 14 jej vyplnilo 11 knihoven. V ostatních kategoriích je reprezentativnost menší. Na druhé straně lze ovšem předpokládat, že knihovny, které dotazník vyplnily, patří k těm, jež jsou ve sledované oblasti aktivnější, poskytují více těchto služeb, případně mají lepší zkušenosti a výsledky. Dodatečným dotazováním v některých větších knihovnách byl tento předpoklad potvrzen.

² Dle statistického šetření, které každoročně provádí organizace NIPOS (Národní informační a poradenské středisko pro kulturu). V době zpracování výsledků průzkumu nebyla ještě statistická data za rok 2007 k dispozici.

Knihovny v malých obcích se zdravotně znevýhodněným věnují pouze výjimečně, jde pak o konkrétní individuální službu, nikoli o systémové řešení problematiky v knihovně. Pokud tyto knihovny reagovaly na dotazník, šlo pouze o komentáře k situaci či vyjádření ochoty ke změně; na položené otázky odpověděly převážně záporně (specializované služby handicapovaným neposkytují).

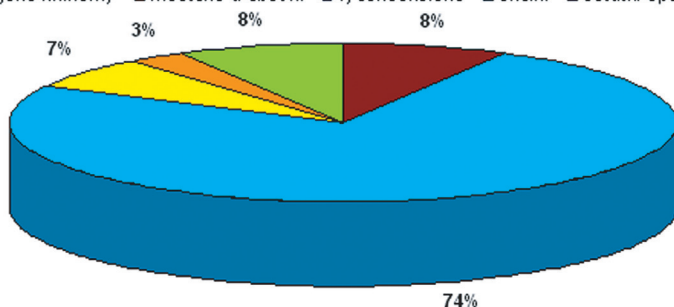
Výsledky průzkumu lze považovat za reálný obraz situace v profesionálních veřejných knihovnách v ČR v daném časovém období.

Tabulka č. 1 – Rozložení respondentů podle typu knihovny

Typ knihovny	Počet	%
krajské knihovny	11	8
městské a obecní	102	74
vysokoškolské	9	7
školní	4	3
ostatní specializované	11	8
Celkem	137	100

Vyplněné dotazníky podle typu knihovny

■ krajské knihovny ■ městské a obecní ■ vysokoškolské ■ školní ■ ostatní specializované



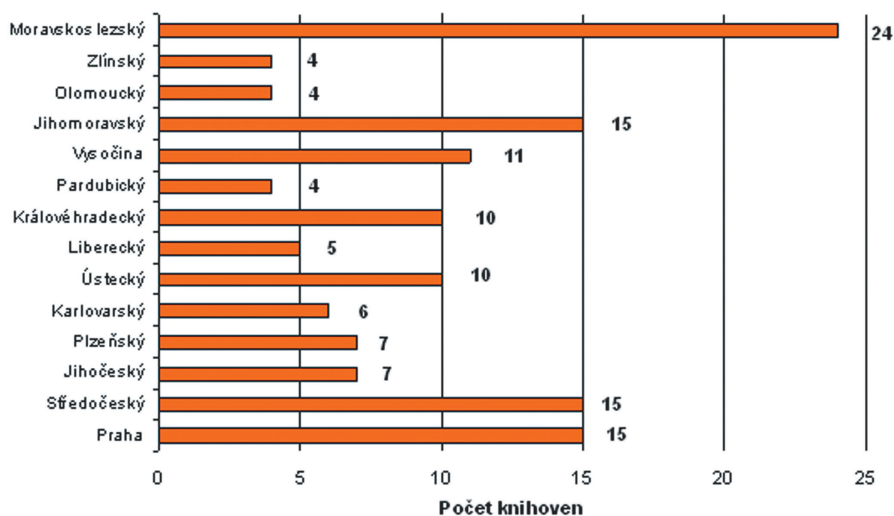
Rozložení odpovědí z hlediska regionálního přináší následující tabulka a graf. Nejvíce odpovědi poskytly knihovny Moravskoslezského kraje, nejméně pak knihovny z krajů Pardubického, Olomouckého, Zlínského a Libereckého.

Tabulka č. 2 – Rozložení respondentů z hlediska regionálního

Kraj	Počet knihoven
Praha	15
Středočeský	15
Jihočeský	7
Plzeňský	7
Karlovarský	6
Ústecký	10
Liberecký	5
Královéhradecký	10
Pardubický	4
Vysočina	11
Jihomoravský	15
Olomoucký	4
Zlínský	4
Moravskoslezský	24
Celkem	137

Grafické znázornění tabulky č. 2

Vyplněné dotazníky podle krajů



94 knihoven (68,61 % z celkového počtu respondentů) odpovědělo, že poskytuje specializované služby alespoň jedné skupině zdravotně znevýhodněných (viz tabulku a graf č. 3), z toho 83 veřejných knihoven krajů, měst a obcí, což činí z celkového počtu profesionálních veřejných knihoven v ČR 11 % (viz tabulku a graf č. 4). Handicapovaným, kteří dokáží služeb knihovny využívat standardně jako majoritní uživatelé, tedy bez specifických požadavků, poskytují tyto služby samozřejmě všechny knihovny. 107 knihoven poskytuje některou z elektronických služeb uživatelům se vzdáleným přístupem, což lze chápat jako službu usnadňující situaci imobilním i jinak znevýhodněným osobám.

Tabulka č. 3

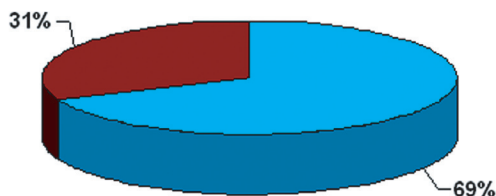
Účastníci průzkumu	Počet	%
poskytující služby handicapovaným	94	69
Ostatní	43	31
Celkem	137	100

Tabulka č. 4

Profesionální knihovny krajů, měst a obcí	Počet	%
poskytující služby handicapovaným	83	11
Ostatní	702	89
Celkem	785	100

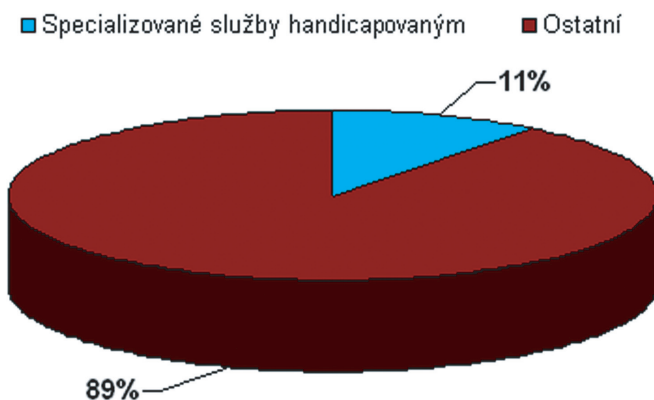
Grafické znázornění tabulky č. 3

■ Specializované služby handicapovaným ■ ostatní



Grafické znázornění tabulky č. 4

Profesionální knihovny ČR

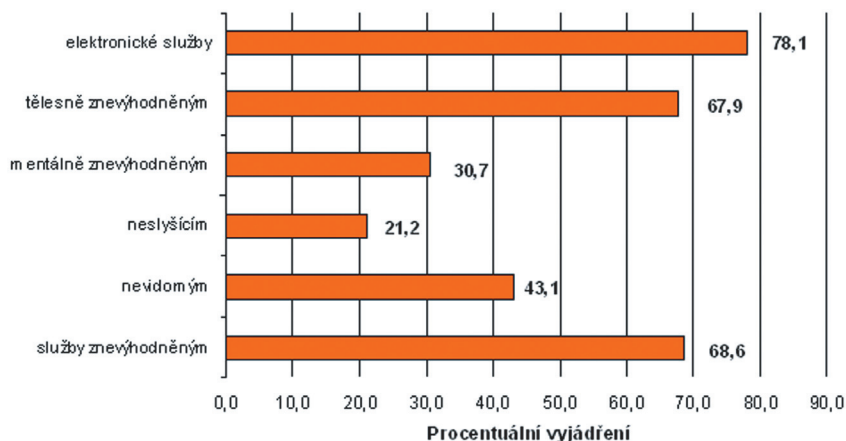


Nejvíce knihoven poskytuje specializované služby tělesně handicapovaným, dále pak osobám se zrakovým znevýhodněním a s mentálním handicapem. Nejméně knihoven poskytuje specializované služby sluchově znevýhodněným. Toto pořadí autoři průzkumu předpokládali.

Tabulka č. 5 – Služby jednotlivým skupinám zdravotně znevýhodněných

Dotazník	Počet	%
Celkem	137	100,0
celkem služby znevýhodněným	94	68,6
Nevidomým	59	43,1
Neslyšícím	29	21,2
mentálně handicapovaným	42	30,7
tělesně znevýhodněným	93	67,9
elektronické služby	107	78,1

Grafické znázornění tabulky č. 5 Rozdělení dotazníků



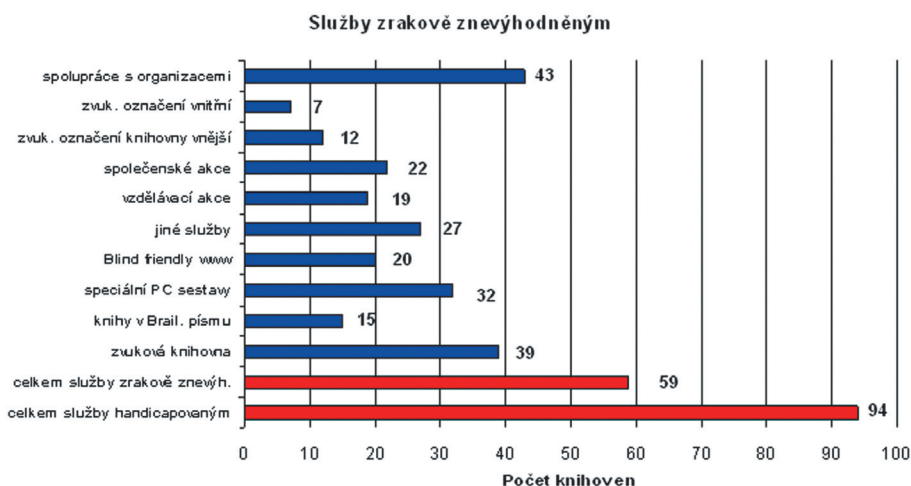
3. Služby zrakově znevýhodněným

Specializované služby zrakově znevýhodněným uživatelům poskytují téměř dvě třetiny knihoven, které specifika handicapovaných zohledňují. Většinou jde o půjčování zvukových dokumentů a spolupráci s organizacemi zrakově znevýhodněných, případně o nabídku speciálního hardwaru či softwaru osobám se zrakovým handicapem. Pouze 15 knihoven nabízí knihy v Braillově písmu. Zásady Blind Friendly pro webové stránky dodržuje dle vlastního úsudku 20 knihoven. Jde o velmi neuspokojivý výsledek, neboť tyto zásady by měly být pro všechny webové stránky standardem. Ještě horší je situace, pokud jde o vnější a vnitřní zvukové označení knihovny.

Tabulka č. 6 – Služby zrakově znevýhodněným

Služby	počet knihoven	%
zvuková knihovna	39	41,5
knihy v Braillově písmu	15	16,0
speciální PC sestavy	32	34,0
z toho připojené k internetu	32	34,0
www podle zásad Blind Friendly	20	21,3
jiné služby	27	28,7
vzdělávací akce	19	20,2
společenské akce	22	23,4
zvukové označení knihovny vnější	12	12,8
zvukové označení vnitřní	7	7,4
spolupráce s organizacemi	43	45,7
celkem služby zrakově znevýhodněným	59	62,8
Celkem služby handicapovaným	94	100

Grafické znázornění tabulky č. 6



Zvuková knihovna

Většina z 39 knihoven, které pozitivně zodpověděly tuto otázku, spolupracuje s Knihovnou a tiskárnou pro nevidomé K. E. Macana, tedy knihovnou specializovanou právě na klientelu zrakově handicapovaných. Její postavení mezi ostatními knihovnami ve vztahu ke zrakovému handicapu je výjimečné: fond čítá téměř 142 000 svazků, knihovna má bezmála 7000 uživatelů. Ostatní knihovny mají pro zrakově znevýhodněné v průměru 2674 svazky a necelých 80 uživatelů. Následující tabulka uvádí i maximální a minimální hodnoty a dokládá, že pokud jde o zvukové knihovny, existují velké rozdíly v nabídce fondu i v jejich využití. Rozdíly přitom nejsou dány pouze velikostí obsluhované aglomerace.

Tabulka č. 7 – Fond zvukových knih a uživatelé se zrakovým handicapem

Zvuková knih.	průměrný počet/knihovna	min. počet	max. počet	Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana	celkový počet (39 knihoven)
uživatelé	76	6	601	6 965	9 559
svazky	2 674	12	33 225	141 735	240 674

V rubrice „jiné služby“ je nejčastěji zmiňována nabídka čtecí lupy, zásilková a do-
nášková služba; některé knihovny nabízejí namluvený (zvukový) katalog, převod dokumentů do digitální podoby, tiskárnu Braillova písma, další softwarové programy určené nevidomým a slabozrakým aj.

Pořádání vzdělávacích a společenských akcí pro nevidomé

K nejčastějším vzdělávacím akcím pořádanými knihovnami pro zrakově znevýhodněné patří kurzy počítačové gramotnosti (výuka práce s počítačem a softwarovými programy určenými pro zrakově handicapované, instruktáže o internetu) a exkurze do knihovny. V některých knihovnách organizují kromě zmíněných aktivit i výuku Braillova písma a psaní na Pichtově psacím stroji. Z grafu je patrné, že vzdělávací akce pro nevidomé jsou pořádané ve většině knihoven spíše ojediněle (63 %).

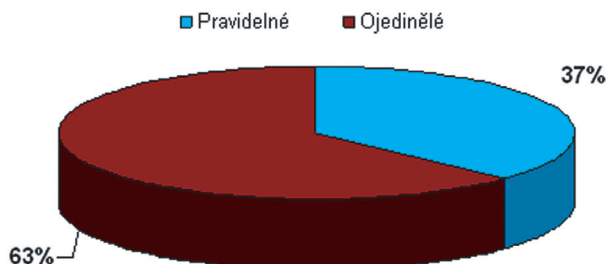
K nejčastěji pořádaným společenským akcím pro tuto skupinu znevýhodněných patří besedy, autorská čtení, hudební (poslechové) pořady, filmová promítání (!), výstavy kompenzačních pomůcek, hmatové výstavy a další. Tyto akce pořádá 64 % knihoven pravidelně.

Tabulka č. 8 – Vzdělávací a společenské akce pro zrakově znevýhodněné

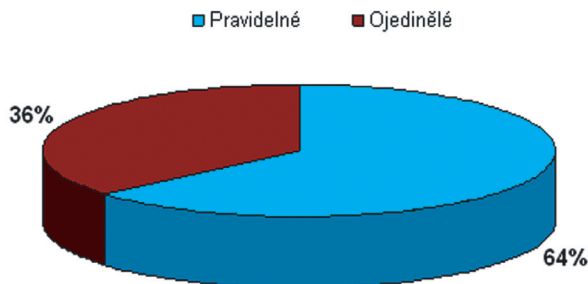
Počet knihoven	Pravidelné	Ojediněle	Celkem
pořádání vzdělávacích akcí pro nevidomé	7	12	19
společenských akcí pro nevidomé	14	8	22

Grafické znázornění tabulky č. 8

Vzdělávací akce pro nevidomé



Společenské akce pro nevidomé



Spolupráce s organizacemi nevidomých a slabozrakých

43 knihovny uvádí, že spolupracují s organizacemi nevidomých a slabozrakých, nejčastěji s místními pobočkami SONS (Spojená organizace nevidomých a slabozrakých) a Tyflocenter. Knihovny poskytují k pořádání akcí a výstav ve spolupráci s těmito organizacemi prostory, v některých knihovnách tyto organizace přímo sídlí (např. SVK v Ústí nad Labem). Běžná je vzájemná propagace, informování o akcích. Velmi těsnou spoluprací s organizací nevidomých má např. Městská knihovna Kyjov (cca 12 tis. obyvatel), kde je Tyflokabinet jedním z oddělení knihovny. Je vybaven nejen knihami v Braillově písmu, časopisy ve zvětšeném černočerném tisku a speciálními pomůckami pro zrakově znevýhodněné, ale spolupracuje také s lékaři, pořádají se zde pro zrakově znevýhodněné různá školení, přednášky o zrakovém handicapu atd. Z dalších veřejných knihoven, které se věnují intenzivně práci s nevidomými, jmenujme například městské knihovny v Ostravě, Strakonici, Třebíči či krajské knihovny ve Zlíně a Karlových Varech ...

4. Služby sluchově znevýhodněným

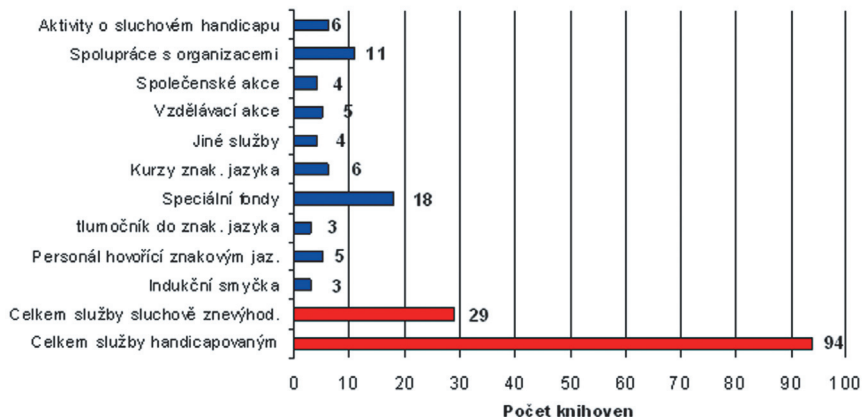
Specializované služby pro sluchově handicapované poskytuje jen velmi malé množství knihoven. Vyplyvá to především z neznalosti problematiky tohoto handicapu, tedy ze zjednodušujícího pohledu na sluchově znevýhodnění. Nedoslýchaví i postlingválně ohluchlí přednostně komunikující v českém jazyce bývají čtenáři knihoven, aniž obvykle vyžadují speciální péči, prelingválně neslyšící jsou naopak uživateli knihovny pouze minimálně, takže mezi nimi a knihovnou neprobíhá vlastně téměř žádná komunikace. **Alespoň jednu ze služeb sluchově handicapovaným, uvedenou v nabídce dotazníku, poskytuje 29 knihoven.** Indukční smyčku mají pouze 3 knihovny (Krajská knihovna Karlovy Vary, Knihovna Kroměřížska a Masarykova veřejná knihovna Vsetín), tedy knihovny, které se problematice handicapovaných věnují nadstandardně. V knihovnách téměř nepotkáme knihovníky hovořící českým znakovým jazykem (5 knihoven), zkušenosti nemají knihovny ani s tlumočnickými službami do znakového jazyka (uvedly pouze 3 knihovny). Jen 18 knihoven buduje speciální fondy pro sluchově znevýhodněné. Progresivnější technologické vybavení (např. videotelefony apod.) v našich knihovnách k dispozici není.

Tabulka č. 9 – Služby sluchově znevýhodněným

Služby	Počet knihoven	%
indukční smyčka	3	3,2
personál hovořící znakovým jazykem	5	5,3
najímání tlumočnicka do znak. jazyka	3	3,2
speciální fondy pro sluchově znevýhodněné	18	19,1
kurzy znakového jazyka	6	6,4
jiné služby	4	4,3
vzdělávací akce	5	5,3
společenské akce	4	4,3
spolupráce s organizacemi	11	11,7
aktivity o sluchovém handicapu	6	6,4
celkem služby sluchově znevýhodněné	29	30,9
Celkem služby handicapovaným	94	100

Grafické znázornění tabulky č. 9

Služby knihoven sluchově znevýhodněným



Pořádání vzdělávacích a společenských akcí pro sluchově handicapované

Také pořádání vzdělávacích a společenských akcí pro sluchově znevýhodněné je v knihovnách spíše výjimkou, viz tabulka č. 9. Pokud však knihovna takové aktivity pořádá, lze předpokládat, že jde o zasvěcenou, event. v problematice poučenou instituci, a jedná se pak o akce pravidelné. Opět jde především o kurzy počítačové gramotnosti a lekce informační výchovy. Ze společenských akcí jsou to výstavy, divadelní a pohybová představení aj. Aktivita knihoven v této oblasti závisí na tom, jak dalece jsou její pracovníci seznámeni s problematikou sluchového handicapu a jaké je celkové klima knihovny, pokud jde o služby znevýhodněným skupinám obyvatel.

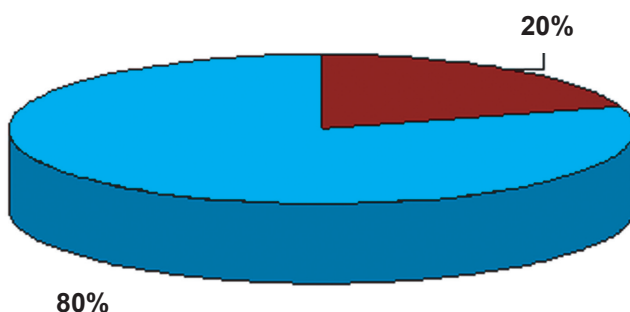
Tabulka č. 10 – Pravidelnost akcí pro sluchově znevýhodněné

počet knihoven	ojediněle	pravidelně	celkem
vzdělávací akce pro neslyšící	1	4	5
společenské (kulturní, rekreativní) akce pro neslyšící	1	3	4

Grafické znázornění tabulky č. 10

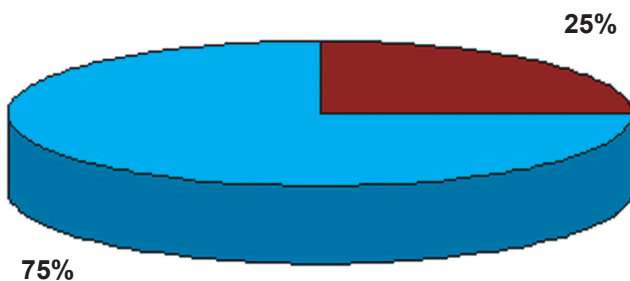
Knihovny pořádající vzdělávací akce pro neslyšící

■ ojediněle ■ pravidelně



Knihovny pořádající společenské akce pro neslyšící

■ ojediněle ■ pravidelně



Spolupráce s organizacemi sluchově znevýhodněných

Pouze 11 knihoven spolupracuje s místními organizacemi pro sluchově znevýhodněné. Knihovny jim nabízejí bezplatně své prostory pro pořádání společných akcí. V malé míře existuje dále vzájemná propagace, informace na webech knihoven, nabídka služeb apod. Systematičtější se práci se sluchově handicapovanými uživateli věnují kromě již výše jmenovaných např. knihovny v Klatovech, Jihlavě, Opavě, Pelhřimově či Krajská knihovna Vysočiny v Havlíčkově Brodu.

4. Služby fyzicky znevýhodněným

Bezbariérový přístup do knihovny udává 69 dotázaných knihoven, 50 knihoven může nabídnout bezbariérový pohyb i ve vnitřních prostorách knihovny. Chápe-li bezbariérový přístup jako standardní záležitost, nemůže nás zvláštním optimismem naplnit ani zdánlivě vysoké číslo přesahující 50 % respondentů. Nejde samozřejmě o nevěli či liknavost knihoven; realizace bezbariérových přístupů je finančně nákladná a pro mnoho knihoven proto zatím nedostupná, na což v průzkumu upozornila řada respondentů. Právě nedostatkem financí a bariérovostí přístupu do knihovny obvykle zdůvodňovaly absenci služeb pro zdravotně znevýhodněné osoby.

Donášková, resp. dovážková, zásilková služba

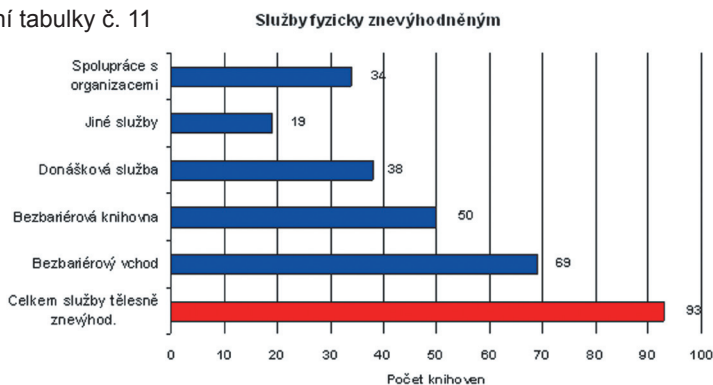
Donáškovou (dovážkovou) či zásilkovou službu ke klientovi do bytu, která některé problémy s bariérami v knihovně částečně řeší, poskytuje svým uživatelům se sníženou mobilitou 38 knihoven. Vůli k této službě by mělo nepochybně i mnohem více knihoven, pokud by o ni byl deklarován zájem ze strany potenciálních handicapovaných uživatelů.

Další služby

Další služby, které knihovny poskytují tělesně znevýhodněným: speciální výuka práce s PC a internetem; ve spolupráci s místními organizacemi fyzicky handicapovaných, domovy pro seniory či pečovatelskou službou alternativní metody půjčování a donášky knih, prostory pro výstavy, přednášky a další kulturní pořady, spolupráce při výrobě propagačních a tiskových materiálů, zveřejňování informací o problematice handicapu na webových stránkách, případně zaměstnávání zdravotně handicapovaných v rámci tzv. podporovaného zaměstnání.

Tabulka č. 11 – Specifické služby tělesně znevýhodněným		
Služby	Počet knihoven	%
bezbariérový přístup do knihovny	69	74,2
bezbariérový přístup ve všech prostorách knihovny pro veřejnost	50	53,8
donášková/dovážková služba do bytu	38	40,9
jiné speciální služby pro fyzicky handicapované	19	20,4
spolupráce s organizacemi fyzicky handicapovaných	34	36,6
Celkem služby tělesně znevýhodněným	93	100

Grafické znázornění tabulky č. 11



Speciální služby fyzicky handicapovaným také vždy limitují prostory knihoven. V nových a rekonstruovaných knihovnách bývají tyto služby zajištěny velmi dobře.

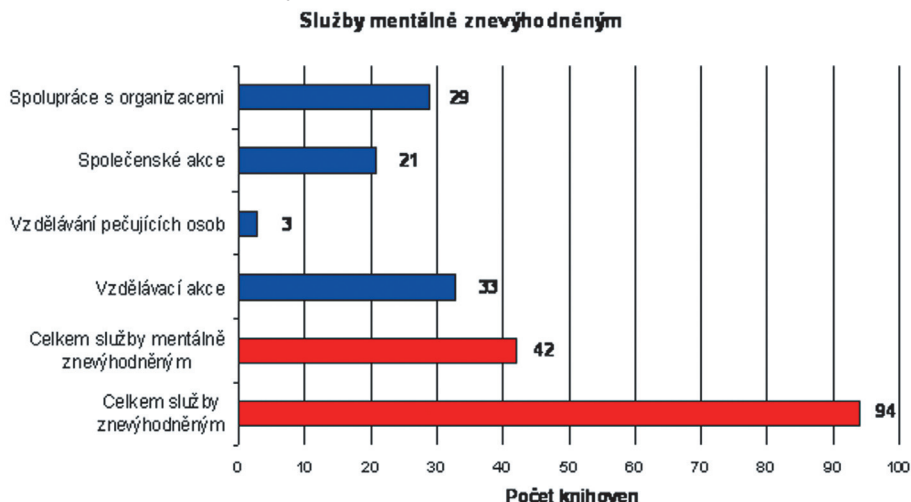
5. Služby knihoven mentálně znevýhodněným

Mentálně handicapovaní nejsou v knihovnách početně významnou uživatelskou skupinou; nebývají to velcí čtenáři a ani vyhledávání informací není obvykle jejich prioritou. Přesto jsou/mohou být zejména lidé s lehkým mentálním handicapem uživateli knihovny. I z dotazníků vysvítá, že této skupině lze poskytovat specializované služby. Téměř polovina knihoven, které v průzkumu deklarovaly aktivní pozitivní přístup ke službám pro zdravotně znevýhodněné, se věnuje i mentálně handicapovaným. Jde především o vzdělávací a společenské akce a spolupráci s organizacemi pečujícími o mentálně znevýhodněné klienty.

Tabulka č. 12 – Služby mentálně znevýhodněným

Služby	Počet knihoven	%
vzdělávací akce	33	35,1
vzdělávání osob pečujících o ment. znevýhodněné	3	3,2
společenské akce	21	22,3
spolupráce s organizacemi	29	30,9
celkem služby mentálně znevýhodněné	42	44,7
Celkem služby znevýhodněným	94	100

Grafické znázornění tabulky č. 12



Pořádání vzdělávacích a společenských akcí pro mentálně znevýhodněné

Větší část vzdělávacích akcí pro mentálně znevýhodněné pořádají knihovny pravidelně (60 %). Jedná se především o akce pro děti s mentálním handicapem, spolupráci se speciálními školami a stacionáři. Knihovny pro ně pořádají pravidelné besedy, literární pořady, lekce počítačové gramotnosti a řadu dalších aktivit.

Pouze 3 knihovny však uvádějí, že pořádají také akce pro osoby, které o mentálně handicapované pečují.

Ze společenských akcí jsou zmiňovány vánoční a jiné besídky a pořady, tematické soutěže, výstavy prací mentálně handicapovaných dětí i dospělých a další aktivity. Tyto společenské akce knihovny pořádají rovněž pravidelně.

Mentálně handicapované děti se knihovny snaží také zapojit do všech běžně vyhledávaných literárních, výtvarných a dalších soutěží (pravděpodobně by v tomto smyslu pozitivně odpověděly i další knihovny, které dotazník nevyplňovaly); pořádány jsou i speciální integrační aktivity dětí s handicapem a dětí z majoritní skupiny.

Tabulka č. 13 – Pravidelnost akcí pro mentálně znevýhodněné

Počet knihoven	pravidelně	ojedíněle	celkem
vzdělávací akce	21	12	33
společenské akce	14	7	21

Grafické znázornění tabulky č. 13

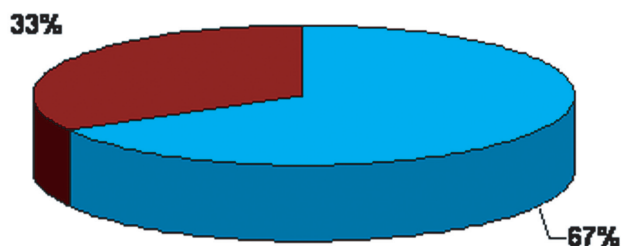
Vzdělávací akce pro mentálně znevýhodněné

■ Pravidelné akce ■ Nepravidelné akce



Společenské akce pro mentálně znevýhodněné

■ Pravidelně ■ Nepravidelně



Spolupráce s organizacemi pomáhajícími mentálně znevýhodněným

29 knihoven spolupracuje nejčastěji s ústavy sociální péče, stacionáři, speciálními školami, sdruženími a kluby na podporu lidí pečujících o mentálně znevýhodněné. Poskytují jim prostory pro pravidelná setkávání, spolupracují na přípravě nejrůznějších akcí – výstav prací, tematických programů, besed a přednášek; snaží se ve spolupráci s partnery o alespoň částečnou samostatnost těchto znevýhodněných.

6. Elektronické služby

Část služeb veřejných knihoven lze využívat ze vzdáleného místa (např. z doma) prostřednictvím počítače a internetu a nabídka těchto služeb poskytovaných **elektronickou cestou** stále roste. Jsou výhodou pro jednotlivce, kteří z nejrůznějších důvodů nemohou knihovnu fyzicky navštěvovat, tedy také pro imobilní, osoby se ztíženou hybností, ale i pro některé smyslově handicapované apod. Proto byl v průzkumu rovněž zjišťován rozsah elektronických služeb, které knihovny poskytují. Jde především o služby týkající se výpůjček (vyhledávání v katalozích, objednávky, rezervace, nahlížení do konta, prodlužování výpůjček, objednávky meziknihovních služeb, elektronické dodávání dokumentů, přeregistrace ...), služby informační, referenční či rešeršní, přístup do vzdálených online zdrojů aj. Lze obecně říci, že v ideálním případě se (zdravotně handicapovaný) uživatel k informaci o zdroji (knize či jiném dokumentu) a jeho lokalizaci může dostat např. z domova, může si dokument i objednat (samozřejmě za předpokladu, že má přístup k internetu) a v některých knihovnách mu jej formou dovážkové/donáškové či zásilkové služby také dopraví do bytu, případně může obdržet elektronickou cestou kopii dokumentu. Takto komplexní služba je ovšem v českém prostředí zatím výjimečnou záležitostí, která je kromě vůle na obou stranách závislá také na pracovních a finančních kapacitách konkrétní knihovny, v případě elektronických kopií je limitována rovněž legislativně.

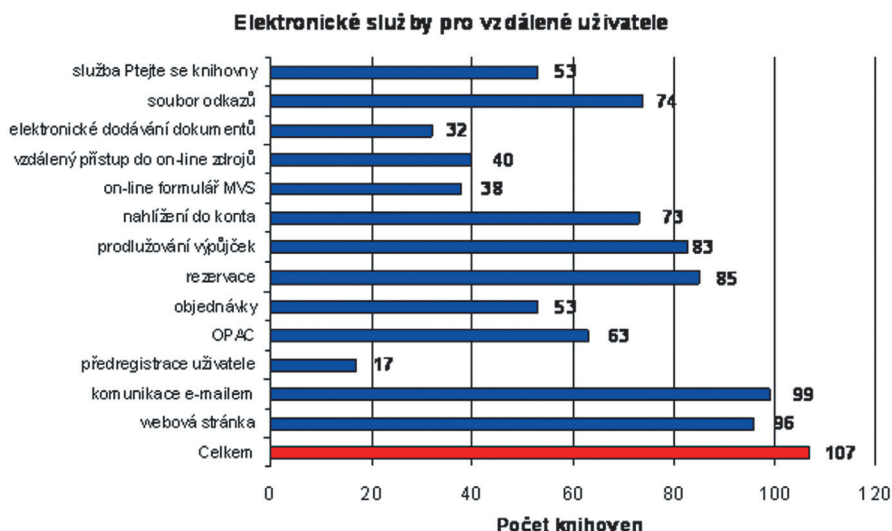
Alespoň některou z elektronických služeb poskytuje 107 knihoven, tedy 78 % respondentů.³ Lze předpokládat poměrně rychlé a intenzivní zlepšování situace u většiny knihoven. Bližší údaje z odpovědí poskytuje níže uvedená tabulka a graf.

Tabulka č. 14 – Elektronické služby

Elektronické služby pro vzdálené uživatele	Počet knihoven	%
webová stránka	96	89,7
komunikace s uživatelem pomocí e-mailu	99	92,5
předregistrace uživatele	17	15,9
OPAC	63	58,9
Objednávky	53	49,5
Rezervace	85	79,4
prodlužování výpůjček	83	77,6
nahlížení do konta	73	68,2
on-line formulář MVS	38	35,5
vzdálený přístup do on-line zdrojů	40	37,4
elektronické dodávání dokumentů	32	29,9
odkazy na souborné katalogy, portály, další knihovny	74	69,2
služba Ptejte se knihovny	53	49,5
Celkem	107	100,0

³ O elektronických službách knihoven se blíže hovořilo na konferenci INSPO 2005.

Grafické znázornění tabulky č. 14



7. Nejčastější překážky specializovaných služeb zdravotně znevýhodněným uživatelům v knihovnách

Za **nejčastější překážky** při poskytování specializovaných služeb zdravotně znevýhodněným osobám považují respondenti: **nevyhovující prostory, bariérový přístup, nedostatečné nebo nevhodné vybavení, absenci potřebné techniky a nedostatek financí** na zlepšení situace. Knihovny také velmi často poukazují na **nezájem zdravotně handicapovaných i jejich organizací o služby knihoven, případně vážnoucí a nedostatečnou vzájemnou komunikaci**. V komentářích zazněly i názory svědčící o hlubším pohledu na problematiku:

„Hlavní překážka je pořád v nás, stále ještě přetrvává určitý ostych před handicapovanými lidmi, léta jejich izolace zapříčinila, že se k nim neumíme chovat bezprostředně. Na druhé straně postižení žijí ve své komunitě, obracejí se především na specializovaná zařízení, knihovnu do toho nepočítají (při zavádění nové služby pro slabozraké jsme přímo oslovili organizace slabozrakých, udělali velkou propagaci, ale nesetkalo se to s žádnou odezvou). Zřízení bezbariérového přístupu nebo vytvoření knihovního fondu v Braillově písmu je nákladné.“

„Nejsem si vědoma žádných překážek. Je to záležitost kvalifikovaného přístupu a dobré vůle.“

„Mnoho lze dosáhnout vlastní aktivitou a chutí zapojit se do změn, které mnohdy narušují už zaběhané pořádky; chybou je neexistence koncepce poskytování těchto služeb v knihovně.“

8. Závěry a doporučení

1. Výsledky průzkumu lze považovat za poměrně reprezentativní, i když odpovědi samozřejmě mohlo být v absolutním počtu více.

2. Služby uživatelům s fyzickým handicapem jsou limitovány především „technicky“ a finančně (prostory, nadstandardní vybavení); nebývá to problém personálu knihovny; jde o tradiční skupinu uživatelů knihoven; řeší se postupně a individuálně knihovnu od knihovny. Cíl: bezbariérovost knihovny po všech stránkách a všude jako standard. Cesty: zainteresovat zřizovatele knihoven (obce), sponzory, nadace a také stát, zejména rozšířením grantových programů, individuálně usilovat o řešení situace např. s pomocí evropských strukturálních fondů. Pro imobilní uživatele rozšířit donáškovou a dovážkovou službu, případně řešit ve spolupráci s organizacemi handicapovaných a podporujících.

3. Specializované služby zrakově handicapovaným uživatelům jsou rovněž tradiční oblastí zájmu knihoven, zejména pokud jde o zvukové knihy. Nejde-li o fondy poskytované ve spolupráci s KTN K. E. Macana, je to ovšem služba velmi nákladná (ceny zvukových knih), pro menší knihovny finančně nedostupná. Další technické a technologické vybavení pro nevidomé (speciální hardware a software apod.) je zejména pro malé knihovny rovněž finančně nedostupné. Cíl: umožnit srovnatelnou úroveň služeb pro zrakově znevýhodněné uživatele a uživatele z majoritní společnosti (dostatečný fond zvukových knih, event. knih v Braillově písmu) všude tam, kde je adekvátně neposkytuje specializovaná instituce. Vnější a dle potřeby vnitřní zvukovou signalizaci zavést jako standard všude tam, kde bude zájem o využívání služeb ze strany zrakově znevýhodněných občanů. Cesty: zainteresovat zřizovatele knihoven (obce), sponzory, nadace a také stát, zejména rozšířením grantových programů; individuálně usilovat o řešení situace např. s pomocí evropských strukturálních fondů. Rozšířit kvantitativně i kvalitativně spolupráci s KTN K. E. Macana a SONS. Posílit celoživotní vzdělávání knihovníků v této specifické oblasti, včetně vzdělávání školního.

4. Specifické služby mentálně znevýhodněným mají v některých knihovnách velmi dobré výsledky. Cíl: nabízet ve všech veřejných knihovnách (knihovny měst a obcí) dle lokální potřeby vhodné služby uživatelům s mentálním znevýhodněním a rozšiřovat jejich šanci na plnohodnotné využití volného času, sebevzdělávání apod.; poskytovat kvalifikované služby a podporu pečujícím osobám. Cesty: zlepšit spolupráci se specialisty a organizacemi podporujícími osob. Zainteresovat partnery, zřizovatele knihoven (obce), sponzory, nadace. Posílit celoživotní vzdělávání knihovníků v této specifické oblasti, včetně vzdělávání školního.

5. Služby sluchově handicapovaným probíhají bez výrazných problémů u skupin nedoslýchavých a postlingválně neslyšících přednostně komunikujících v českém jazyce; teprve v počátcích jsou služby knihoven prelingválně neslyšícím. Cíl: získávat lidi s tímto znevýhodněním pro četbu a umožnit srovnatelnou úroveň služeb pro sluchově znevýhodněné uživatele a uživatele z majoritní společnosti. Motivovat k této práci veřejné knihovny Cesty: rozšířit spolupráci se specialisty, organizacemi sluchově znevýhodněných, tlumočníky a dalšími partnery. Usilovat o společný postup s rodinami a specializovanými školami. Indukční smyčky zavést v knihovnách s profesionálními pracovníky jako standard. Zainteresovat partnery, zřizovatele knihoven (obce), sponzory, nadace a také stát, zejména rozšířením grantových programů; individuálně usilovat o řešení situace např. s pomocí evropských strukturálních fondů. Posílit celoživotní vzdělávání knihovníků v této specifické oblasti, včetně vzdělávání školního.

Je nutné vést knihovny i jejich zřizovatele ke změně přístupu k těmto (potenciálním) uživatelům a k proaktivnímu přístupu k problematice zdravotně handicapovaných obecně. Na druhé straně však velmi záleží rovněž na poptávce či společenském tlaku komunit zdravotně znevýhodněných, jejich organizací i organizací podporujících a pečujících osob, jaké budou knihovny poskytovat zdravotně znevýhodněným služby. Propagace i potenciálních služeb knihoven a intenzivní komunikace se zainteresovanými partnery bude v tomto smyslu úkolem prvořadým.

Příloha č. 1
Seznam otázek (sledovaných skutečností) v dotazníkovém šetření
„Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné“

Služby pro zrakově znevýhodněné

1. Zvuková knihovna
2. Počet jejích uživatelů
3. Počet jejích knihovnických jednotek
4. Knihy nebo jiné dokumenty v Braillově písmu
5. Speciální PC sestavy
6. Z toho s přístupem k internetu
7. Zpracování webové stránky dle zásad Blind Friendly
8. Jiné speciální služby pro nevidomé
9. Jestliže ano, jaké
10. Vzdělávací akce pro nevidomé
11. Jestliže ano, jaké (typy, témata, věkové určení)
12. Jestliže ano, v jaké frekvenci
13. Společenské (kulturní, rekreativní) akce pro nevidomé
14. Jestliže ano, jaké
15. Jestliže ano, v jaké frekvenci
16. Zvukové označení knihovny vnější
17. Zvuková orientace v knihovně vnitřní (ve výtahu ad.)
18. Spolupráce s organizacemi nevidomých a slabozrakých
19. Jestliže ano, se kterými
20. Jestliže ano, stručně charakterizujte spolupráci
21. Další informace

Služby pro sluchově znevýhodněné

22. Indukční smyčka v knihovně
23. Hovoří někdo z personálu českým znakovým jazykem
24. Využívá knihovna služeb tlumočnicka do znakového jazyka
25. Speciální fondy pro sluchově znevýhodněné
26. Pořádá knihovna kurzy znakového jazyka
27. Jiné speciální služby pro neslyšící
28. Jestliže ano, jaké
29. Vzdělávací akce pro neslyšící
30. Jestliže ano, jaké (typy, témata, věkové určení)
31. Jestliže ano, v jaké frekvenci
32. Společenské (kulturní, rekreativní) akce pro neslyšící
33. Jestliže ano, jaké
34. Jestliže ano, v jaké frekvenci
35. Spolupráce s organizacemi neslyšících
36. Jestliže ano, se kterými
37. Jestliže ano, stručně charakterizujte spolupráci
38. Pořádá knihovna informační aktivity o sluchovém handicapu pro veřejnost
39. Další informace

Služby pro fyzicky znevýhodněné

40. Bezbariérový přístup do knihovny
41. Bezbariérový přístup ve všech prostorách knihovny pro veřejnost
42. Jestliže ne ve všech, uveďte, ve kterých ano
43. Donášková/dovážková služba do bytu
44. Jiné speciální služby pro fyzicky handicapované
45. Jestliže ano, jaké
46. Spolupráce s organizacemi fyzicky handicapovaných
47. Jestliže ano, se kterými
48. Jestliže ano, stručně charakterizujte spolupráci
49. Další informace

Služby pro mentálně znevýhodněné

50. Vzdělávací akce pro mentálně znevýhodněné
51. Jestliže ano, jaké (typy, témata, věkové určení)
52. Jestliže ano, v jaké frekvenci
53. Vzdělávací akce pro osoby pečující o mentálně znevýhodněné
54. Společenské (kulturní, rekreativní) akce pro mentálně znevýhodněné
55. Jestliže ano, jaké
56. Jestliže ano, v jaké frekvenci
57. Spolupráce s organizacemi pomáhajícími mentálně znevýhodněným
58. Jestliže ano, se kterými
59. Jestliže ano, stručně charakterizujte spolupráci
60. Další informace

Elektronické služby pro vzdálené uživatele

61. Poskytuje knihovna některé z následujících elektronických služeb se vzdáleným přístupem, usnadňující situaci imobilním uživatelům?
62. Webová stránka
63. Komunikace s uživatelem pomocí e-mailu
64. Předregistrace uživatele
65. OPAC
66. Objednávky
67. Rezervace
68. Prodlužování výpůjček
69. Nahlížení do konta
70. On-line formulář MVS
71. Vzdálený přístup do on-line zdrojů
72. Elektronické dodávání dokumentů
73. Odkazy na souborné katalogy, portály, další knihovny
74. Služba Ptejte se knihovny
75. Jaké překážky pociťujete při zajištění informačních a knihovnických služeb pro znevýhodněné? Co by se mělo změnit?

Literatura:

1. *Služby knihoven zdravotně postiženým uživatelům*. Uspořádal Vincenc Streit ve spolupráci s Miroslavem Resslererem a Zlatou Houškovou. 1. vyd. Praha : Národní knihovna České republiky, 2004. 152 s. ISBN 80-7050-455-2 .
2. FIALOVÁ, Klára. Informační služby veřejných knihoven zdravotně handicapovaným uživatelům . *U nás : knihovnicko-informační zpravodaj Královéhradeckého kraje* [online]. 2004, roč. 14, č. 2 [cit. 2008-02-28]. Dostupný z WWW: <http://unas.svkhk.cz/pdf_archiv/0278.pdf>. ISSN 0862-9366.
3. ŠTENCLOVÁ, Pavla. Dostupnost informací pro handicapované uživatele knihoven v České republice. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2007, roč. 7, č. 1 [cit. 2008 04 28]. Dostupný z WWW: <<http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?idr=7&idci=17>>. ISSN 1213 823.
4. BAZALOVÁ, Eva. Služby veřejných knihoven zdravotně postiženým čtenářům. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2004, roč. 4, č. 1 [cit. 2008-04-28]. Dostupné z WWW: <<http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=426&idr=2&idci=6>>. ISSN 1213-8231.
5. *Knihovna BBB - Uh. Hradiště : bariéry a knihovny* [online]. Uherské Hradiště : Knihovna Bedřicha Beneše Buchlovana, posl. aktualiz. 2005 [cit. 2008-04-28]. Dostupný z WWW: <http://www.knihovnabbb.cz/files/doc/bariery_a_knihovny.php>.
6. STOUT, Andrea. Accessibility for the Disabled @ New Zealand Public Libraries. *New Zealand Library & Information Management Journal*. 2006, vol. 50, no. 1, s. 44-58. ISSN 1177-3316.
7. KHALILOVA, Ladislava. South Carolinian Public Libraries' ADA Accommodations to Persons with Disabilities. *Public Library Quarterly*. 2005, vol. 24, no. 2, s. 19-46. Obsahuje bibliografii, obrázky, tabulky. ISSN 0161-6846.
8. READ, Katherine. An Overview of Current Library Support for Readers with Special Needs. *Legal Information Management*. 2004, vol. 4, no. 1, s. 54-6.
9. WALLING, Linda Lucas. Educating Students to Serve Information Seekers with Disabilities. *Journal of Education for Library and Information Science*. 2004, vol. 45, no. 2, s. 137-48. Obsahuje bibliografii, tabulky. ISSN 0748-5786.
10. YANNIE, Mark. Extent of Service : Minnesota Libraries Disability Services and Quality of Websites : Assessing Public & Academic Libraries. *Christian Librarian*. 2004, vol. 47, no. 2, s. 48-52. Obsahuje bibliografii.
11. HARRIS, Clare, OPPENHEIM, Charles. The provision of library services for visually impaired students in UK further education libraries in response to the Special Educational Need and Disability Act (SENDA). *Journal of Librarianship and Information Science* (Folkestone, England) 2003, vol. 35, no. 4, s. 243-257. Obsahuje tabulky, bibliografii. ISSN 0961-0006.
12. CREASER, Claire, DAVIES, J. Eric, WISDOM, Stella. Accessible, open and inclusive? How visually impaired people view library and information services and agencies. *Journal of Librarianship and Information Science* (Folkestone, England) 2002, vol. 34, no. 4, s. 207-214. Obsahuje bibliografii, grafy. ISSN 0961-0006.
13. ROSS, Virginia, ARKIN, Lynn. Children with Learning Disabilities and Public Libraries : An E-Survey of Services, Programs, Resources and Training. *Public Library Quarterly*.

2002, vol. 21, no. 4, s. 9-18. Obsahuje grafy, tabulky, bibliografii. ISSN 0161-6846.

14. ROBINSON, Cynthia A.; DOWD, Frances Smardo. Public library services to disabled children : a national survey of large systems. *Journal of Youth Services in Libraries*. 1997, vol. 10, no. 3, s. 283-90. Obsahuje grafy.

15. BALSLEY, Johannes. The Danish Model of Library Services to the Printheadicapped. In *The 63rd IFLA General Conference*. Kodaň : IFLA, 1997. Booklet 3. s. 68-72.

16. WILLIAMS, Sinead. Library services to the blind in the United Kingdom and Ireland: a comparative study five years on. *Journal of Librarianship and Information Science* (Folkestone, England). January 1996, vol. 28, no. 3, s. 133-140. Obsahuje bibliografii. ISSN 0961-0006.

17. NELSON, Pat. Library services for people with disabilities : results of a survey. *Bulletin of the Medical Library Association*. July 1996, vol. 84, no. 3, s. 397-401. ISSN 0025-7338.

18. POULSON, Jane M. Library programs for children with disabilities : a survey of Missouri public libraries. *Show-Me Libraries*. Fall 1995, vol. 46, s. 33-41. Obsahuje bibliografii, tabulky.

19. CHRISTNER, Lee. The Americans with Disabilities Act and Virginia libraries : a survey report. *Virginia Libraries*. Oct/Dec 1993, vol. 39, no. 4, s. 9-11. Obsahuje grafy.

20. MOAHI, Kgomotso, MONAU, R. M. Library and information needs of disabled persons in Botswana. *African Journal of Library, Archives & Information Science*. October 1993, vol. 3, no. 2, s. 125-132. Obsahuje bibliografii, tabulky.

21. SMALE, Rebecca. Australian university library services for visually impaired students : results of a survey . *The Australian library journal*. 1992, vol. 41, no. 3, s. 199-212. ISSN 0004-9670.

22. RAGSDALE, Kate W. *Library services for persons with disabilities*. SPEC Kit 176. Washington, DC : Systems and Procedures Exchange Center, 1991. 138 s.

23. GOLTZ, Eileen. The provision of services to students with special needs in Canadian academic libraries. *Canadian Library Journal*. August 1991, vol. 48, no. 4, s. 264-269. ISSN 0008-4352.

24. MCCHESENEY, Kathryn. Ohio public library services to persons with disabilities : a survey report. *Ohio Libraries*. March/April 1990, vol. 3, s. 12-13. ISSN 1046-4336.

Citace:

HOUŠKOVÁ, Zlata; PILLEROVÁ, Vladana. *Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné : výsledky průzkumu* [online]. Praha : Knihovnický institut Národní knihovny ČR, 2007. 20 s. [cit. 2009-01-28]. Dostupný z WWW: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Handicap_vysledky_pruzkumu.doc>