

HLEDÁME KNIHOVNU BEZ BARIÉR

(Standard Handicap Friendly)

Eva CERNIŇÁKOVÁ

Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR – Sekce služeb osobám se specifickými potřebami
Autorka pracuje v Knihovně Jabok (Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická),
Salmovská 8, 120 00 Praha 2, e-mail: cernin@jabok.cz

Posláním knihoven, zakotveným v Knihovním zákoně (zákon č. 257/2001 Sb.), je poskytování rovného přístupu k informacím všem bez rozdílu. Naplňování tohoto poslání je jednou z dílčích priorit vládního dokumentu Koncepce Rozvoje knihoven na léta 2011-2015, kde je definován požadavek na zlepšení dostupnosti knihoven a jejich služeb a prosazení kritéria bezbariérovosti jako jednoho z kritérií hodnocení kvality služeb. Dílčím krokem, který může pomoci prosadit tyto požadavky do praxe, je Standard Handicap Friendly vydaný v roce 2012 Sekcí služeb osobám se specifickými potřebami působící v rámci Svazu knihovníků a informačních pracovníků ČR. Standard je v současné době zaměřen na osoby s postižením zraku, s postižením sluchu, s tělesným postižením a s mentálním postižením. Definuje oblasti, na které se mají knihovny zaměřit. V současné době jsou zpracovávány metodiky a kritéria, která musí knihovna splňovat, aby mohla uvedený standard získat.

Rovný přístup k informacím

Knihovny v ČR jsou podle Knihovního zákona (zákon 257/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů) povinny poskytovat všem osobám bez rozdílu rovný přístup k informacím. Co však v praxi znamená rovný přístup?

V knihovnictví a informační vědě se hovoří o různých modelech tzv. informačního chování. Jeden z nich popisuje získávání informací jako překonávání informačních bariér - překážek, které musí uživatel zdolat, aby se dostal k požadované informaci a mohl ji využít. Může se jednat např. o překážky technické, psychologické, kognitivní, jazykové, finanční aj. S takovými bariérami se potýká každý, kdo chce vyhledávat, získávat a využívat jakékoliv informace, ať už v knihovně, nebo jinde. Člověk s handicapem musí navíc překovávat i další bariéry vyplývající z jeho handicapu. Pokud má tedy při získávání informací totožné podmínky jako ostatní uživatelé, musí zdolávat mnohem větší překážky (často pro něj obtížně překonatelné), a tudíž se nejedná se o rovný přístup. Rovný přístup musí v tomto případě znamenat aktivní vytváření různých opatření, vyrovnávajících podmínky znevýhodněných uživatelů – jinými slovy „překlenutí“ informačních bariér.

Ačkoliv se v této oblasti v posledních dvou desetiletích v knihovnách mnohé změnilo k lepšímu (mnohdy za cenu značného osobního nasazení knihovníků), stále je co měnit. Vzhledem k tomu, že se navíc jedná o velice komplexní problematiku, zahrnující jak technická opatření, tak i nároky na znalosti a kompetence personálu nebo na speciální knihovní fondy a služby, bohužel se občas stávalo, že některá dílčí - byť dobře míněná opatření – neodpovídala úplně skutečným potřebám uživatelů s handicapem.

Na tuto situaci reagují tři významné události, ke kterým došlo v posledních letech:

- Byl zveřejněn Standard Handicap Friendly;
- Byl schválen vládní dokument Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011-2015, kde je přístupnost knihoven a informací jednou dílčích priorit.
- V rámci Svazu knihovníků a informačních pracovníků ČR vznikla v roce 2011 Sekce Služeb osobám se specifickými potřebami.

Standard Handicap Friendly

Standard Handicap Friendly, prezentovaný již na konferenci INSPO v roce 2012 (Rousková aj., 2012), původně vznikl jako součást studentského projektu Bezbariérová knihovna, realizovaného v průběhu let 2011-2012 v rámci Kabinetu informačních studií a knihovnictví na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity v Brně (Babirádová aj., 2011). Od samého začátku se na tvorbě Standardu podíleli nejen knihovníci z praxe, ale také externí odborníci a zástupci organizací sdružující nebo zastřešující osoby se znevýhodněním. Protože práce na

Standardu byla velmi náročná a svým rozsahem přesahovala studentský projekt, pokračovala v ní po ukončení projektu Sekce služeb osobám se specifickými potřebami působící v rámci SKIP ČR. Finální verze Standardu byla zveřejněna v dubnu 2012 (SKIP ČR, 2012).

V rámci studentského projektu byly s ohledem na omezené časové možnosti vybrány čtyři cílové skupiny uživatelů se specifickými potřebami: osoby s postižením zraku, s postižením sluchu, s tělesným postižením a s mentálním postižením.

Byla také vypsaná soutěž na logo Handicap Friendly, které by vyjadřovalo zaměření projektu na uvedené skupiny. Autorkou vítězného návrhu se nakonec stala ostravská studentka grafického designu Veronika Kubesová. Logo, které navrhla, se skládá ze čtyř částí, vyjadřujících jednotlivá postižení.



Obrázek 1: Logo Handicap Friendly

Od začátku bylo plánováno, že oprávnění užívat logo nebo jeho části bude vázáno na splnění podmínek standardu Handicap Friendly – logo bude moci ve svých prostorách a na webových stránkách umístit pouze knihovna, která splní podmínky standardu. S ohledem na místní podmínky a lokální komunitu však není vždy možné (ani účelné), aby každá knihovna splňovala podmínky Standardu pro všechny uvedené cílové skupiny. Proto bude možné zaměřit se pouze na jednu nebo více skupin a získat oprávnění používat dílčí část nebo části loga.

Samotný text Standardu (viz příl.) je rozdělen do dvou částí. V první části se řeší východiska a motivace Standardu a definují se cílové skupiny. Druhá část se zaměřuje na konkrétní oblasti, v nichž je nezbytné učinit vhodná opatření. Požadavky Standardu jsou definovány v obecné rovině, což otevírá do budoucna možnost aplikovat principy Standardu i na dalších skupiny znevýhodněných osob. Konkrétní potřeby a doporučení pro práci s jednotlivými uvedenými skupinami uživatelů s postižením jsou pak podrobně rozpracovávány v navazujících metodikách, které budou k dispozici v první polovině roku 2013. Metodiky vznikají v rámci Sekce služeb osobám se specifickými potřebami ve spolupráci externími odborníky a s organizacemi pomáhajícími nebo sdružujícími osoby s postižením. Definují konkrétní potřeby a doporučení pro práci knihoven s uvedenými skupinami. Standard nadále počítá s možností udělovat knihovnám certifikát kvality v oblasti služeb uživatelům se specifickými potřebami. Metodiky proto obsahují také kritéria pro hodnocení, přičemž se zde rozlišují opatření nezbytná a opatření, která je možné nahradit alternativami. Při certifikaci knihoven se předpokládá spolupráce s organizacemi pomáhajícími nebo sdružujícími osoby s postižením (na celostátní i lokální úrovni) a s dalšími programy zaměřenými na přístupnost různých služeb pro osoby s postižením.

Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011-2015

Na potřebu přístupnosti služeb knihoven reaguje též vládní dokument Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011 – 2015 (Koncepce rozvoje knihoven, 2012, s. 21). Jedním z cílů definovaných v tomto dokumentu (dílní cíl 13) je „zlepšit dostupnost knihoven a jejich služeb a prosadit kritérium bezbariérovosti služeb knihoven jako kritérium hodnocení kvality“. Dílní cíl 13 není zaměřen pouze na uživatele s postižením, ale na všechny

skupiny znevýhodněných uživatelů, včetně např. osob sociálně nebo prostorově vyloučených, příslušníků menšin, seniorů aj. Protože Koncepce rozvoje knihoven počítá s tím, že bezbariérovost služeb knihoven by se měla stát jedním z kritérií pro hodnocení v rámci dotačních programů nebo hodnocení kvality služeb, lze předpokládat, že jedním z důležitých kritérií v tomto procesu by se mohl stát právě Standard Handicap friendly.

Sekce služeb osobám se specifickými potřebami při SKIP ČR

Na konci roku 2011 vznikla v rámci Svazu knihovníků a informačních pracovníků ČR sekce služeb osobám se specifickými potřebami. Předsedkyní této sekce se stala jedna z realizátorek bývalého studentského projektu Mgr. Helena Selucká; členy sekce je také několik knihovníků, kteří se od začátku podíleli na tvorbě standardu Handicap Friendly v rámci studentského projektu Bezbariérová knihovna. Posláním sekce je především vzdělávání knihovníků v problematice služeb knihoven uživatelům s postižením nebo jiným znevýhodněním, odborná pomoc knihovnám a příprava koncepčních materiálů jako je standard Handicap Friendly a navazující metodiky.

Přestože sekce působí teprve rok, má už za sebou pořádání několika seminářů pro knihovníky v Čechách i na Moravě. Velkým přínosem je přímá spolupráce s lidmi s postižením. Na seminářích přednášejí sami lidé s postižením, experti na jednotlivé handicapy z oblasti organizací a sdružení pečujících a pomáhajících, pedagogové, psychologové, specialisté z knihoven, autoři projektu Handicap-friendly a další odborníci. Vždy je zde dostatečný prostor pro diskusi a dotazy nebo výměnu zkušeností.



Obrázek 2: Účastníci semináře pro knihovníky ve Svitavách si v praxi zkoušejí chůzi s bílou holí nebo s průvodcem

Sekce převzala do své správy také portál Bezbariérová knihovna (<http://bezbarierova.knihovna.cz>), který vznikl v rámci stejnojmenného studentského projektu. Zde jsou zveřejňovány informace zaměřené na

problematiku služeb knihoven osobám se specifickými potřebami, do budoucna by se portál měl stát platformou pro získávání a sdílení zkušeností v této oblasti.

V dubnu 2012 Sekce dokončila započatý Standard Handicap Friendly a nyní připravuje ve spolupráci s osobami s postižením a odbornými organizacemi dílčí metodiky pro čtyři výše uvedené skupiny osob s postižením.

Několik členů Sekce služeb osobám je aktivně zapojeno v pracovní skupině pro Koncepti rozvoje knihoven a její prioritu 13 zaměřenou na bezbariérovost knihoven. To znamená, že jednotlivé aktivity směřující k bezbariérovosti knihoven jsou navzájem propojeny. Přestože se dějí na různých platformách, směřují jedním směrem, což přispívá k efektivitě podniknutých kroků a opatření.

Cesta k bezbariérovým knihovnám

Odstranění technických bariér je nesmírně důležité. Paradoxně však stále ještě velmi často nacházíme jedny z největších bariér uvnitř nás samotných, „v našich hlavách“. Tyto bariéry mohou být na straně většinové společnosti – v tomto případě knihovníků. Může jít tvořit provozní „slepota“, díky níž do důsledku „nevidí“ potíže lidí s postižením a mají pocit, že jejich řešení je úžasné - „tak proč to postižení nechťejí?“ Může jít o obavy z jinakosti, může jít o neznalost, zažitá stereotypy, pohodlnost.

Vnitřní bariéry (často velmi pochopitelné) však mohou být také na straně potenciálních uživatelů knihoven – osob s postižením. Protože jim knihovny dlouho neměly co nabídnout, odvykli si jejich služby využívat. Nezřídka se knihovníci setkávají s názorem těchto lidí, že to nebo ono vlastně nemá cenu, že cílová skupina je moc malá, aby se určitá opatření vyplatila. Lidé s postižením si kvůli svým špatným zkušenostem zvykli na to být vděční za jakoukoli nepatrnou změnu k lepšímu, a to i v případě, že pro ně není zcela optimální. Pojetí rovného přístupu tak, jak bylo popsáno výše, se jim - dosti oprávněně - jeví jako krásný, avšak utopický sen.

Knihovny byly vždy chápány jako veřejný prostor, otevřený všem bez rozdílu. Toto pojetí je potvrzeno i nesčetnými dokumenty a deklaracemi či knihovnickými zákony po celém světě. Všichni lidé, ať s postižením nebo bez postižení, jsou součástí demokratické společnosti a každý člověk má něco, v čem může být pro ostatní obohacím. Proto je nutné usilovat také o bezbariérovost knihoven a přístupu informacím a snažit se o to, aby se knihovny staly místem setkávání různých skupin. Přestože knihovny a knihovníci v posledních letech udělali v této oblasti mnoho pozitivních kroků, cesta ke knihovnám bez bariér ještě dlouhá a nebude úspěšná, pokud po ní knihovníci nepůjdou společně s těmi, pro které se snaží bariéry odstraňovat. Naštěstí zkušenosti z některých knihoven ukazují, že tato společná cesta je opravdu možná a přináší obohacení a výhody nejen osobám s postižením, ale také tzv. většinovým uživatelům knihoven.

Literatura

Babirádová, M., Klučinová E., Rousková Z., a Helena Selucká. 2011. Bezbariérová knihovna.cz. Inflow: information journal [online]. Roč. 4, rok 2011, č. 10 [Cit. 2012-05-04]. Dostupné z : <http://www.inflow.cz/bezbarierova-knihovnac>. ISSN 1802-9736.

Koncepce rozvoje knihoven na období 2011-2015 včetně internetizace knihoven: knihovny pro Evropu 2020. [Cit. 2012-05-04]. Dostupné z : http://www.mkcr.cz/assets/zpravodajstvi/zpravy/Koncepce_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf.

SKIP ČR. Sekce služeb osobám se specifickými potřebami. 2012. Standard Handicap Friendly. Bezbariérová knihovna.cz [online]. [Cit. 2012-07-14]. Dostupné z : http://bezbarierova.knihovna.cz/index.php?option=com_k2&view=item&id=64:standard-handicap-friendly&Itemid=163

Rousková, Z., Selucká, H. Bezbariérová knihovna.cz: Od vize ke standardu. INSPO 2012. Praha, 17. Března 2012. Dostupné z WWW: http://www.helpnet.cz/data/articles/down_52799.ppt

Příloha:

Standard Handicap Friendly

Rovný přístup k informacím

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

Cíle standardu

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

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

Standard řeší problematiku:

osob s postižením zraku

osob s postižením sluchu

osob s tělesným postižením

osob s mentálním postižením.

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

Požadavky standardu

Knihovna přátelská k uživatelům se specifickými potřebami splňuje následující kritéria:

I. Obecné požadavky

Knihovna vytváří podmínky pro rovný přístup ke službám a informacím.

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

II. Personál

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

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

III. Fond a služby

Knihovna

Vytváří speciální fond pro osoby s postižením.

Nabízí literaturu věnovanou problematice různých postižení a znevýhodnění pro rodiče, osoby pečující a většinou populaci.

Využívá všech prostředků vzdálené komunikace, nabízí dálkové služby a ve svých prostorách umožňuje WIFI připojení.

Poskytuje službu doručování výpůjček do domu.

IV. Technické a materiální podmínky

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

V prostorách knihovny je názorný a srozumitelný orientační systém ve formě vhodné pro osoby se specifickými potřebami.

V prostorách knihovny je dobře dostupné klidné místo/informační bod pro osoby s postižením, vybavený místy k sezení a speciální technikou; případně je zde k dispozici asistenční služba (viz. II. 2.)

V. Webové stránky knihovny

Webové stránky splňují pravidla přístupnosti pro osoby se specifickými potřebami.

Na webových stránkách

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

VI. Spolupráce a propagace

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

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

VII. Akce

Knihovna umožňuje plnohodnotnou účast na svých vzdělávacích, kulturních a dalších aktivitách návštěvníkům se zdravotním postižením buď odstraněním anebo kompenzací bariér.

Tam, kde je to účelné, pořádá knihovna speciální aktivity zaměřené na konkrétní skupiny uživatelů s postižením.

VIII. Integroční aktivity

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