

TICHÁ LINKA – CENTRUM ONLINE KOMUNIKACE

Marie HORÁKOVÁ, David TRÁVNÍČEK, Marie MAŠLÁŇOVÁ

Obecně prospěšná společnost Tichý svět

Společnost Tichý svět představuje novou internetovou aplikaci, která slouží k online spojení mezi tlumočnickem znakového jazyka nebo přepisovatelem mluvené řeči a neslyšícím. Online přepis je určen pro osoby ohluchlé, nedoslýchavé a neslyšící, které neovládají znakový jazyk a komunikují prostřednictvím psané češtiny. Online tlumočení je určeno neslyšícím, kteří komunikují v českém znakovém jazyce. Aplikaci nazvanou Tichá linka – Centrum online komunikace lze využívat na všech zařízeních (počítače, tablety, chytré telefony). Podmínkou je dobré připojení k internetu a práce v internetovém prohlížeči Google Chrome. Pro online tlumočení je potřeba webová kamera. Pro přepis i tlumočení je vhodné také zařízení s mikrofonom – pokud se slyšící nachází vedle neslyšícího, může mluvit do mikrofону. Vstup do aplikace je k dispozici na www.tichalinka.cz

Tichá linka – pohled do historie

Online tlumočení na Tiché lince využívají neslyšící lidé již od roku 2008, kdy byl spuštěn její pilotní provoz. Od prosince 2010 funguje linka nonstop, 24 hodin denně a pro neslyšící je zdarma. Principem služby je online tlumočení do znakového jazyka „na dálku“. Tlumočnick se nachází na jiném místě než klient, takže je možné jeho tlumočení využít i z druhého konce republiky, a to bez nutnosti objednání. (Před zavedením Tiché linky mohli neslyšící využívat pouze fyzické tlumočení a museli objednávat tlumočnicka minimálně 3 dny dopředu, dohodnout si s ním konkrétní schůzku, termín a téma tlumočení.)

Podstatu linky tvoří možnost přenosu znakového jazyka prostřednictvím webkamery mezi neslyšícím a tlumočnickem (do ledna 2015 přes program Skype či ooVoo) a zároveň přenos mluvené řeči prostřednictvím běžného telefonu mezi tlumočnickem a slyšícím. Tímto způsobem lze tlumočit jednak osobní rozhovor neslyšícího například s lékařem (zapůjčili jsme pro tento účel sto tabletů do nemocnic v rámci celé České republiky a zaškolili zdravotnický personál) či zaměstnavatelem nebo úředníkem (zaškolili jsme pracovníky městského úřadu např. v Prachaticích a v Turnově). Lze tak i tlumočit telefonický hovor, to znamená, že díky Tiché lince mohou neslyšící telefonovat. Dále je možné poslat slyšícímu i neslyšícímu člověku vzkaz, zprávu apod.

V roce 2014 poskytovala společnost Tichý svět (dříve APPN – Agentura pro neslyšící) online tlumočení již 880 neslyšícím klientům – uživatelům znakového jazyka. Velký zájem o službu však vedl k časté obsazenosti linky (neslyšící se nemohli dlouho dovolat). Společnost proto hledala způsoby, jak tyto problémy řešit. V dubnu 2014 proto zavedla čtyři kategorie tlumočených hovorů podle témat. Jedna z nich je trvale rezervována pro hovory pacientů v nemocnicích, další tři jsou určeny pro konkrétní životní situace – volání na úřady, k lékařům, hovory týkající se práce a zaměstnání, rodinné hovory apod. Součástí linky je také tlumočení akutního nouzového volání na integrovaný záchranný systém (IZS), které má absolutní prioritu napříč všemi kategoriemi. (Tichá linka není součástí IZS, ale umožňuje spojení s ním.)

Ve službě se střídá 14 tlumočnicků, kteří ročně přetlumočí přes 25 tisíc situací. Stále jsme však byli závislí na programech typu Skype, přitom bylo jasné, že již přestávají v některých ohledech vyhovovat – bylo nutné vylepšovat linku nejen po technické, ale i po vizuální stránce. Proto společnost Tichý svět v rámci jednoho ze svých projektů, ve spolupráci se společností Kodárna a za přispění Nadace Vodafone, vyvinula novou webovou aplikaci, která je od ledna 2015 dostupná na www.tichalinka.cz

Vznik nové aplikace

Naše nová webová aplikace Tichá linka – Centrum online komunikace představuje technicky dokonalejší řešení linky (nezávislé na programu Skype, jehož přenos se někdy „opoždíval“, nebyla pod kontrolou jeho aktualizace, nebylo možné jakkoliv ovlivnit jeho podobu apod.) a umožňuje postupně vylepšovat různé její funkce. Například je nyní možné propojit službu online tlumočení se službou online přepisu, kterou budou moci využít i sluchově postižení lidé preferující v komunikaci český jazyk, například ohluchlí. Aplikace usnadní i statistické zpracování hovorů na Tiché lince, které naše tlumočnice administrativně zatěžovalo. Umožní automatické propojení s programem, který nám sleduje statistické údaje a jednotlivé záznamy tlumočení (Equip).

Do konce března 2015 linka poběží současně přes Skype, Oovoo i novou aplikaci, od začátku dubna již pouze přes novou aplikaci Tichá linka.

Online tlumočníci Tiché linky pomáhají již ve stovce nemocnic

Od roku 2013 na Tiché lince tlumočíme také pro nemocnice zapojené v projektu Bezbariérové nemocnice pro neslyšící. Z výtěžku adventního koncertu České televize jsme zakoupili stovku tabletů, které jsme nemocnicím zapůjčili. Jejich seznam najdete na odkazu <http://www.appn.cz/homepage/post/88>. S ohledem na společný profesní zájem (odstranění komunikační bariéry neslyšících pacientů) se nám podařilo bez problémů zaškolit zdravotnický personál pro práci s tabletem a vzbudit v něm důvěru v používání technologie online tlumočení (viz obr. 1 a 2).



Obr. 1: Ředitelka společnosti Tichý svět přednáší zdravotníkům ve FN Motol

Domníváme se, že pro akceptování služby byl (s ohledem na lékařské tajemství) klíčový fakt, že na druhém konci linky sedí živý člověk – profesionál povinně dodržující etický kodex. Víme, že naše nabídka není ideální a neřeší komplexně problém komunikační bariéry neslyšících pacientů, ale je první vlaštovkou. Spolupráci s nemocnicemi se budeme snažit neustále rozvíjet k oboustranné spokojenosti a oslovovat stále širší skupinu neslyšících pacientů.



Obr. 2: Koordinátor Tichého světa David Trávníček (vpravo) předává tablet do rukou Vlastimila Woznicy z Krajské zdravotní, která sdružuje 5 krajských nemocnic na severu Čech.

Novou aplikaci jsme poprvé představili na konferenci

Novou aplikaci Tichá linka – Centrum online komunikace jsme poprvé představili veřejnosti na mezinárodní konferenci Systémová komunikační podpora neslyšících na trhu práce, která proběhla v říjnu 2014 v prostorách Magistrátu hlavního města Prahy. Její novou vizuální podobu a funkce prezentoval Jan Pulkrábek ze společnosti Kodárna (obr. 3).



Obr. 3: Počítačový analytik Jan Pulkrábek předvádí novou webovou aplikaci Tichá linka – Centrum online komunikace.

Zájem o Tichou linku roste

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
3	58	254	539	664	807	880

Tab. 1: Počet neslyšících klientů Tiché linky od roku 2008 do roku 2014

Od roku 2008, kdy jsme zahájili zkušební provoz Tiché linky, vzrůstá počet neslyšících klientů, kteří tuto naši službu využívají (viz tabulka 1).

Plány do budoucna

Pro uživatele mobilních zařízení android je nyní aplikace dostupná prostřednictvím webového prohlížeče Chrome, do budoucna plánujeme vývoj nativních aplikací hlavně pro iOS, kde aplikace nyní nepodporuje online tlumočení, a následně i ostatní mobilní platformy.

Dále plánujeme integraci funkce automatického přepisu, který není tak všestranně využitelný jako fyzický online přepisovatel, ale ve vybraných situacích je dostatečný a uvolní kapacity přepisovatele. Rádi bychom rozšířili linku o iframe funkcionality pro úřady a nemocnice, kdy by mohl neslyšící přes webové stránky Tiché linky nebo nemocnic a úřadů vytvořit požadavek, který bude potvrzen po schválení zaměstnancem nemocnice (úředníkem) a tlumočnickem. Klient tedy následně bude již vědět, že v daný čas na daném místě bude jeho požadavek vyřešen a je pro něho srozumitelný.

Chceme vytvořit nové webové rozhraní, graficky co nejvíce odpovídající potřebám neslyšících, s intuitivní architekturou a ovládáním.