

## TICHÉ SPOJENÍ – KOMUNIKACE BEZ BARIÉR

**Petr VLACH,**

Na Poříčí 25, Praha 1, [vlach@tichespojeni.cz](mailto:vlach@tichespojeni.cz)

***Anotace:** Tiché spojení je cloudová služba, která zajišťuje online komunikaci s neslyšícími a nedoslýchavými zákazníky pomocí textového přepisu mluvené řeči a prostřednictvím tlumočení do znakového jazyka. Cílem je, aby se osoby se sluchovou vadou dorozuměli všude stejně dobře jako my slyšící. Dostojíme Směrnici Evropského parlamentu a Rady EU 2016/2017 o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací a 2020 s požadavky na přístupnost zboží a služeb, tzv. EU Accessibility Act.*

### **Příklady z praxe**

Naší silnou stránkou je velmi flexibilní platforma, kterou jsme navrhli a která nám umožňuje velkou škálu možných funkcí. Provozujeme také platformu Tichá linka pro sociální tlumočení a přepis mluveného slova, které slouží k online komunikaci sluchově postižených klientů.

Tichá linka vznikla pro Tichý Svět o.p.s, aby pomohla efektivnímu využití tlumočnické služby znakového jazyka, kterých je velký nedostatek a neslyšící tak musí čekat i několik měsíců, než na ně vyjde řada a mohou s tlumočnicí k lékaři nebo na úřad. S pomocí Tiché linky jsme tlumočnicím ušetřili čas dojíždění a čekání a zrychlili jsme tak celý proces. Platforma umožňuje objednáni se na určité datum a čas či využití okamžitého tlumočení do znakového jazyka nebo přepisu mluveného slova do textu.

Naše platforma také umožňuje neslyšícím či nedoslýchavým spojení skrze technologii podobné analogii "telefonickému" spojení s lékařem, úřadem nebo i rodinou a přáteli. Nedílnou součástí naší webové platformy je také mobilní aplikace Tichá linka dostupná pro mobilní systémy Android a iOS.

Další částí platformy je i její komerční část, kterou mohou využívat komerční subjekty k realizaci bezbariérové komunikace na svých pobočkách či jako možnost propojení sluchově postižených klientů se zákaznickou linkou. Nabízíme také využití naší platformy pro možné zaměstnávání sluchově postižených klientů, resp. možnost komunikace na denní bázi.

Naši službu využívají společnosti jako Česká Spořitelna, RaiffeisenBank, Vodafone a EON. Službu nabízíme jako SaaS na platformě IBM, kdy není nutná implementace na straně komerčního subjektu. V případě potřeby jsme ale připraveni na možné propojení na interní služby komerčního subjektu. V tuto chvíli spouštíme obdobnou službu také na Slovensku a v Srbsku.

### **Plány do budoucna**

Naše plány do budoucna spočívají v prohlubování bezbariérové komunikace mezi sluchově postiženými, nedoslýchavými a slyšícími. Nejedná se pouze o technologické novinky ve funkcionalitách naší platformy, ale i o společné vytváření podmínek pro komunikaci obou komunit a pořádání společných akcí a propojování obou světů. Budeme rádi, pokud naše platforma zjednoduší komunikaci komunitě sluchově postižených nejen v ČR, ale i na Slovensku a v Srbsku.

Hlavním cílem do budoucna je vytvořit standard komunikace se sluchově postiženými klienty, který se bude dávat za vzor pro další partnery a aplikace. Chtěli bychom, aby si společnosti a firmy uvědomily, že by měly umožnit i neslyšícím a nedoslýchavým rovnou možnost dorozumět se například na jejich pobočkách. Snažíme se o rovnost v komunikaci, nastolujeme komunikaci bez bariér.



Obr.1: Tiché spojení