

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 16. 3. 2017

Číslo: Ročník 27 (2017), Číslo 1

Sekce: Jak na to?

Název článku: Zkušenosti Knihovny města Hradce Králové s certifikací Handicap Friendly

Autor: Kateřina Knytllová

Zdroj: <http://www.svkhk.cz/Pro-knihovny/Zpravodaj-U-nas/Clanek.aspx?id=20170116>

Zkušenosti Knihovny města Hradce Králové s certifikací Handicap Friendly

Kateřina Knytllová

Knihovna města Hradce Králové získala v loňském roce certifikát rovného přístupu pro osoby se zrakovým postižením. Stali jsme se tak třetí knihovnou v republice, která může být označována jako handicap friendly. Chtěli bychom proto všichni, kdo uvažují o přihlášení k certifikaci, ujistit, že je to zkouška zvládnutelná. Vše běží podle jasně daných kritérií a vždycky víte, který krok vás čeká dál. Požadavky jsou rozumné a jejich naplnění není závislé na existenci samostatného odborného oddělení.

Při přípravě jsme se řídili pravidly, která stanovuje Standard Handicap Friendly.[1] Zde je přehledně napsáno, co a jak zařídit. V případě, že vás zajímají všechna konkrétní opatření, která jsme udělali (a není toho málo), doporučuji vřele návštěvu naší knihovny. V tomto článku naleznete shrnutí, s čím se v praxi setkáváme nejčastěji.

Knihovnu přihlásila k certifikaci[2] paní ředitelka vyplněním dotazníku. Po jeho odeslání jsme byli vyzváni k úhradě poplatku. Ten je v současné době stanoven za jednu oblast přístupnosti[3] na 3 000 Kč. Po jeho zaplacení nám bylo oznámeno, že byla sestavena komise a začne naši knihovnu prověřovat (osobní návštěva komise v knihovně je součástí prověřování). Vlastní certifikace trvala tři měsíce. Navzdory tomu, že pravidla jsou jasná, komise neoznamuje, kdy vás navštíví. To je ponecháno jako překvapení. Jednoho dne se prostě objevila ve dveřích s otázkami na rtech. Nejednalo se ale o žádné chytáky, ale o dotazy na bezbariérové úpravy, chod oddělení Zvukové knihovny pro nevidomé a slabozraké (samostatné oddělení knihovny, které poskytuje služby osobám se zrakovým postižením) a ostatní aktivity knihovny. Vše dopadlo dobře a Knihovna města Hradce Králové tak v září loňského roku převzala na konferenci Knihovny současnosti certifikát a logo Handicap Friendly pro oblast zrakového postižení.

Získání certifikátu znamená velkou příležitost dát o sobě vědět kolegům, uživatelům, širokému okolí. Podstatné je říct, že skupina lidí s handicapem není indiferentní. Jsou to lidé, kteří žijí ve stejném světě jako ostatní. Jednejte tedy s nimi jako se sobě rovnými, jen komunikujte jiným způsobem, než jste zvyklí. Důležitá je oboustranná důvěra, empatie a dostatek času pro druhého. To, co uživatel potřebuje, se dozvíte z komunikace a podle toho lze nastavovat služby.

Jak správně komunikovat s lidmi se zrakovým postižením? Nejprve je potřeba se seznámit se základy průvodcovství a způsoby, jak adekvátně a správně nabídnout pomoc uživateli se zrakovým postižením. Protože se s uživateli a návštěvníky knihovny setkávají nejen pracovníci v přímých službách, procházejí speciálním školením všichni naši zaměstnanci. Nauč se, jakým způsobem vést nevidomého, jak upozornit na schody, popisovat okolí apod. Tyto dovednosti se uplatňují v osobním kontaktu, využíváme ale i další komunikační prostředky (e-mail, telefon, klasická pošta). Volba závisí na potřebách konkrétního uživatele. Velkým přínosem je spolupráce s organizacemi, které se věnují lidem se zrakovým postižením a poskytují jim své služby.

Při prezentaci našich služeb kombinujeme různé způsoby (informace zveřejňované na webových stránkách, tištěné informační materiály, prezentace služeb na veřejných akcích). Velmi se nám osvědčilo, že na stránkách Zvukové knihovny pro nevidomé a slabozraké[4] je umístěn kontaktní formulář. Výborně fungují také letáky o službách zvukové knihovny, které mají k dispozici oční lékaři. Důležité je prezentovat se i na akcích určených široké veřejnosti. Řada uživatelů vyššího věku se na internetu nepohybuje.

V knihovně jsou velkým pomocníkem akustické hlasové majáčky, vodící linie a orientační systém. Dobrou zkušenost máme s itineráři tras. Nezapomeňte však kromě cesty do knihovny popsat také, jak se dostat z knihovny, protože pro člověka se zrakovým postižením se cesta tam a zpátky velmi liší. Zvláště pokud máte např. zastávku či nádraží ve větší vzdálenosti od budovy knihovny, stejně jako my, vyplatí se je zpracovat.

S ohledem na vhodný způsob zpřístupnění fondu připravujeme anotované seznamy nových titulů (ve zvětšeném černotisku), ze kterých si uživatelé zvukové knihovny vybírají zvukové knihy. Kromě obvyklých údajů (autor, název) a anotace je důležité uvádět také délku titulu a jméno načítatele. Preference uživatelů jsou velmi různorodé. Někdo upřednostňuje kratší, někdo naopak delší tituly. Záleží hodně i na načítateli. Mnohdy je knížka sama o sobě skvělá, ale způsob načtení (např. barva hlasu apod.) nemusí posluchači zcela vyhovovat. Při výběru žánru nerozhoduje věk, ale osobitý vkus. Někteří si přejí vzpomínat na mládí, jiní uživatelé dají přednost současné literatuře a thrillerům. Ke každému proto přistupujeme jako k jedinečné osobnosti.

Závěrem to nejdůležitější. Materiální, technická a další opatření jsou podmínkou snazší práce s osobami se znevýhodněním. Rovný přístup závisí ale stejnou měrou na samotném přístupu k návštěvníkům a uživatelům s postižením. Nejcennější, co druhému člověku můžete poskytnout, je váš čas a vaše pozornost.

Kontakt na autorku: knytlova@knihovnahk.cz

Web knihovny: <http://www.knihovnahk.cz/>

[1] Cerniňáková, Eva et al. *Rovný přístup – Standard Handicap Friendly: metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením*. 1. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2014. 92 s. ISBN 978-80-7050-641-7. Dostupné také z: http://ipk.nkp.cz/docs/Rovny_pristup.pdf

[2] Všechny podstatné informace k průběhu certifikačního procesu lze získat na stránkách SKIP: <http://www.skipcr.cz/aktuality/archiv-aktualit/handicap-friendly>.

[3] Jedná se o přístupnost knihovny pro osoby se znevýhodněním (sluchovým, tělesným, mentálním nebo zrakovým postižením). Žádat o certifikaci lze v některé z uvedených oblastí.

[4] <http://www.knihovnahk.cz/pro-verejnost/pujcovny/zvukova-knihovna>