

Průzkum dostupnosti služeb knihoven uživatelům se specifickými potřebami 2020

Zpráva z průzkumu

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR

Mgr. Vladana Pillerová, Mgr. Eva Cerniňáková

2020



Obsah

1	Stručné shrnutí výsledků průzkumu	3
2	Základní údaje o průzkumu	6
2.1	Účast knihoven v průzkumu	7
3	Podmínky knihovny pro práci s osobami se specifickými potřebami	9
3.1	Speciální fond knihoven	10
3.2	Prostory knihovny	12
Bezbariérový přístup		12
Orientační systém knihovny		15
3.3	Dokumenty knihovny	16
3.4	Informační bod v knihovně	17
3.5	Služba doručování výpůjček	18
3.6	Přístupnost akcí knihovny pro osoby se specifickými potřebami	20
3.7	Elektronické služby knihoven	24
3.8	Webové stránky knihovny	25
3.9	Personál knihovny	28
4	Služby osobám s tělesným postižením	33
5	Služby osobám se zrakovým postižením	36
6	Služby osobám se sluchovým postižením	40
7	Služby osobám s mentálním postižením	44
8	Služby příslušníkům jazykových a kulturních menšin	46
9	Ostatní služby osobám se specifickými potřebami	50
10	Standard Handicap Friendly	51
11	Překážky v práci s osobami se specifickými potřebami	53
12	Závěry a shrnutí výsledků průzkumu	53
	Příloha: dotazník	56

1 Stručné shrnutí výsledků průzkumu

- Průzkumu se zúčastnilo **celkem 449 knihoven**. Dotazník vyplnily především veřejné knihovny – knihovny obcí, měst a krajů (93 %). Zbytek tvořily knihovny vysokoškolské, knihovny muzeí a galerií a některé další specializované knihovny. Průzkum navazuje na průzkumy uskutečněné v letech 2007 a 2014.
- Sledujeme zvýšení počtu knihoven, které poskytují **služby osobám se specifickými potřebami** cíleně (25 % knihoven oproti 9 % v roce 2014) a spíše okrajově (47 % oproti 15 % v roce 2014).
- 15 % knihoven cíleně **doplňuje svůj knihovní fond** o dokumenty zaměřené na problematiku osob se specifickými potřebami (oproti 12 % v roce 2014), 46 % knihoven fond v této oblasti nedoplňuje (44 % v roce 2014). Nejčastěji zastoupené okruhy problematiky jsou rodiny s dětmi, senioři, zdravotní a patientská tematika a speciální potřeby obecně.
- **Fyzická přístupnost knihoven** se naopak ve všech parametrech zhoršila. Bezbariérový přístup do budovy uvádí 57 % knihoven (v r. 2014 to bylo 61 %), bezbariérový přístup v budově má 49 % knihoven (53 % v r. 2014). Bezbariérový interiér uvádí 10 % knihoven stejně jako v roce 2014.
- 30 % knihoven uvádí, že jejich **propagační materiály** jsou přístupné osobám se specifickými potřebami.
- **Speciální informační bod** pro osoby se specifickými potřebami má 27 % knihoven. V roce 2014 tuto službu uvedlo 18 % knihoven. Zhruba třetina knihoven (35 %), které takové místo mají, uvádí, že je toto místo vybaveno speciální technikou.
- **Službu doručování výpůjček** do domu poskytuje 51 % knihoven (oproti 40 % v roce 2014). Nejčastěji je poskytována tělesně postiženým a zrakově postiženým, doručení ve většině knihoven (80 %) provádí knihovník.
- **Přístupnost akcí knihovny** pro osoby se specifickými potřebami knihovny většinou zajišťují bezbariérovostí. Ostatní způsoby (tlumočnický, indukční smyčka atd.) jsou spíše minoritní záležitostí.
- **Tematické akce pro majoritní společnost** pořádá příležitostně 16 % knihoven a pravidelně 3 % knihoven. Témata těchto akcí se zaměřují především na seniory a rodiny s dětmi.
- Nejčastěji poskytované **elektronické služby knihoven** osobám se specifickými potřebami jsou webové stránky (81 %), online katalog (74 %) a rezervace dokumentů (64 % knihoven).
- Co se týče **elektronické komunikace a dálkových služeb knihoven**, nejčastěji je využívána e-mailová komunikace (81 %), případně komunikace přes Facebook (50 %). **E-knihy** nabízí 24 % knihoven oproti 10 % v roce 2014.
- **Přístupnost webových stránek** pro osoby s postižením uvádí 23 % knihoven (16 % v roce 2014).
- **Přístupnost katalogu knihovny (OPAC)** uvádí 24 % knihoven.
- **Responsivní design webových stránek a OPACu** má 40 % knihoven, 47 % knihoven responsivní design webu ani OPACu nemají, ostatní uvádějí jen responsivní design pouze online katalogu (6 %) nebo webových stránek (8 %).
- Nejvíce jsou **zaměstnanci knihoven** školeni v seniorské problematice a problematice osob s postižením obecně. Nejčastěji jsou školeni **pracovníci ve službách** a management knihoven.

- 91 % knihoven nemá **vyškoleného knihovníka** pro oblast služeb osobám se specifickými potřebami. 1 % knihoven takového knihovníka má, 8 % knihoven uvádí, že takového knihovníka mají, ale má na starosti i jiné činnosti.
- Oproti roku 2014 se lehce zvýšilo procento **personálu knihoven z řad osob se specifickými potřebami**. Nejčastěji knihovny zaměstnávají osoby s tělesným postižením (6,5 % knihoven), zdravotně znevýhodnění (5,8 %) a rodiče na RD (5,3 %). Obvykle pracují ve službách nebo v oblasti zpracování fondu.
- **Služby osobám s tělesným postižením** poskytuje cíleně 5 % knihoven (5 % v roce 2014) a 34 % okrajově (38 % v roce 2014).
- Vzdělávací **akce pro osoby s tělesným postižením** pořádá 20 % knihoven (11 % v r. 2014), kulturní akce 25 % knihoven (15 % v r. 2014). Podobný nárůst pozorujeme i u vzdělávacích a kulturních akcí pro děti.
- 27 % knihoven **spolupracuje s organizacemi**, které sdružují nebo pomáhají osobám s tělesným postižením (28 % v r. 2014). Z toho 8 % spolupracuje s těmito organizacemi cíleně.
- **Služby osobám se zrakovým postižením** poskytuje cíleně 12 % knihoven (9 % v r. 2014) a 17 % okrajově (15 % v r. 2014).
- **Nabídka dokumentů zrakově postiženým** se oproti roku 2014 zlepšila. Nejčastěji knihovny poskytují zvukové dokumenty z běžné distribuce (55 % knihoven oproti 30 % v r. 2014), publikace o zrakovém postižení nabízí 34 % knihoven (16 % v r. 2014).
- **Počítač pro osoby se zrakovým postižením** nabízí 14 % knihoven, tento počítač má většinou přístup na internet (96 % knihoven).
- Co se týče **opatření v knihovně pro orientaci a samostatný pohyb** osob se zrakovým postižením, oproti roku 2014 sledujeme jen nepatrný posun. Vnější **akustickou navigaci** má 5 % knihoven (4 % v r. 2014), vnitřní akustickou navigaci 2 % knihoven (2 % v r. 2014), orientační systém pro zrakově postižené 3 % knihoven (2 % v r. 2014) a vodící pruhy 3 % knihoven (2 % v r. 2014).
- Okolo 10 % knihoven pořádá vzdělávací a kulturní **akce zaměřené na osoby se zrakovým postižením**.
- 16 % knihoven **spolupracuje s organizacemi** sdružujícími nebo pomáhajícími osobám se zrakovým postižením (14 % v r. 2014).
- **Služby osobám se sluchovým postižením** poskytuje cíleně 3 % knihoven (1 % v r. 2014) a 12 % spíše okrajově (20 % v r. 2014).
- Nejčastěji knihovny nabízí **publikace o problematice postižení sluchu** (16 % knihoven) nebo mají vyčleněný fond komiksů (10 % knihoven).
- K zajištění **komunikace s osobami se sluchovým postižením** mají knihovny k dispozici indukční smyčku (5 % knihoven), zaměstnance, který ovládá znakový jazyk má 2 % knihoven.
- 9 % knihoven **spolupracuje s organizacemi** sdružujícími nebo pomáhajícími osobám se sluchovým postižením.
- **Služby osobám s mentálním postižením** poskytuje 7 % knihoven (5 % v r. 2014) a 23 % spíše okrajově (24 % v r. 2014).
- V nabídce **dokumentů vhodných pro osoby s mentálním postižením** mají knihovny většinou jednoduše srozumitelné knihy a časopisy (25 % knihoven oproti 23 % v r. 2014) a audioknihy (17 % knihoven oproti 13 % v r. 2014).
- Nejčastěji pořádají knihovny **vzdělávací a kulturní akce** pro děti s mentálním postižením (12 % knihoven).
- S organizacemi, které sdružují nebo podporují osoby s mentálním postižením, **spolupracuje** 20 % knihoven (19 % v r. 2014).

- **Služby jazykovým a kulturním menšinám** poskytuje cíleně 6 % knihoven a 23 % spíše okrajově. Nejčastěji jsou to služby cizincům osobně (15 % knihoven), případně Romům (11 % knihoven).
- Nejčastěji mají knihovny ve svém fondu **knihy v cizích jazycích** (42 % knihoven), dětské knihy v cizích jazycích (36 % knihoven) nebo jazykové učebnice (30 % knihoven).
- Z jazyků je v knihovním fondu zastoupena nejčastěji angličtina (57 % knihoven), němčina (49 %), ruština (35 %) a slovenština (34 %).
- Nejčastěji knihovny pořádají **vzdělávací akce pro příslušníky menšin a cizince** (9 % knihoven).
- S organizacemi, které sdružují nebo pomáhají menšinám nebo cizincům, spolupracuje 9 % knihoven.
- Zvýšila se také informovanost o **Standardu Handicap Friendly** – 26 % standard zná a ví, čeho se týká (oproti 14 % v r. 2014). Většina knihoven ale neplánuje, že by tento certifikát získala.

2 Základní údaje o průzkumu

V období duben/květen 2020 proběhl mezi knihovnami v ČR průzkum, který se snažil zmapovat dostupnost služeb knihoven osobám se specifickými potřebami (lidé s postižením, příslušníci menšin, sociálně vyloučení apod.). Cílem bylo zjistit rozsah a úroveň služeb poskytovaných knihovnami těmto osobám v praxi s ohledem na Knihovní zákon, který ukládá knihovnám zajištění rovného přístupu ke službám všem bez rozdílu.

Průzkum navazuje na průzkumy, které se uskutečnily v roce 2007 a v roce 2014 a přináší tak nejen výsledky aktuálního šetření, ale umožňuje také srovnání s výsledky z předchozích průzkumů.

Ve výsledcích je u většiny sledovaných ukazatelů uvedeno srovnání s rokem 2014¹, na nějž průzkum z roku 2020 navazuje. Výsledky srovnání jsou však pravděpodobně částečně zkreslené. Průzkumu v roce 2020 se zúčastnilo 449 knihoven, což představuje cca 72 % v porovnání s účastí v roce 2014. Kromě toho pouze 16 % zúčastněných knihoven v roce 2020 uvádí, že se zúčastnily také průzkumu v roce 2014; jsou zde tedy ve velké míře srovnávány zcela jiné knihovny. Pro úplnost dodejme, že u některých otázek jsou u srovnávaných ukazatelů uvedeny také výsledky průzkumu z roku 2007². Zde je však srovnání skutečně pouze velmi přibližné, protože položené dotazy se v mnoha ohledech liší (a to i přesto, že průzkum z roku 2014 se snažil co nejvíce navázat na průzkum z roku 2007).

Dotazník je vždy velmi rozsáhlý a slouží jako velký zdroj informací o stavu knihoven z hlediska poskytování služeb osobám se specifickými potřebami a menšinám. Jako první část dotazníku byly zkoumány oblasti, které se dají souhrnně označit jako podmínky knihoven pro práci s osobami se specifickými potřebami. Tato část zahrnuje následující témata – doplňování knihovního fondu z hlediska skupin uživatelů se specifickými potřebami, prostory knihoven a jejich bezbariérovost, dokumenty knihoven, služba doručování výpůjček domů, akce knihoven pro osoby se specifickými potřebami, případně pro majoritní společnost týkající se těchto témat, elektronické a dálkové služby knihoven, webové stránky knihoven a personál knihoven.

Poté je pozornost věnována službám pro jednotlivé skupiny osob se specifickými potřebami – služby osobám s tělesným postižením, služby osobám se zrakovým postižením, služby osobám se sluchovým postižením, služby osobám s mentálním postižením, služby pro příslušníky jazykových a kulturních menšin, služby ostatním skupinám osob se specifickými potřebami, a nakonec otázkám věnovaným Standardu Handicap Friendly.

¹ CERNIŇÁKOVÁ, Eva a NEKOLOVÁ, Kateřina. Knihovny dostupné pro všechny?, aneb, Služby knihoven uživatelům se specifickými potřebami = Libraries accessible for all: library services for users with special needs. *Knihovny současnosti [20]14: sborník z 22. konference, konané ve dnech 9. až 11. září 2014 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2014. s. 255-264. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2014/Sbornik2014.pdf>. ISBN 978-80-86249-71-1

² HOUŠKOVÁ, Zlata a PILLEROVÁ, Vladana. Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné: informace o průzkumu. *Knihovna: knihovnická revue*, 2008, 19(2), s. 76-95. Dostupné také z: <http://oldknihovna.nkp.cz/knihovna82/82076.htm>. ISSN 1801-3252

2.1 Účast knihoven v průzkumu



Graf 1, N=449

Průzkumu se zúčastnilo celkem 449 knihoven. Dotazník vyplnily především veřejné knihovny – knihovny obcí, měst a krajů (93 %). Zbytek tvořily knihovny vysokoškolské, knihovny muzeí a galerií a některé další specializované knihovny.

Typ knihovny	Počet
Ostatní městské/obecní knihovny	362
Knihovna pověřená výkonem regionálních funkcí	40
Krajská knihovna, MZK v Brně, NK ČR	15
Vysokoškolská knihovna	13
Knihovna muzea/galerie	9
Specializovaná knihovna	7
Školní knihovna	3
Celkem	449

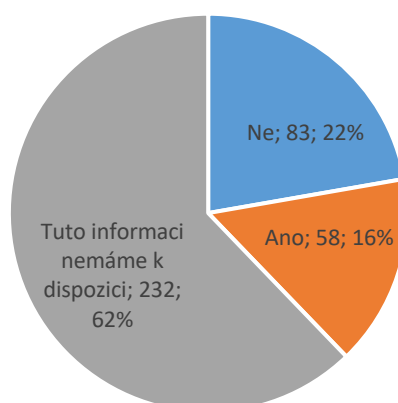
Nejvíce byly v průzkumu zastoupeny knihovny ze Středočeského kraje (20 %) a Vysočiny (15 %).

Kraj	Počet knihoven
Středočeský	75
Vysočina	57
Jihomoravský	35
Moravskoslezský	33
Královéhradecký	25
Liberecký	23
Praha	23
Jihočeský	22
Plzeňský	17
Ústecký	16
Olomoucký	15
Zlínský	13
Pardubický	12
Karlovarský	7

Pro srovnání s minulými průzkumy – v roce 2007 se průzkumu účastnilo 137 knihoven, v roce 2014 to bylo 625 knihoven. Průzkum v roce 2020 neprobíhal za zcela standardních podmínek, byl spuštěn v době pandemické krize, kdy byly knihovny zavřené.

Součástí dotazníku byla otázka, zda se knihovna účastnila předchozího průzkumu v roce 2014. Z výsledků vyplývá, že pouze 16 % knihoven účastnících se tohoto průzkumu se také účastnilo předchozího. Velká část knihoven (62 %) však tuto informaci neměla k dispozici a je tak možné, že procento knihoven, které se zapojilo do přechozího průzkumu je ve skutečnosti vyšší.

Účast knihovny v průzkumu 2014



Graf 2, N=373

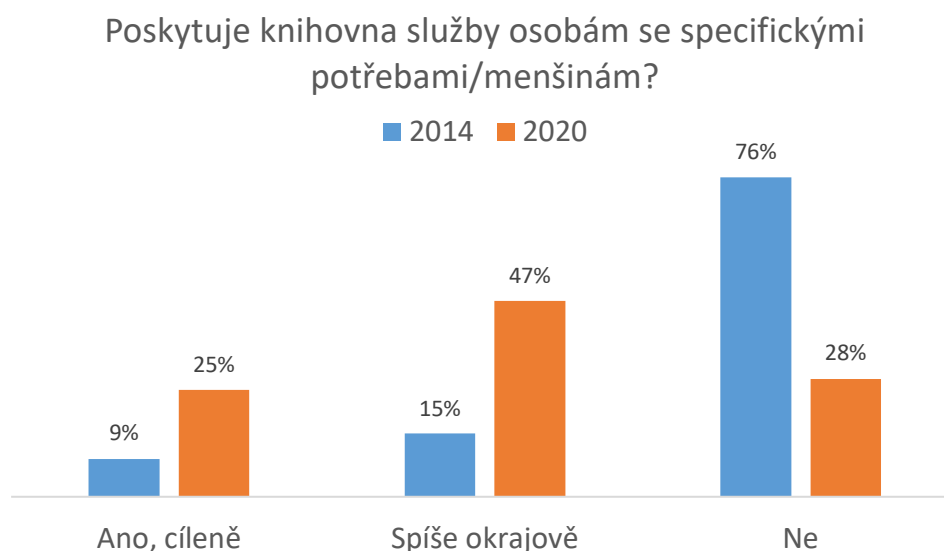
Pokud se knihovna účastnila obou průzkumů, následoval dotaz, jaké změny v této oblasti knihovna od roku 2014 stihla realizovat. Nejčastěji se knihovny zaměřily na svůj knihovní fond (doplňování

audioknih, e-knih, knihy v různých jazycích atd.), úpravy interiéru knihovny, bezbariérový přístup atd. Často knihovny realizovaly více změn. Odpovědi byly shrnuty v následující tabulce.

Typ změny	Počet knihoven	
knihovní fond	21	28 %
bezbariérový přístup	18	24 %
spolupráce s organizacemi	14	19 %
úprava prostor	14	19 %
nové prostory	5	7 %
web knihovny	5	7 %
počítačové vybavení, technika	4	5 %
služby pro osoby se spec. potřebami	4	5 %
školení zaměstnanců	4	5 %
akce pro veřejnost	3	4 %
donáška knih	3	4 %
dětský koutek	2	3 %
stejný, horší stav	2	3 %

3 Podmínky knihovny pro práci s osobami se specifickými potřebami

Nejprve zazněla obecná otázka, zda knihovna poskytuje služby osobám se specifickými potřebami. Výsledky ukazují, že knihovny zúčastněné v průzkumu poskytují některou z těchto služeb mnohem častěji, než tomu bylo v předchozích letech. Viz graf č. 3.



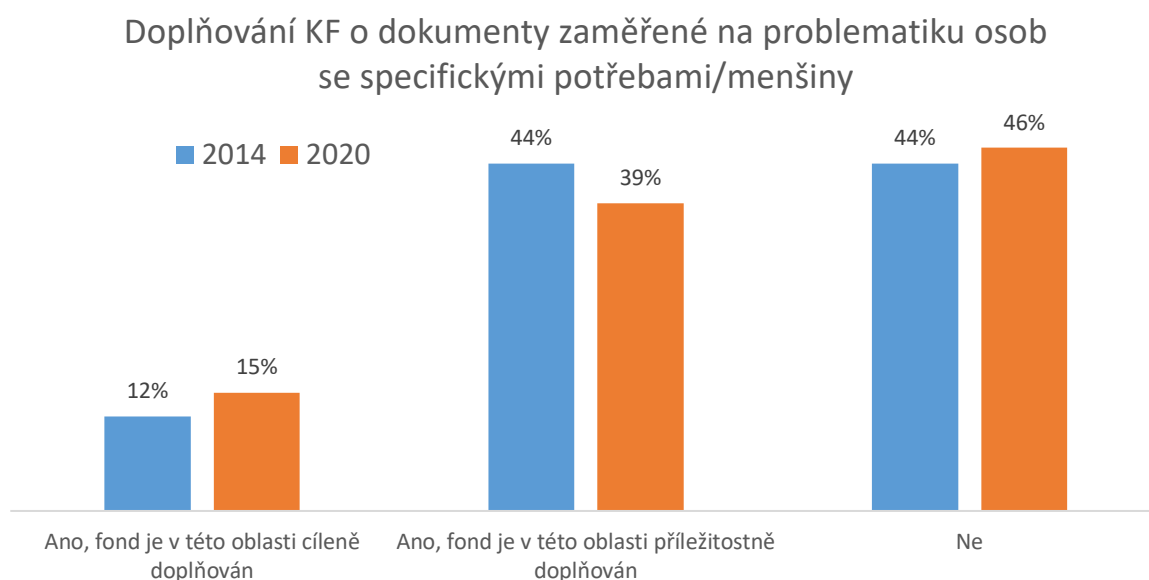
Graf 3, N=449

3.1 Speciální fond knihoven

Zaměření knihovního fondu na problematiku osob se spec. potřebami/menšiny atd.

Ano, fond je v této oblasti cíleně doplňován	68	15 %
Ano, fond je v této oblasti příležitostně doplňován	176	39 %
Ne	205	46 %

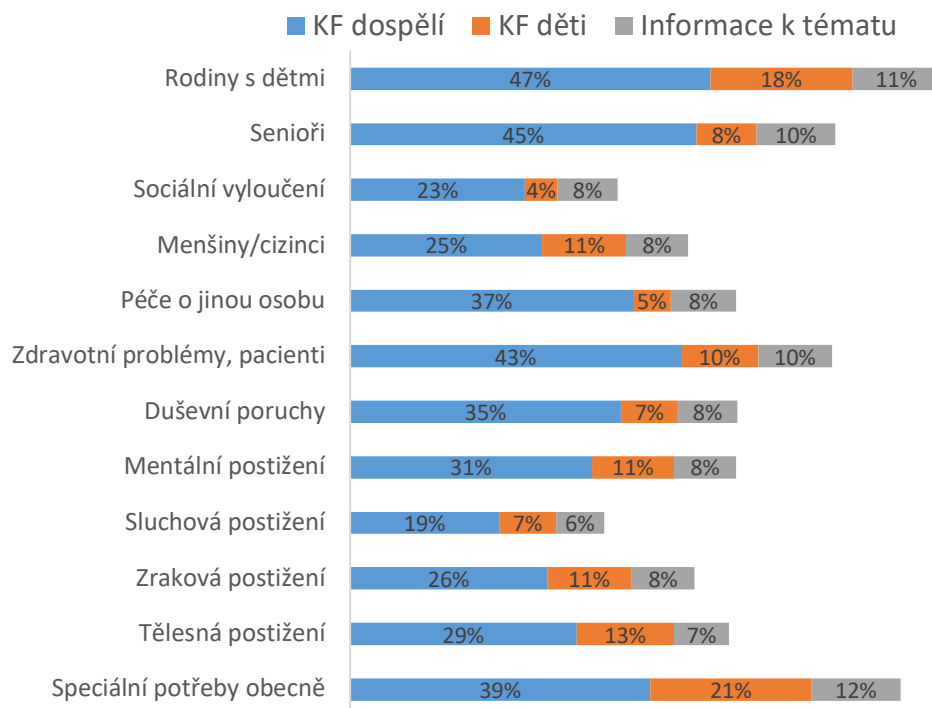
Pouze 15 % knihoven cíleně doplňuje svůj knihovní fond v oblasti problematiky osob se specifickými potřebami a menšin, 39 % jej doplňuje příležitostně. Nejčastěji se jedná o dokumenty se zaměřením na rodiny s dětmi, seniory, osoby se speciálními potřebami obecně a patientskou tematiku. Problematika jednotlivých postižení je zastoupena méně.



Graf 4, N=449

Okruhy problematiky ve fondu

% knihoven, které doplňují KF o danou problematiku



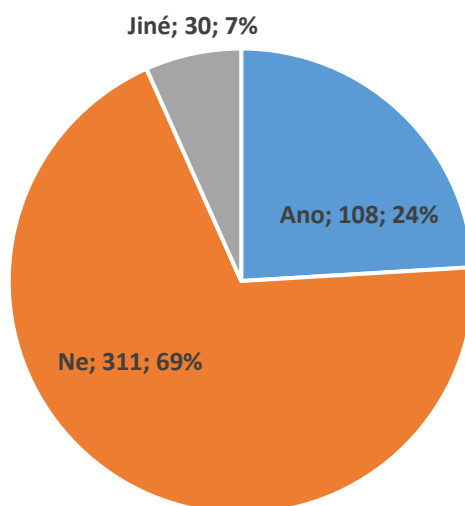
Graf 5, N=449

Shrnutí

- V oblasti doplňování fondů vnímají určité zlepšení některé knihovny, které se účastnily průzkumu v roce 2014, zejména dokumentů vhodných pro jednotlivé typy uživatelů se specifickými potřebami. Ze sumarizace odpovědí na otázky týkající se speciálního fondu pro uživatele se specifickými potřebami však zlepšení patrné není.

3.2 Prostory knihovny

Má knihovna k dispozici parkovací místa pro osoby s postižením?



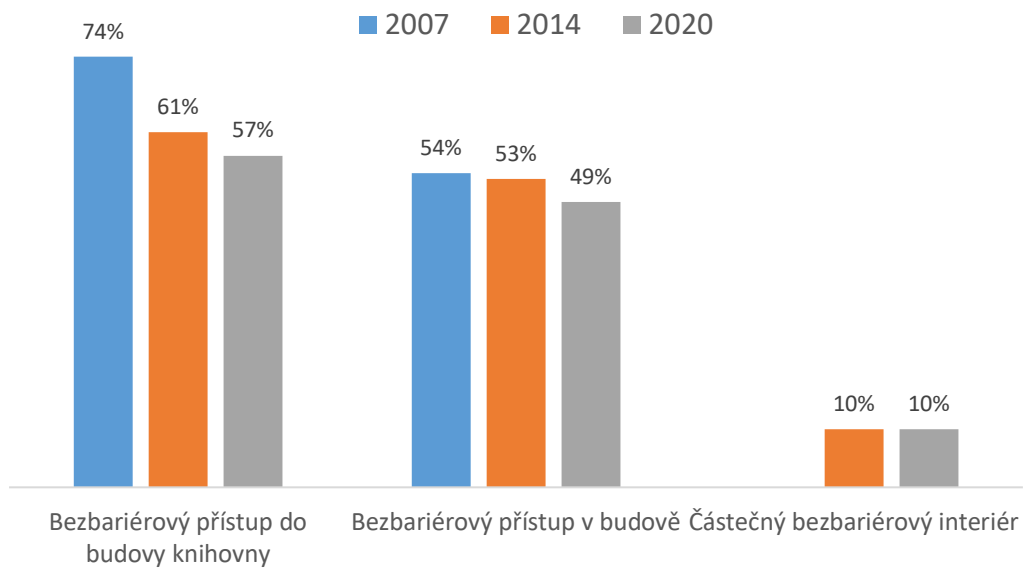
Graf 6, N=449

Pokud knihovna zvolila jinou možnost, znamenalo to především, že tato parkovací místa jsou vyhrazena v rámci instituce, ve které knihovna sídlí. V roce 2014 uvedlo 20 % knihoven, že má k dispozici parkovací místa pro osoby s postižením.

Bezbariérový přístup

Bezbariérovost knihovny je hlavním předpokladem pro to, aby knihovny měli přístup ke službám knihovny všichni bez rozdílu, tak jak to knihovnám ukládá Knihovní zákon. Podle výsledků průzkumu to však v českých knihovnách stále není běžný jev.

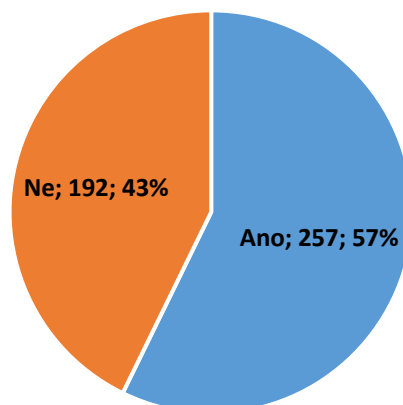
Fyzická přístupnost knihovny



Graf 7, N=449

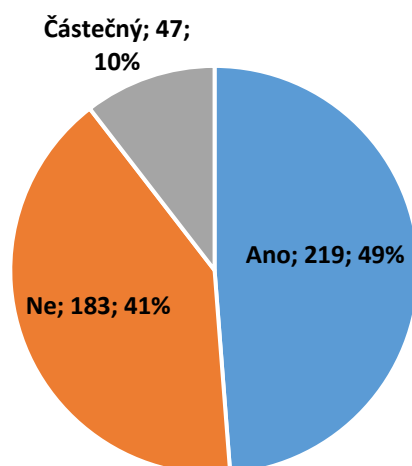
Je zajímavé, že co se týče fyzické přístupnosti prostor knihovny, procento knihoven, které mají bezbariérový vstup do knihovny nebo disponují bezbariérovým interiérem, v průběhu let klesá. V roce 2020 to bylo 57 % knihoven, které mají bezbariérový vstup do knihovny (ve srovnání s 74 % v roce 2007) a 49 % knihoven, které mají bezbariérové interiéry (ve srovnání s 54 % knihoven v roce 2007). Příčinou tohoto trendu bude s největší pravděpodobností různá úroveň účasti knihoven v průzkumech v jednotlivých letech. Nejčastějším důvodem, proč v knihovně neexistuje bezbariérový přístup, jsou dispozice budovy knihovny, která změny neumožňuje (65 %), dále pak nedostatek financí či nezáměr zřizovatele o problematiku.

Bezbariérový přístup do budovy knihovny



Graf 8, N=449

Bezbariérový přístup v knihovně



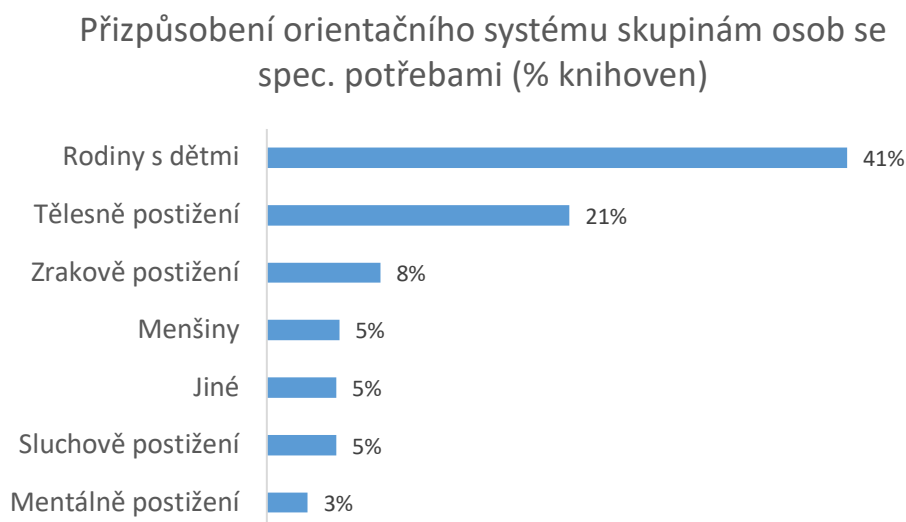
Graf 9, N=449

Nejčastějším důvodem, proč v knihovně není bezbariérový přístup, jsou dispozice budovy, které neumožňují přidávat nové prvky, viz tabulka.

Důvod	Počet knihoven	%
Dispozice budovy (jde historickou budovu apod.)	182	65 %
Nedostatek financí	36	13 %
Nezájem či problémy na straně zřizovatele	24	9 %
Jiné	38	14 %

Orientační systém knihovny

Další otázka zněla, zda je orientační systém knihoven přizpůsoben potřebám některé ze skupin osob se specifickými potřebami. Nejčastěji je přizpůsoben rodinám s dětmi (41 % knihoven) a tělesně postiženým (21 %), viz graf č. 10.



Graf 10, N=449

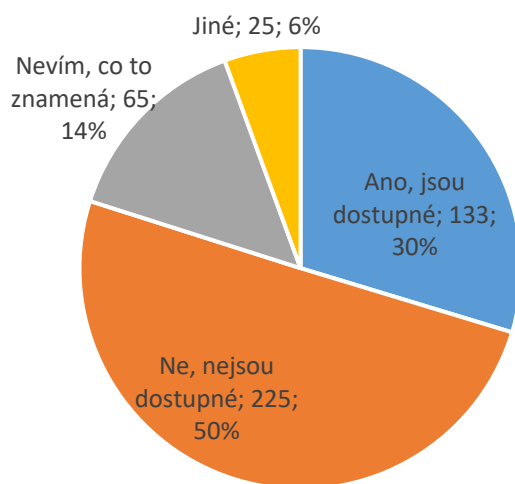
Shrnutí

- Při srovnání s předchozím průzkumem je **procento bezbariérových knihoven** nižší. I když lze předpokládat, že jde pravděpodobně o odchylku způsobenou různým vzorkem v rámci jednotlivých průzkumů, z šetření vyplývá, že více než dvě pětiny knihoven nemají bezbariérový přístup. Důvodem této situace jsou (podobně jako tomu bylo v roce 2014) zejména památková ochrana objektů nebo finanční problémy. Bez ohledu na důvody nebo případnou statistickou odchylku je však zcela zjevné, že situace v této oblasti je naprosto neuspokojivá. Důsledkem tohoto stavu přitom je, že nejen lidé s tělesným postižením, ale také senioři, rodiče s malými dětmi apod. mají velký problém dostat se do knihoven nebo využívat některé jejich služby.
- Ačkoliv odstranění fyzických bariér přístupu do knihovny nebo ve vnitřních prostorech knihoven není jednoduchou záležitostí, je nutné hledat cesty k jejich odstranění. Bezbariérovost prostor knihoven by měla být jednou z priorit, a to nejen kvůli lidem s tělesným postižením, ale také kvůli početné skupině seniorů, rodičů s dětmi, osob pečujících o blízké osoby s postižením i dalších skupin uživatelů knihoven.
- Nepříliš dobrá situace je stále také v oblasti **dostupnosti orientačních systémů** navržených se zřetelem k osobám se specifickými potřebami.

3.3 Dokumenty knihovny

Další oblast zkoumala přístupnost a srozumitelnost materiálů knihovny osobám se specifickými potřebami – propagačních materiálů, dokumentů knihovny (knihovní řád) a také to, zda v knihovně existuje speciální informační bod, kde jsou poskytovány informace a služby osobám se specifickými potřebami.

Přístupnost propagačních materiálů knihovny osobám se specifickými potřebami (% knihoven)



Graf 11, N=449

Dostupnost upraveného knihovního řádu (% knihoven)



Graf 12, N=449

Knihovní řád je nejdůležitějším dokumentem knihovny, který stanovuje podmínky pro využívání služeb knihovny a poskytuje další důležité informace. Pokud knihovny mají jeho zjednodušenou formu v podobě výtahu z Knihovního řádu, nejčastěji ji umístí na web knihovny (35 % knihoven),

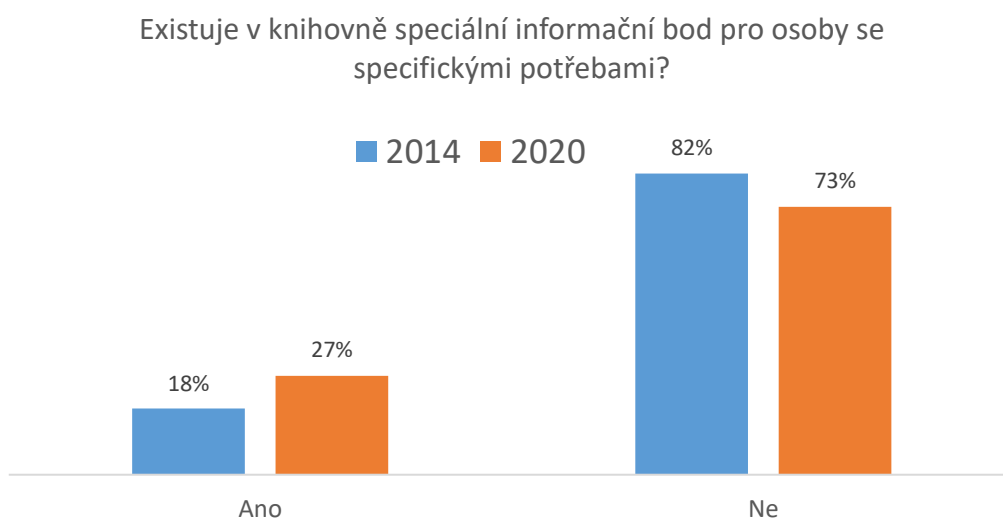
případně je v tištěné formě vystavený v knihovně. Co se týče jazykových mutací knihovního řádu, je procento knihoven, které mají takový dokument k dispozici, zanedbatelné; v audio formě na webu ho nemá k dispozici žádná knihovna.

Shrnutí

- Velkou roli v přístupnosti knihovních služeb pro různé skupiny uživatelů hraje snadná dostupnost a srozumitelnost informací. Na tu bychom neměli zapomínat při zveřejňování informací v knihovně nebo třeba při přípravě knihovního řádu apod. Výborné je, že mnoho knihoven nabízí výňatek z knihovního řádu, který obsahuje nejdůležitější pravidla poskytování služeb knihovny. Zdaleka však nejde o běžnou praxi. Navíc je nutné nezapomínat také na to, že pro některé uživatele (třeba lidi s kognitivními poruchami nebo ty, pro které je čeština cizí jazyk) nemusí být srozumitelný ani zkrácený přehled důležitých pravidel a je třeba hledat i další způsoby zpřístupnění.

3.4 Informační bod v knihovně

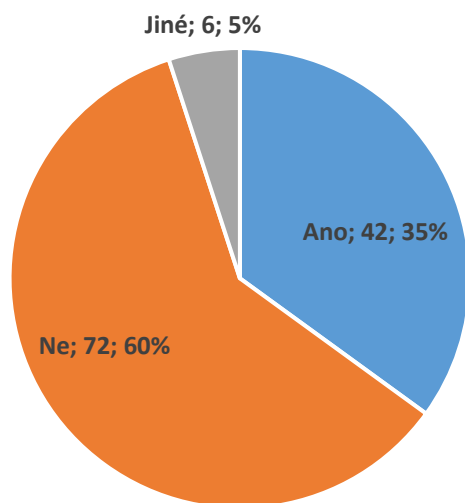
Informační bod je speciální místo v knihovně určené speciálně pro osoby se specifickými potřebami.



Graf 13, N=449

Informační bod pro osoby se speciálními potřebami existuje ve 27 % knihoven oproti 18 % knihoven v roce 2014. Ve zhruba třetině knihoven (42), kde tento informační bod mají, je toto místo vybaveno speciální informační technikou.

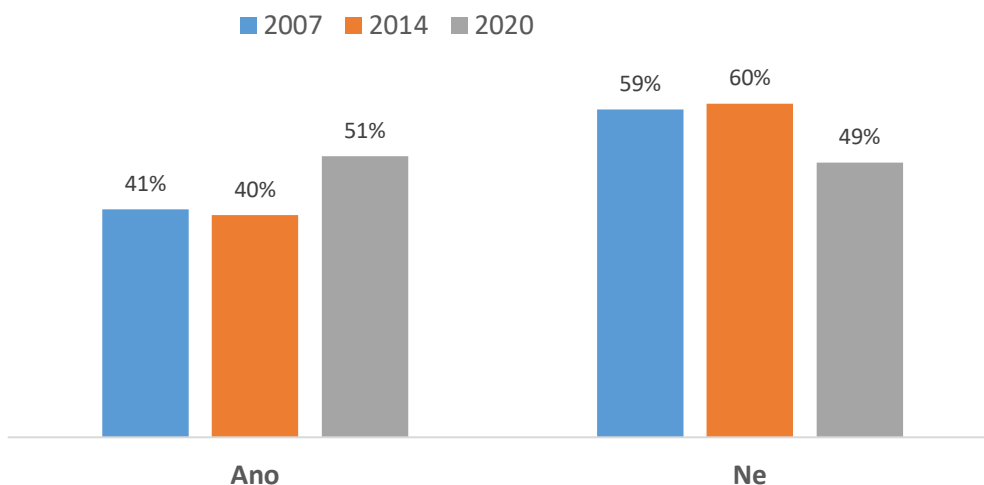
Je toto místo vybaveno speciální technikou?



Graf 14, N=120

3.5 Služba doručování výpůjček

Poskytuje knihovna službu doručování výpůjček do domu?



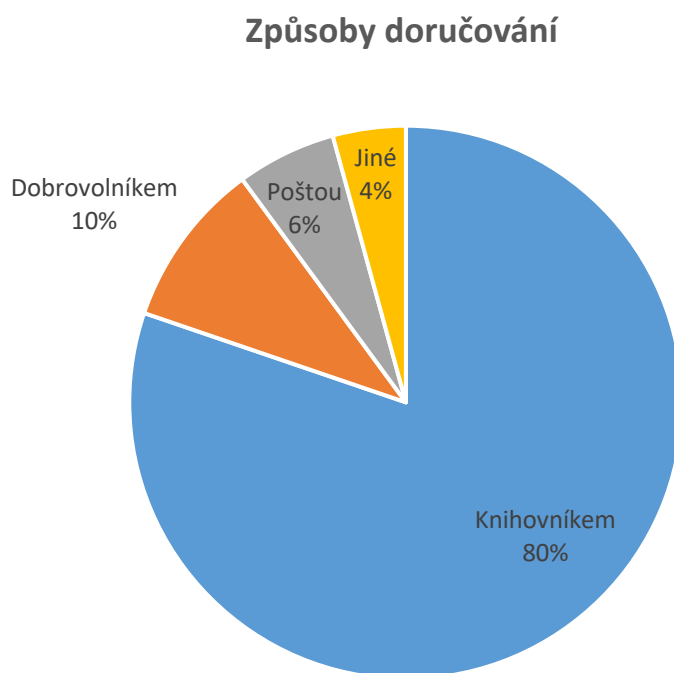
Graf 15, N=449

Polovina knihoven v průzkumu (51 %) poskytuje službu doručování výpůjček uživatelům do domu. Také zde zaznamenáváme posun od roku 2014, kdy tuto službu poskytovalo méně knihoven, a to 40 %. Nejčastěji službu doručování výpůjček domů knihovny poskytují osobám s tělesným postižením a osobám se zrakovým postižením. Podle komentářů knihoven usuzujeme, že mezi tělesně postižené

byly zahrnuti často senioři. Výpůjčky jsou nejčastěji doručovány knihovníkem, v menší míře pak knihovny využívají dobrovolníky, případně je zasílají poštou.



Graf 16, N=227



Graf 17, N=227

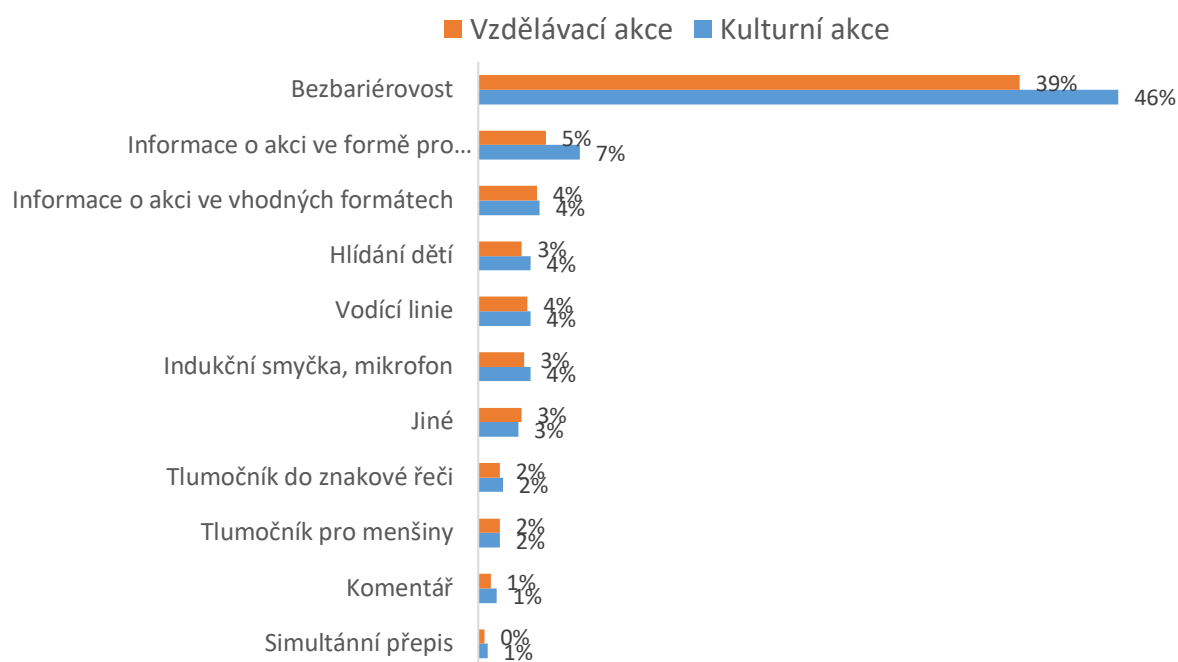
Podmínky poskytování této služby jsou různé, nejčastěji probíhá po telefonické domluvě nebo e-mailové korespondenci s uživatelem. V případě, že je tato služba v knihovně hojněji využívána, stanoví knihovna pravidelné rozvozy např. 1x měsíčně apod. Službu knihovny poskytují bezplatně registrovaným čtenářům.

3.6 Přístupnost akcí knihovny pro osoby se specifickými potřebami

Další blok otázek byl zaměřen na to, jakým způsobem knihovny zajišťují, aby akce, které pořádá, byly přístupné všem uživatelům, tedy i těm se specifickými potřebami, jakým způsobem tyto akce propaguje atd. Nejčastěji knihovny uvádějí umožnění bezbariérového přístupu na akce, další opatření jako například tlumočnické do znakové řeči atd. jsou spíše minoritní záležitostí, podrobnosti viz následující tabulka, která uvádí počty knihoven.

Způsob	Kulturní akce	Vzdělávací akce
Bezbariérovost	208	176
Informace o akci ve formě srozumitelné pro mentálně postižené	33	22
Informace o akci ve vhodných formátech	20	19
Indukční smyčka, mikrofon pro osoby se sluchovým postižením	17	15
Vodící linie pro osoby se zrakovým postižením	17	16
Hlídní dětí	17	14
Jiné opatření	13	14
Tlumočnické do znakové řeči	8	7
Tlumočnické pro menšiny	7	7
Komentář pro osoby se zrakovým postižením	6	4
Simultánní přepis	3	2

Způsoby zajištění přístupnosti akcí knihovny pro osoby se specifickými potřebami



Graf 18, N=449

Zajištění přístupnosti akcí knihovny pro osoby se specifickými potřebami je v knihovnách spíše výjimkou, nejčastěji uvádějí bezbariérovost knihovny, ostatní způsoby jsou uvedeny minimálně, jak u kulturních, tak vzdělávacích akcí.

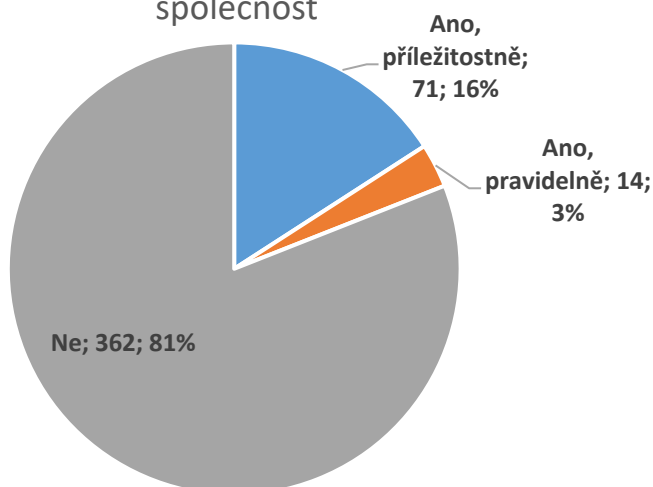
Šíření pozvánek na akce knihovny



Graf 19, N=449

Nejčastěji knihovny uvádí, že pozvánky na své akce uveřejňují na webových stránkách knihovny (58 %) případně na webových stránkách města (42 %), menší část knihoven, pravděpodobně větších, propaguje akce v bulletinu. Existuje také 15 % knihoven, které informace o akcích zasílá i do různých organizací v místě knihovny.

Pořádání tematických akcí pro majoritní společnost

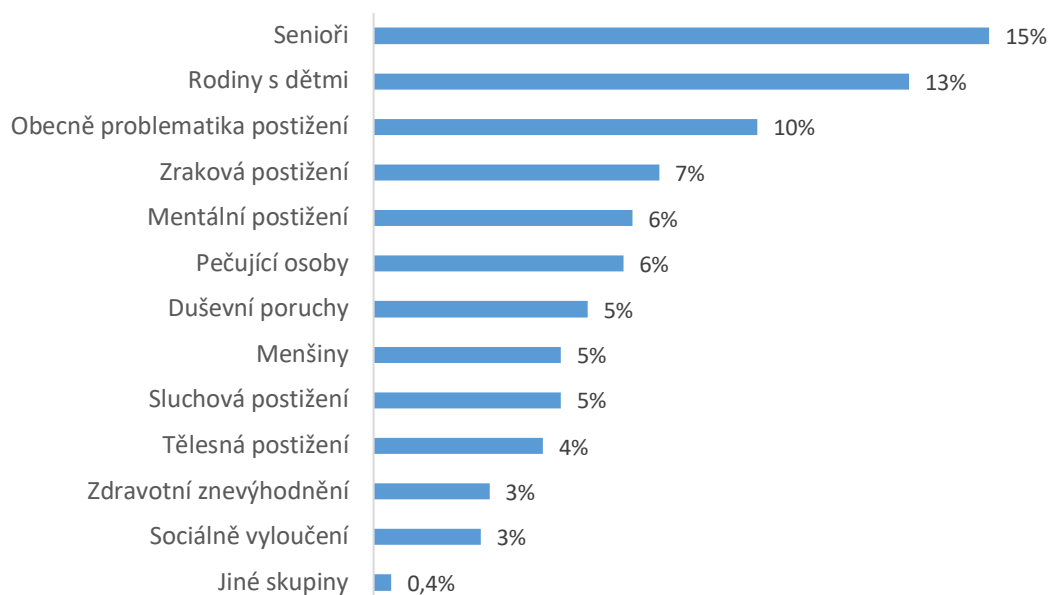


Graf 20, N=449

Většina knihoven (81 %) nepořádá akce určené majoritní společnosti, které jsou tematicky zaměřené na problematiku lidí s postižením. Jen 3 % knihoven je pořádá pravidelně a 16 % knihoven příležitostně.

Tematicky se akce tyto akce knihoven zaměřují především na seniory (15 % knihoven), rodiny s dětmi (13 %) a obecně na problematiku postižení (10 %).

Témata akcí pro majoritní společnost (% knihoven)



Graf 21, N=449

Nejčastěji mají tyto akce formu vzdělávacích akcí pro dospělé a integračních aktivit pro dospělé. O poznání méně pak takové akce knihovny pořádají pro děti, viz tabulka. Čísla znamenají počty knihoven.

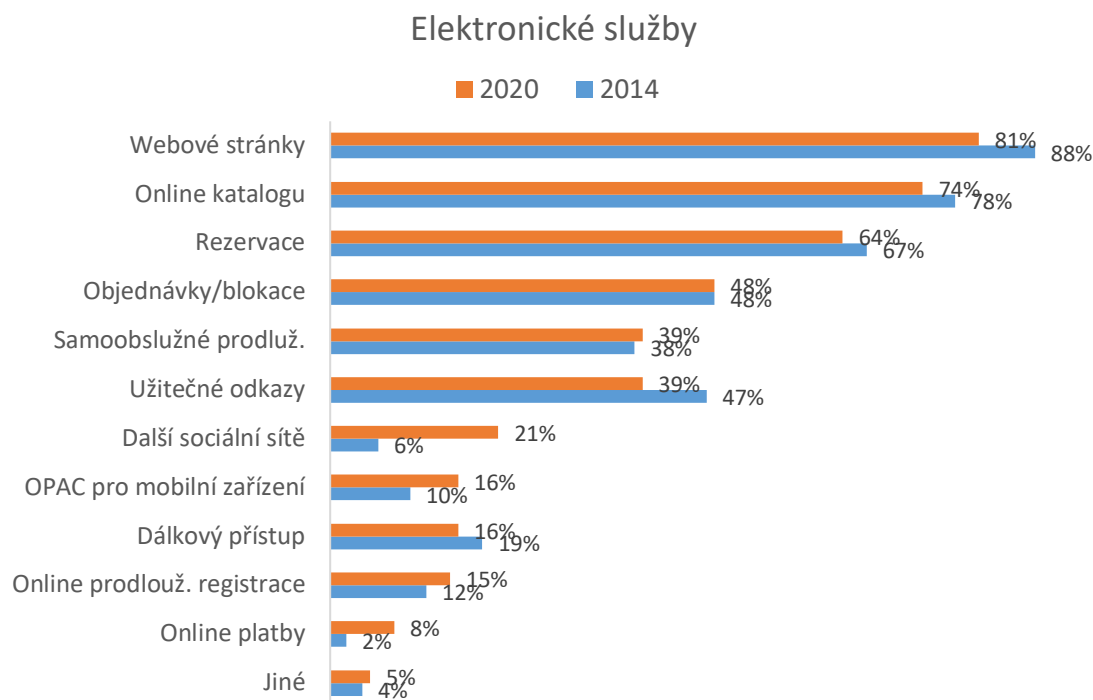
	Vzdělávací akce	Integrační aktivity	Vzdělávací akce pro děti	Integrační akce pro děti
Obecně problematika postižení	37	13	19	11
Tělesná postižení	14	12	9	6
Zraková postižení	26	19	17	7
Sluchová postižení	17	7	9	4
Mentální postižení	17	12	12	10
Duševní poruchy	22	6	3	4
Zdravotní znevýhodnění	13	4	2	2
Pečující osoby	27	5	0	1
Menšiny	17	13	8	9
Rodiny s dětmi	46	43	36	24
Senioři	66	45	11	11
Sociálně vyloučení	10	3	3	2
Jiné skupiny	2	1	0	0

Shrnutí

- Velké rezervy jsou v oblasti **zajištění bezbariérovosti a dostupnosti kulturních a vzdělávacích akcí**, které knihovny pořádají. Snahu o zajištění bezbariérového přístupu na akce osobám s tělesným postižením uvádí méně než polovina knihoven. Další formy zpřístupnění akcí, ať už jde o zveřejňování pozvánek způsobem přístupným pro uživatele se specifickými potřebami nebo třeba o zajištění online tlumočení či přepisu při konaných akcích, jsou naprosto okrajovou záležitostí.
- Neměli bychom zapomínat, že do skupiny osob s postižením patří také děti, a zaměřit se tedy také na akce pro děti, zejména se zřetelem na nejrůznější integrační aktivity.

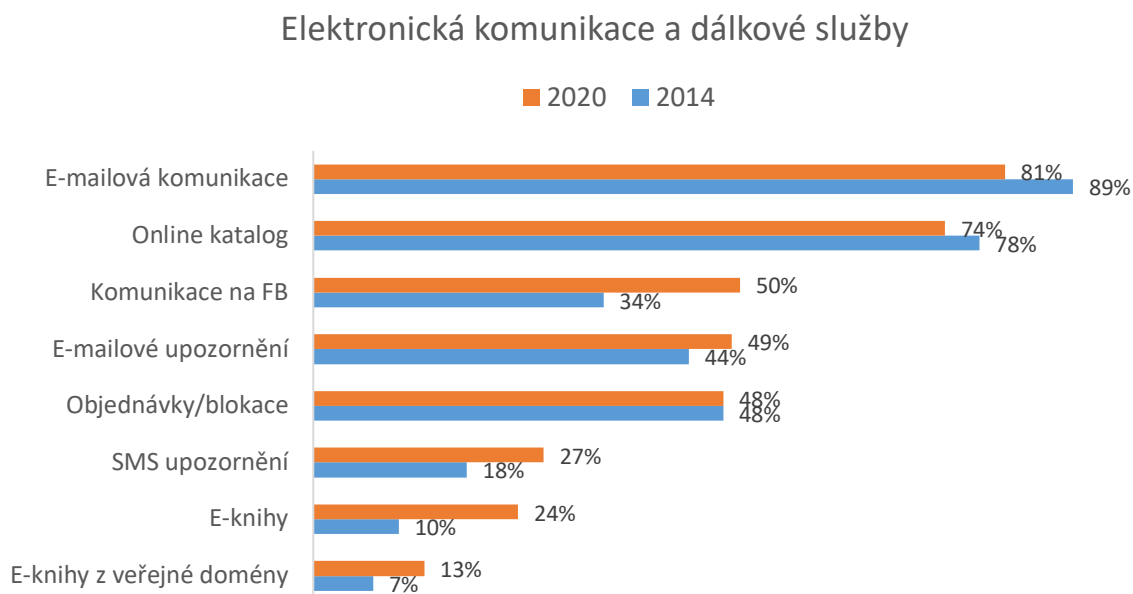
Mají-li knihovny plnit svou komunitní roli, je nutné, aby se pro lidi se specifickými potřebami odstranily bariéry při pořádání různých akcí. Nejde jen o fyzickou bezbariérovost, ale i o další organizační i jiné aspekty, jako je vhodná forma informací o akci, vhodné informační kanály, vhodné formy komunikace (jiné formy komunikace jsou vhodné např. pro lidi s mentálním postižením, jiné pro lidi se sluchovým postižením atd.). Důležitá je také přístupnost formy akcí. Jde například o způsoby prezentace informací v přednáškách. Pokud jsou ve skupině účastníků lidé se zrakovým postižením, je třeba počítat s tím, že nebudou vnímat vizuální formu sdělení. Pro lidi se sluchovým postižením je zase nutné zajistit simultánní přepis a tlumočení do znakového jazyka. Důležité je pamatovat také na přístupnost doprovodných materiálů, vhodné je poskytnout lidem například prezentaci předem. Na přístupnost je nutné pamatovat také při pořádání on-line akcí.

3.7 Elektronické služby knihoven



Graf 22, N=449

Stejně jako v roce 2014 knihovny nejčastěji uvádějí jako elektronické služby, které poskytují svým uživatelům své webové stránky a online katalog, i když v roce 2020 je procento knihoven, které tyto služby uvádějí, o něco nižší. Naopak častěji využívají sociální sítě, nabízejí online katalog prostřednictvím rozhraní pro mobilní zařízení a umožňují online platby.



Graf 23, N=449

Co se týče elektronické komunikace a dálkových služeb, knihovny ve srovnání s rokem 2014 častěji komunikují prostřednictvím Facebooku, využívají SMS případně e-mailová upozornění a častěji nabízí e-knihy.

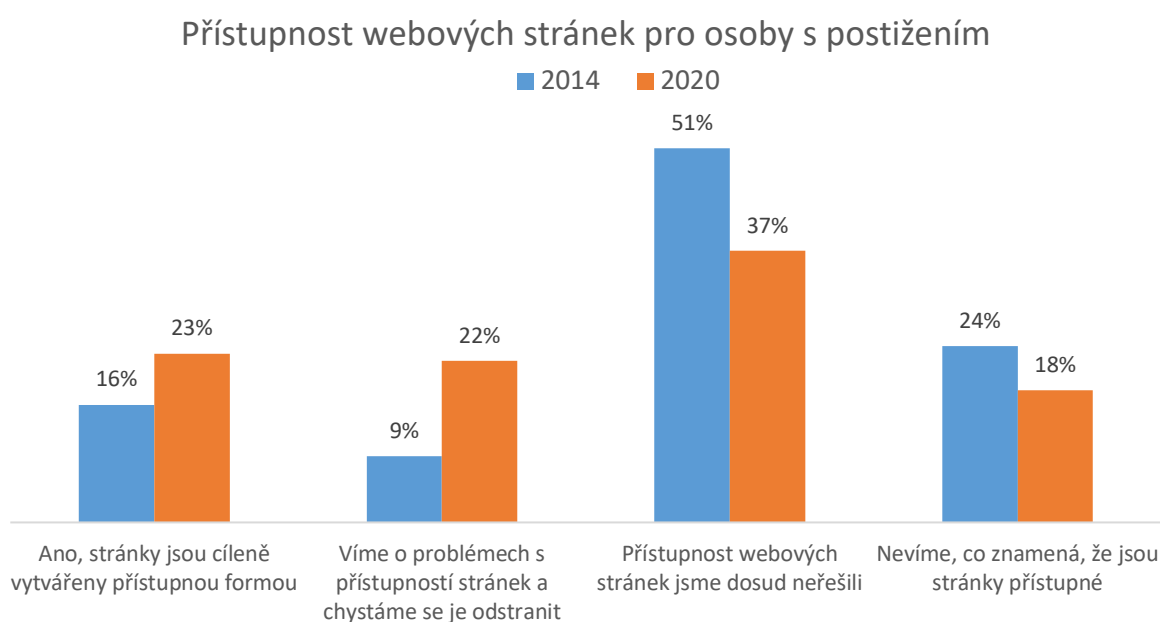
Shrnutí

- Ve srovnání s průzkumem z roku 2014 se v roce 2020 objevilo menší procento knihoven, které nabízejí **elektronické a dálkové služby**. Podobně jako v oblasti bezbariérového přístupu lze předpokládat, že jde o nepřesnost vyplývající z relativně malého počtu respondentů. Přes možné nepřesnosti je však zarážející, že v současné době, kdy ve společnosti sledujeme všeobecný trend zvýšeného rozvoje a využívání technologií, se ve vzorku 449 respondentů najde více než čtvrtina knihoven, jejichž čtenáři nemají k dispozici on-line katalog, nebo polovina knihoven, kde si čtenáři nemohou elektronicky objednávat či rezervovat knihy atd. Tyto služby jsou přitom nejen velkým přínosem pro nejrozličnější skupiny uživatelů se specifickými potřebami, ale jsou stěžejní i pro všechny ostatní uživatele, kteří je v současné době od knihoven zcela samozřejmě očekávají.

3.8 Webové stránky knihovny

Přístupnost webových stránek

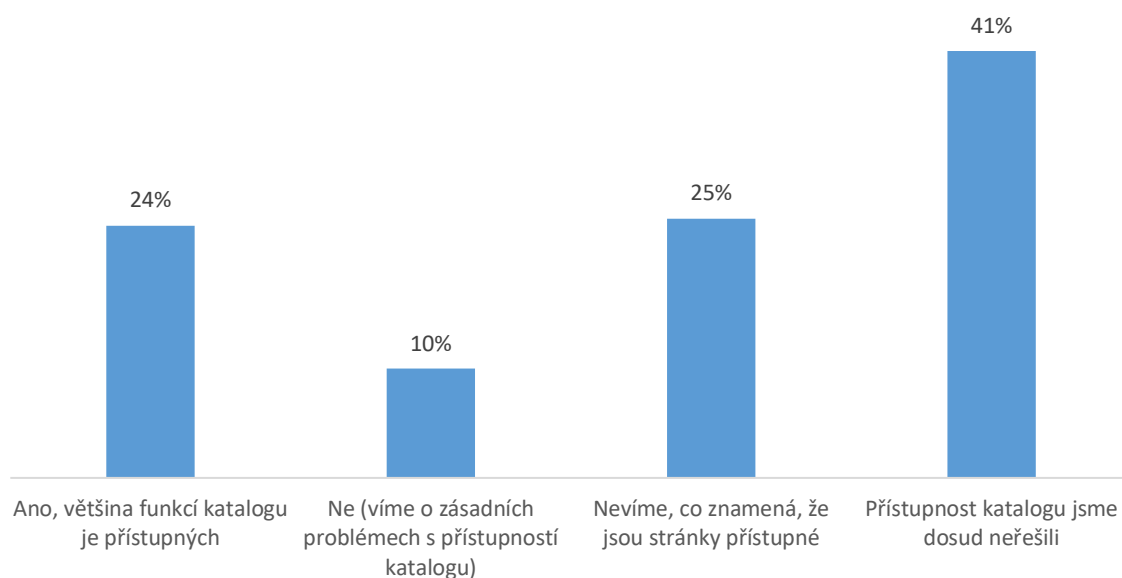
V souvislosti s elektronickými službami nesmíme zapomínat na přístupnost webových stránek nebo mobilních aplikací. Ta je důležitá nejen proto, že jde o zákonnou povinnost, ale především proto, že umožňuje odstranit bariéry v přístupu k některým informacím a knihovním službám početné skupině osob se specifickými potřebami, zároveň však je přínosem i pro tzv. běžné uživatele. Přístupnost ovšem neovlivňují pouze vývojáři, kteří tvoří podobu webových stránek, ale i ti, kdo na webové stránky informace vkládají.



Graf 23, N=432

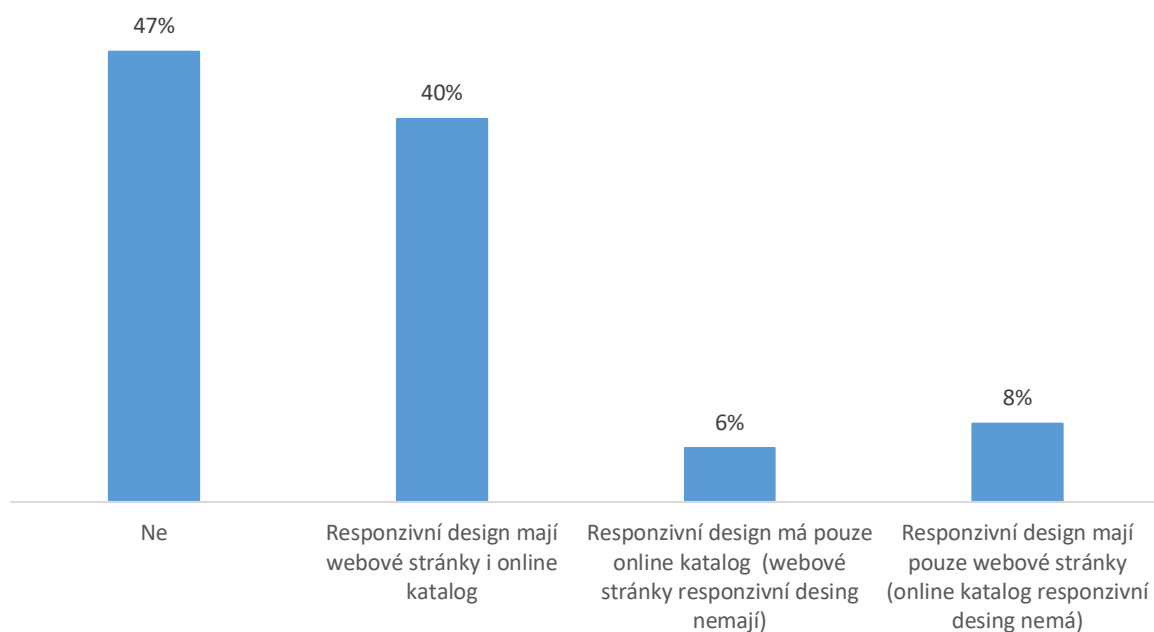
Oproti roku 2014 se lehce zvýšilo procento knihoven (z 16 % na 20 %), jejichž webové stránky jsou vytvářeny přístupnou formou pro osoby s postižením v souladu se Zákonem č. 99/2019, a také povědomí knihoven o této skutečnosti.

Přístupnost katalogu knihovny (OPAC) pro osoby se specifickými potřebami



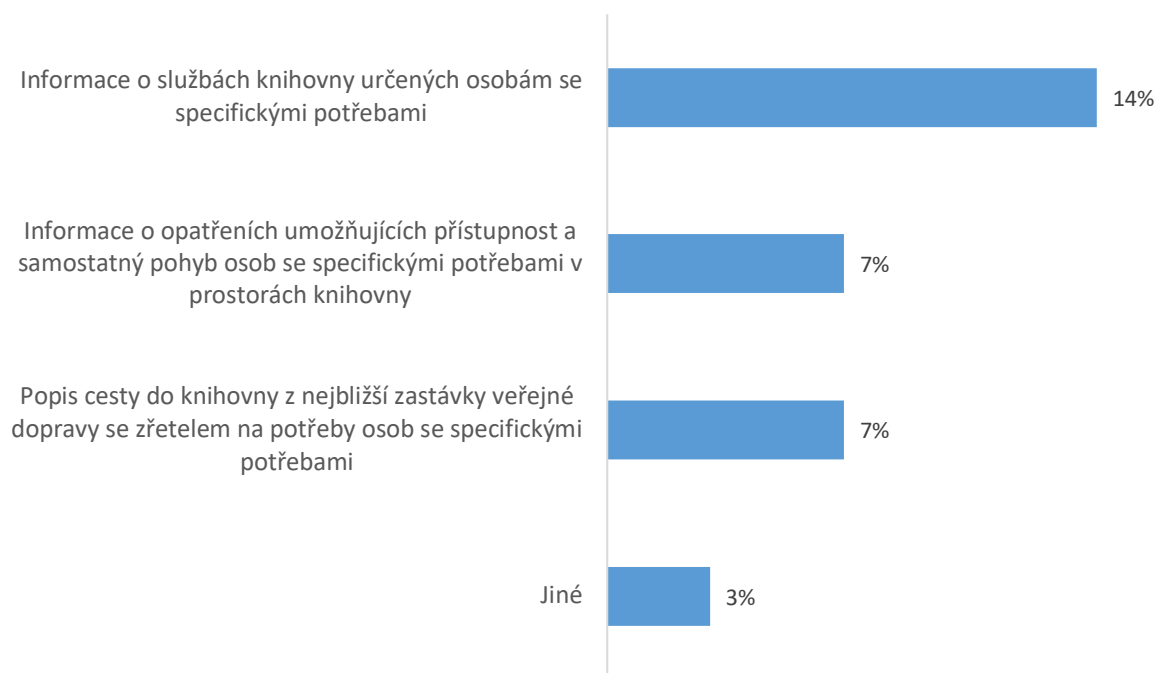
Graf 24, N=432

Responzivní design webových stránek a OPACu



Graf 25, N=432

Speciální informace na webových stránkách knihovny určené osobám se specifickými potřebami



Graf 26, N=449

Shrnutí

- S elektronickými službami úzce souvisí **přístupnost webových stránek**. Z odpovědí na otázku, zda jsou webové stránky knihovny vytvářeny formou přístupnou pro uživatele se specifickými potřebami, vyplývá, že za posledních šest let od posledního průzkumu, kdy cca 75 % knihoven přístupnost buď neřešilo, nebo o ní dokonce nic nevědělo, se situace o něco zlepšila. Přesto však 55 % dotázaných knihoven odpovědělo, že přístupnost dosud neřešilo nebo o tématu přístupnosti nic neví. Pokud však přihlédneme k faktu, že průzkum probíhal rok poté, co byl vydán zákon o přístupnosti³, jeví se toto zlepšení už jako zcela nedostatečné.
- Téměř polovina webů a/nebo katalogů dotazovaných knihoven nemá **responzivní design**, uživatelé tedy mohou mít problémy se zobrazením webu či katalogu a jeho funkčností na mobilních zařízeních.
- Je nutné pamatovat nejen na přístupnost webů a mobilních aplikací jednotlivých knihoven, ale také na to, aby byly přístupné i kooperativní projekty a centrální služby, jako je portál Knihovny.cz, Národní digitální knihovna a jiné.

V posledních letech se zlepšila všeobecná dostupnost informačních technologií. To se projevuje také v oblasti technologií asistivních. Zatímco dříve bylo nutné, aby knihovny, školy apod. pořizovaly drahé technické vybavení (např. speciální hardware a software), dnes to již většinou není nutné. Jednak

³ Zákon č. 99/2019 Sb.: zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2019 [cit. 2020-12-09]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-99>

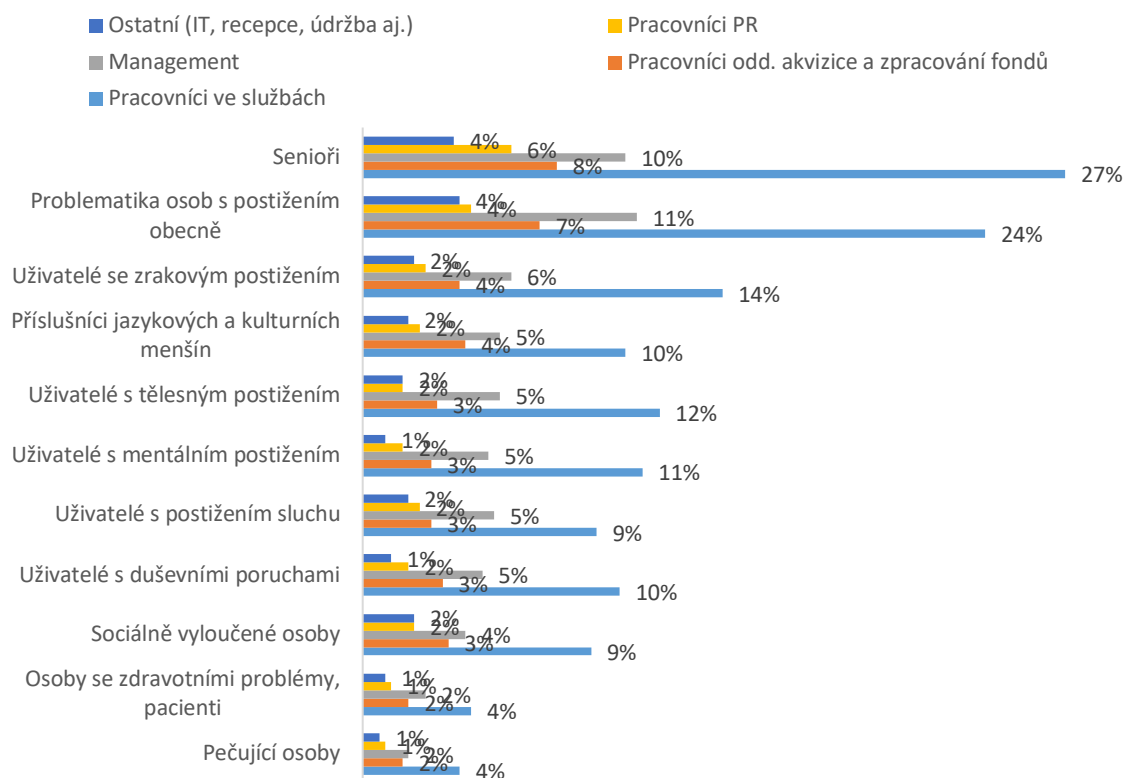
jsou některá řešení již běžně dostupná, někdy v rámci běžných funkcí počítače (např. možnost zvětšování zobrazení, tzv. zoomování, se stala standardní součástí operačního systému), jindy jako svobodný software (např. volně dostupný odebítač obrazovky NVDA), či jako součásti mobilních telefonů nebo mobilní aplikace (např. možnost diktování či převodu textu na řeč, aplikace umožňující orientaci, rozpoznávání peněz či jiných předmětů apod.). Někdy také jako asistivní technologie může sloužit běžně používané vybavení (příkladem je třeba standardní webkamera, díky které mohou neslyšící lidé využít on-line tlumočení). Zároveň jsou však dnes také pro mnohem větší skupinu uživatelů jednodušeji dostupné i speciální asistivní technologie.

Místo pořizování speciálních počítačů a vybavení by proto knihovny měly zaměřit svou pozornost na poskytování kvalitních elektronických služeb a rozvoj technologických řešení, která jsou v souladu s aktuálními technologickými a uživatelskými trendy, a to nejen s ohledem na uživatele se specifickými potřebami, ale i na tzv. "běžné" uživatele. Důležité je také kvalitní wifi připojení, které uživatelům se specifickými potřebami umožní využívat v knihovně vlastní zařízení se speciálním softwarem i vlastním přizpůsobeným nastavením.

3.9 Personál knihovny

Školení zaměstnanců v problematice poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami

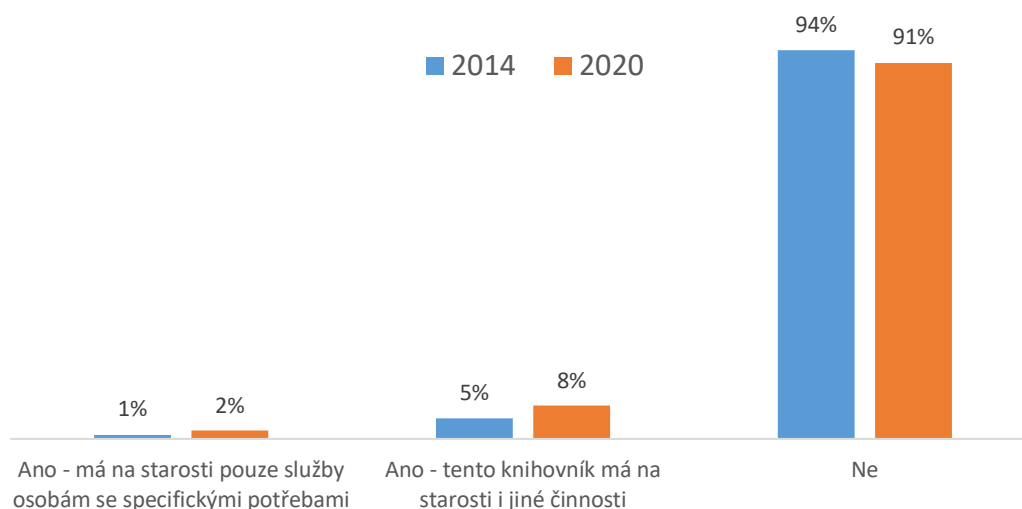
Největší pozornost při školení zaměstnanců knihoven je věnována problematice seniorů a problematice osob s postižením obecně, viz následující graf. Nejčastěji jsou v této problematice školeni pracovníci ve službách, následuje management knihovny a pracovníci ve zpracování fondů.



Graf 27, N=44

Speciálně vyškolený knihovník

Vyškolený knihovník pro oblast služeb osobám se specifickými potřebami (% knihoven)



Graf 28, N=449

Nepatrně se zvýšilo procento knihoven, které zaměstnávají vyškoleného knihovníka pro oblast služeb osobám se specifickými potřebami, ať už má na starosti pouze tyto služby nebo i jiné činnosti. Nejčastěji se tento knihovník věnuje osobám se zrakovým postižením a seniorům. Jazyková vybavenost tohoto knihovníka je většinou angličtina, případně angličtina v kombinaci s jiným jazykem.

Skupina osob	Počet knihoven
Osoby s postižením zraku	26
Senioři	20
Osoby s postižením sluchu	15
Osoby s postižením obecně	14
Osoby s tělesným postižením	7
Osoby s mentálním postižením	6
Příslušníci jazykových a kulturních menšin	6
Jiné	5

Přepočtený počet úvazků speciálního knihovníka

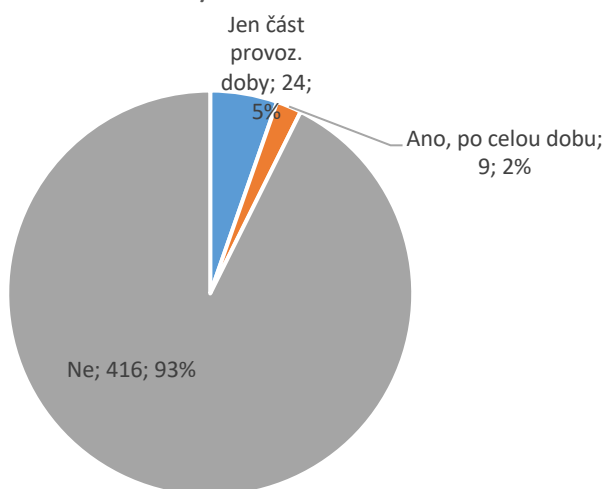
Počet úvazků	Počet knihoven
1	10
0,5	7
0,1-0,25	6
2	1
3,8	1
4	1
1.5	1

Procento provozní doby, po kterou je speciální knihovník přítomen na pracovišti

% provozní doby	počet knihoven
100	9
50	8
80	6
20	3
70	3
40	1
60	1
90	1

Jelikož speciálního knihovníka zaměstnává málo knihoven, na podrobnější otázky v této oblasti – úvazek speciálního knihovníka a procento provozní doby, kdy je přítomen na pracovišti - odpovědělo také malé množství knihoven, viz předchozí tabulky. Nejčastěji má speciální knihovník celý nebo poloviční úvazek. Existuje i několik knihoven, kde je těchto speciálních knihovníků více (více úvazků než jeden). Častěji je na pracovišti přítomen jen část provozní doby.

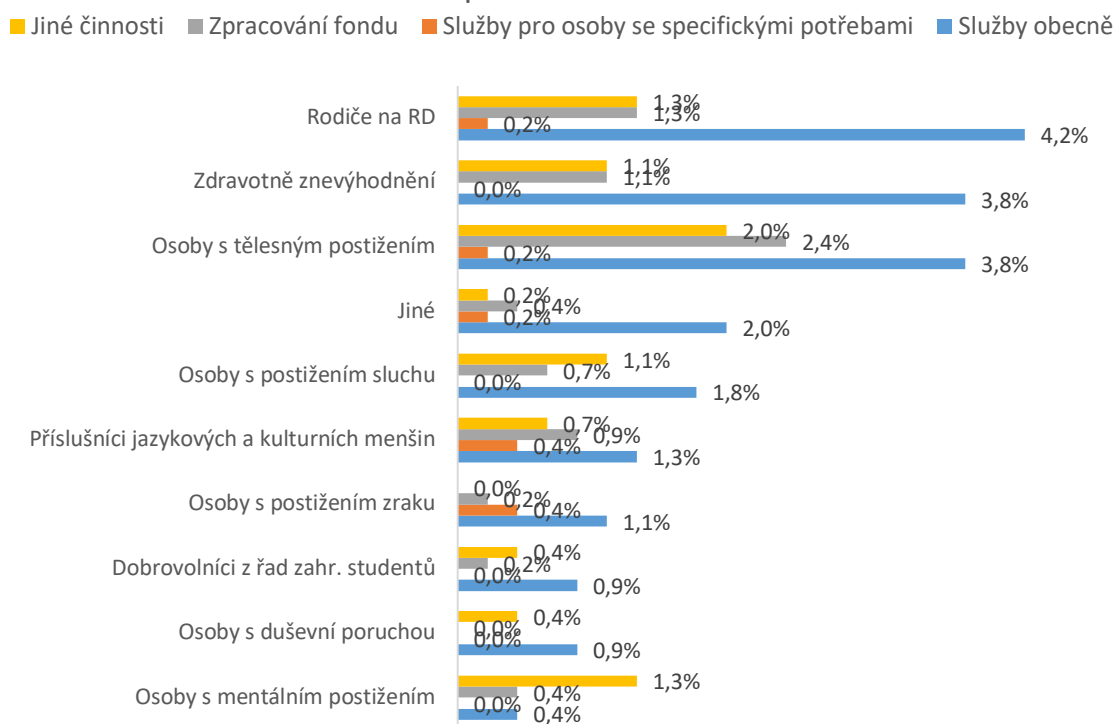
Je v knihovně během provozní doby přítomen speciální knihovník / asistent?



Graf 29, N=449

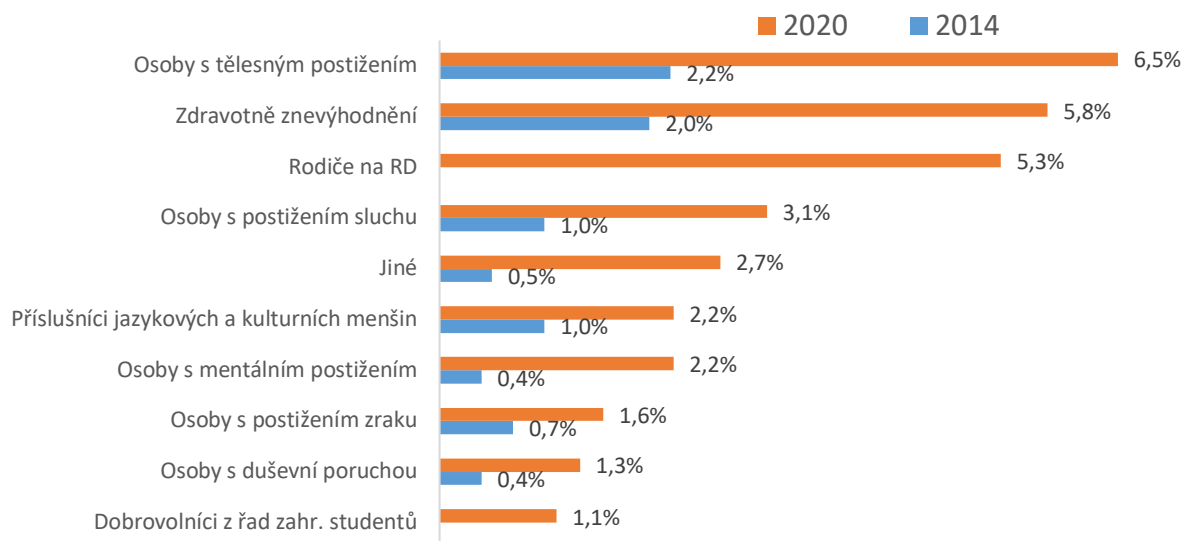
Zaměstnávání personálu z řad osob se specifickými potřebami v knihovnách

Zaměstnává knihovna personál z řad osob se specifickými potřebami?



Graf 30, N=449

Zaměstnávání personálu z řad osob se specifickými potřebami - srovnání 2014 a 2020



Graf 31, N=449

Knihovny zaměstnávají osoby se specifickými potřebami spíše minimálně, ale jejich procento se v čase postupně zvyšuje. Nejčastěji zaměstnávají osoby s tělesným postižením (6,5 % knihoven) nebo osoby se zdravotním znevýhodněním (6 %).

Shrnutí

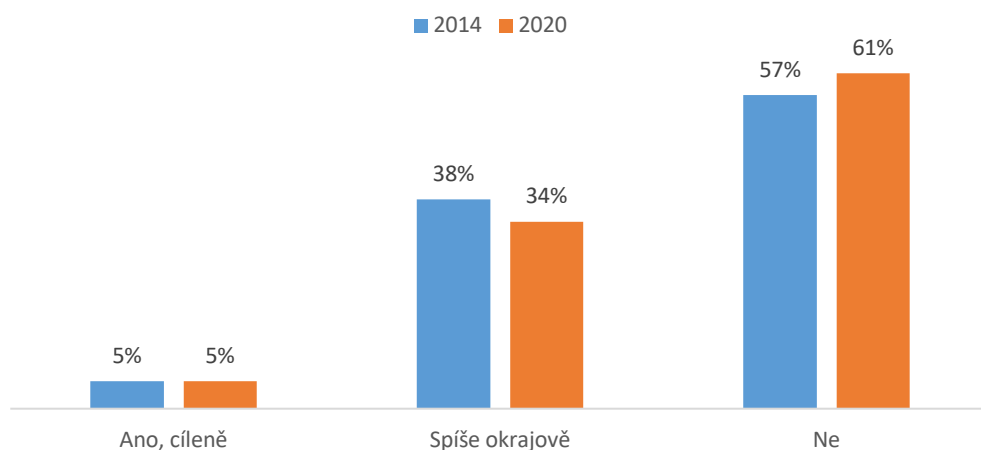
- Jen nepatrné zlepšení je možné pozorovat, pokud jde o personál, ať už o přítomnost speciálně vyškoleného knihovníka, který se věnuje osobám se specifickými potřebami, nebo o znalosti a kompetence personálu pracujícího ve službách či v jiných oblastech v knihovnách.
- Jakákoliv technologická řešení či skvěle připravené služby pro lidi se specifickými potřebami se minou účinkem, pokud personál knihovny dobře nechápe problematiku specifických potřeb, neumí komunikovat s uživateli se specifickými potřebami, není dostatečně informován o službách, které knihovna těmto uživatelům nabízí, neumí obsluhovat speciální zařízení apod.
- Je důležité věnovat pozornost školení a tréninku pracovníků knihoven v oblasti komunikace a poskytování služeb osobám se specifickými potřebami. Nemělo by přitom jít pouze o pracovníky v přímých službách, protože na přístupnost knihovny či jejích služeb může mít vliv třeba způsob katalogizace dokumentů, nastavení knihovního systému a webu, v některých případech může hrát roli dokonce tak "banální" záležitost, jako je úklid vnitřních či vnějších prostor knihovny, o celkovém managementu knihoven nemluvě.

Obdobně jako ze šetření v roce 2014, i z výsledků z roku 2020 vyplývá, že pracovníci knihoven jsou k lidem se specifickými potřebami obvykle velmi vstřícní a snaží se jim pomoci. Zároveň je však evidentní, že tato pomoc není vždy poskytována vhodným způsobem, zejména kvůli nedostatečné znalosti problematiky. Typickým příkladem je komentář k dotazu, zda má knihovna k dispozici parkovací místa pro osoby s postižením. Někteří pracovníci knihoven předpokládají, že stačí dostatek běžných parkovacích míst, a neuvědomují si například, že lidé s postižením potřebují k nástupu či

výstupu z auta dostatek prostoru, který jim běžné parkovací místo nezajistí. Stejně komentáře k parkovacím místům pro osoby s postižením se objevovaly již v předchozím průzkumu. Nejde přitom o jediné téma, které figuruje v obou průzkumech a z něhož je zřejmé nepochopení problematiky. Tato situace může mimo jiné souviset s tím, že se nevěnuje dostatečná pozornost školení personálu v oblasti služeb osobám se specifickými potřebami, případně také s tím, že v knihovnách pracuje velmi málo lidí se specifickými potřebami.

4 Služby osobám s tělesným postižením

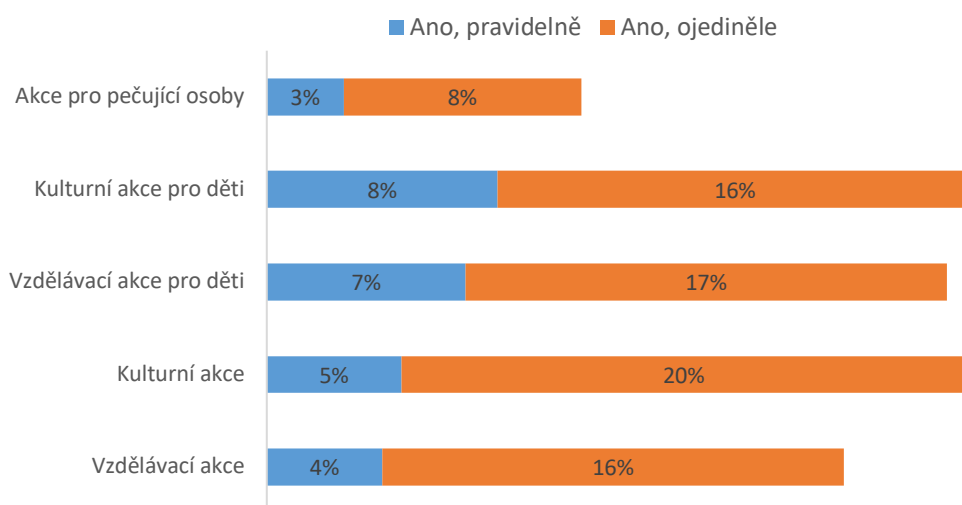
Zaměřuje se knihovna na poskytování služeb osobám s tělesným postižením?



Graf 32, N=449

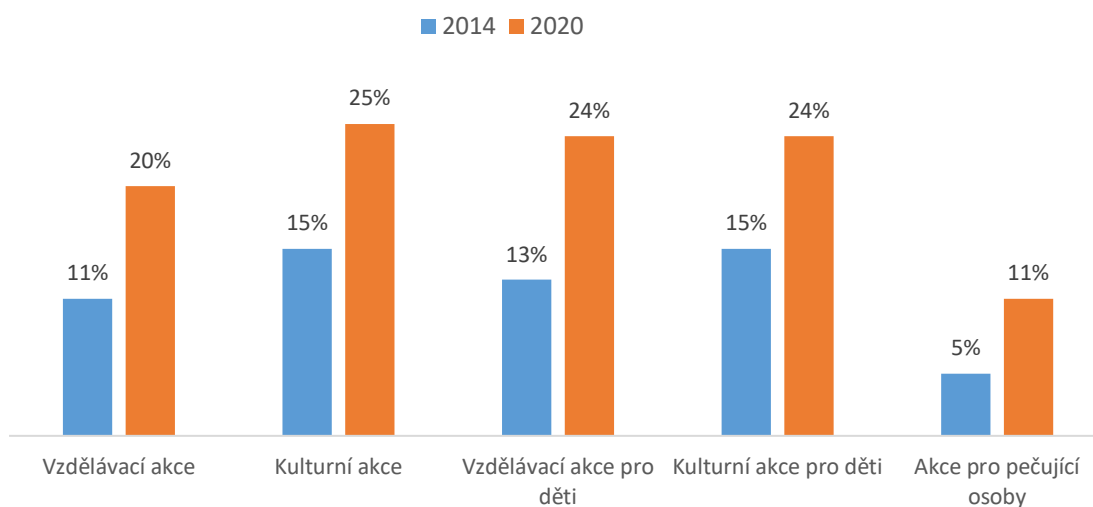
Podíl knihoven, které se zaměřují na poskytování služeb osobám s tělesným postižením, se od roku 2014 příliš nezměnil, naopak přibylo knihoven, které je neposkytují.

Akce pro osoby s tělesným postižením (% knihoven)



Graf 33, N=449

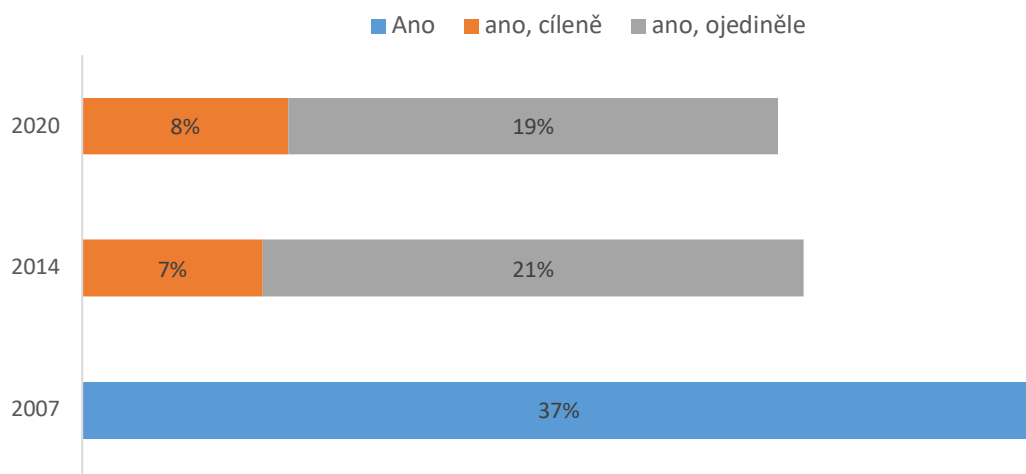
Akce pro osoby s tělesným postižením (% knihoven) srovnání



Graf 34, N=449

Procento knihoven, které pořádají akce, ať už kulturní nebo vzdělávací, se v porovnání s rokem 2014 naopak zvýšilo. Nejčastěji knihovny pořádají kulturní akce pro dospělé i pro děti a vzdělávací akce pro děti.

Spolupráce s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají osobám s tělesným postižením

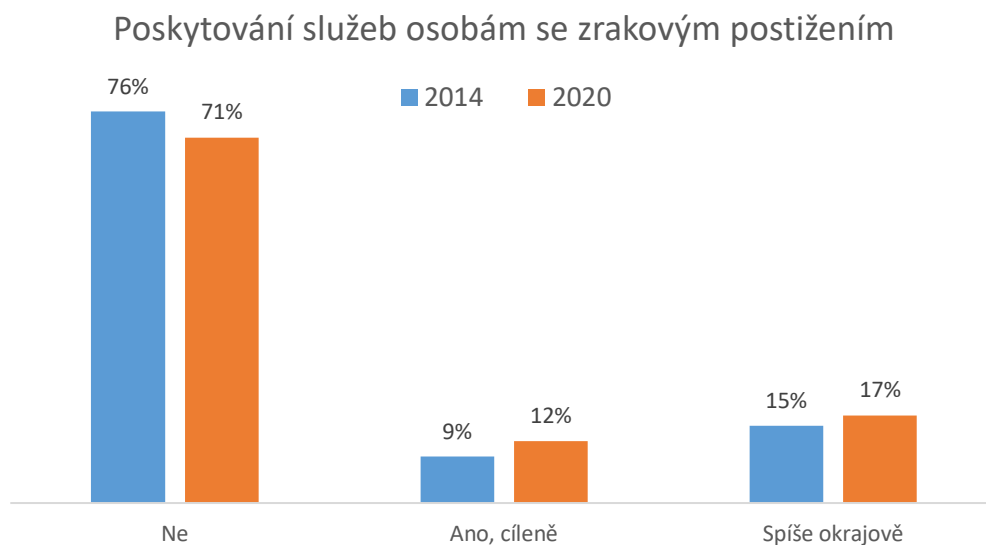


Graf 35, N=449

Spolupráce s organizacemi nemá bohužel stoupající tendenci v průběhu let. Nejčastěji se spolupráce týká pořádání akcí pro tuto skupinu, případně za jejich pomoci knihovna doplňuje knihovní fond nebo s organizací konzultuje v oblasti bezbariérovosti, jak prostor, tak služeb.

Oblasti spolupráce s organizacemi	Počet knihoven	%
Akce pro osoby s tělesným postižením	38	8%
Oblast doplňování knihovního fondu	33	7%
Konzultace v oblasti bezbariérovosti prostoru a služeb	31	7%
Vzdělávací akce zaměřené na problematiku tělesných postižení určené pro většinovou populaci	27	6%
Propagace	26	6%
Školení a trénink personálu knihovny	13	3%
Jiné	11	2%

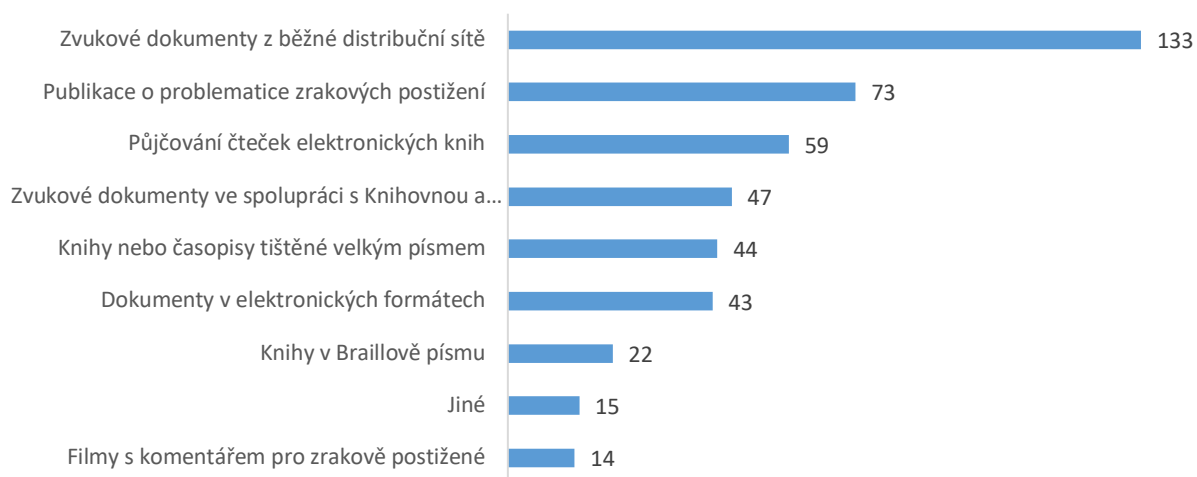
5 Služby osobám se zrakovým postižením



Graf 36, N=449

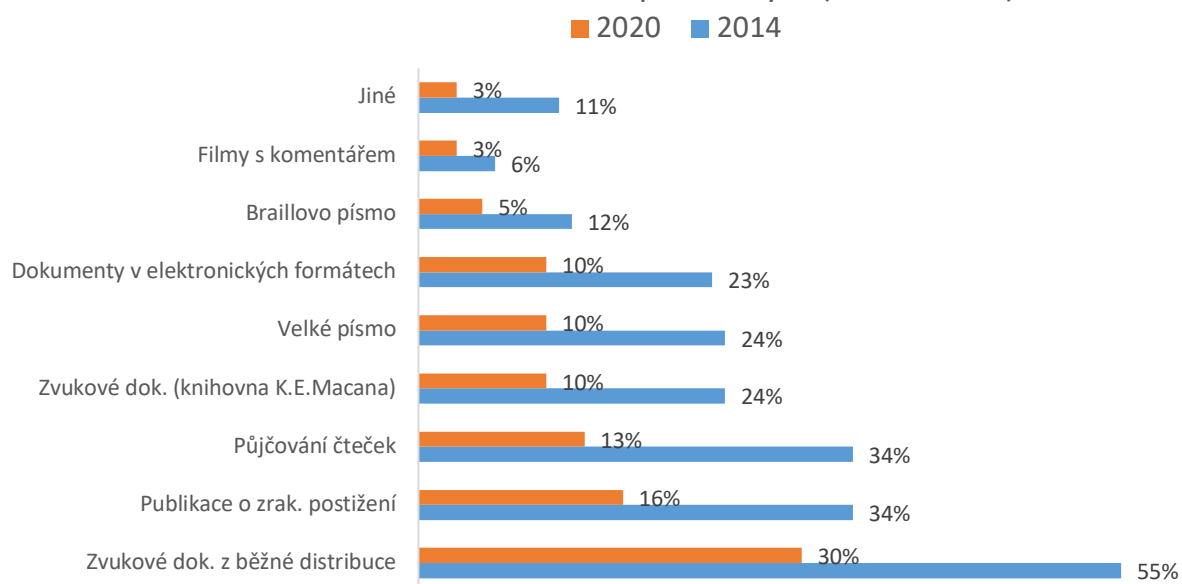
Také v oblasti služeb osobám se zrakovým postižením se procento knihoven, které je poskytuje, zvolna zvyšuje a snižuje se procento knihoven, které je neposkytuje.

Dokumenty vhodné pro osoby se zrakovým postižením v knihovně (počet knihoven)



Graf 37, N=449

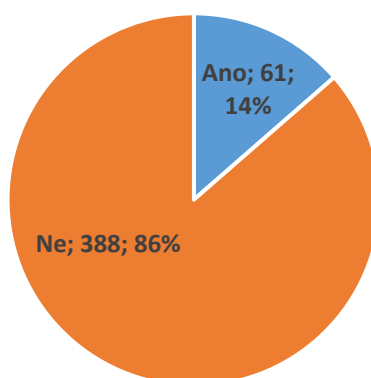
Nabídka dokumentů zrakově postiženým (% knihoven)



Graf 38, N=449

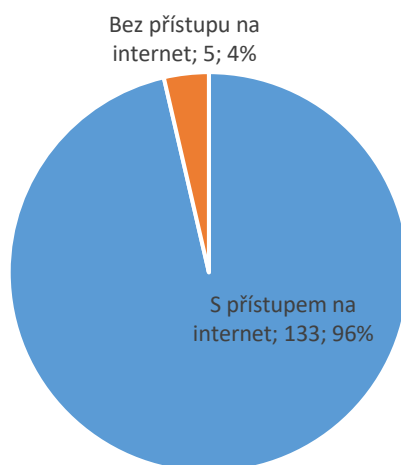
Počítače pro osoby se zrakovým postižením

Počítač pro osoby se zrakovým postižením (% knihoven)



Graf 39, N=449

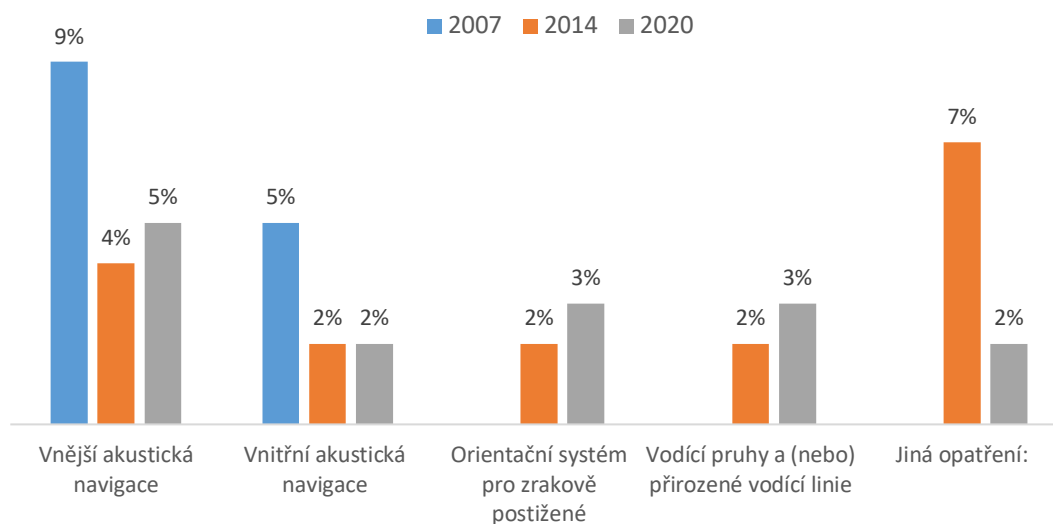
Počet počítačů pro osoby se zrakovým postižením



Graf 40, N=64

Většina knihoven, které mají pro osoby se zrakovým postižením k dispozici speciálně vybavené počítače, vlastní většinou 1 až 2 takové počítače.

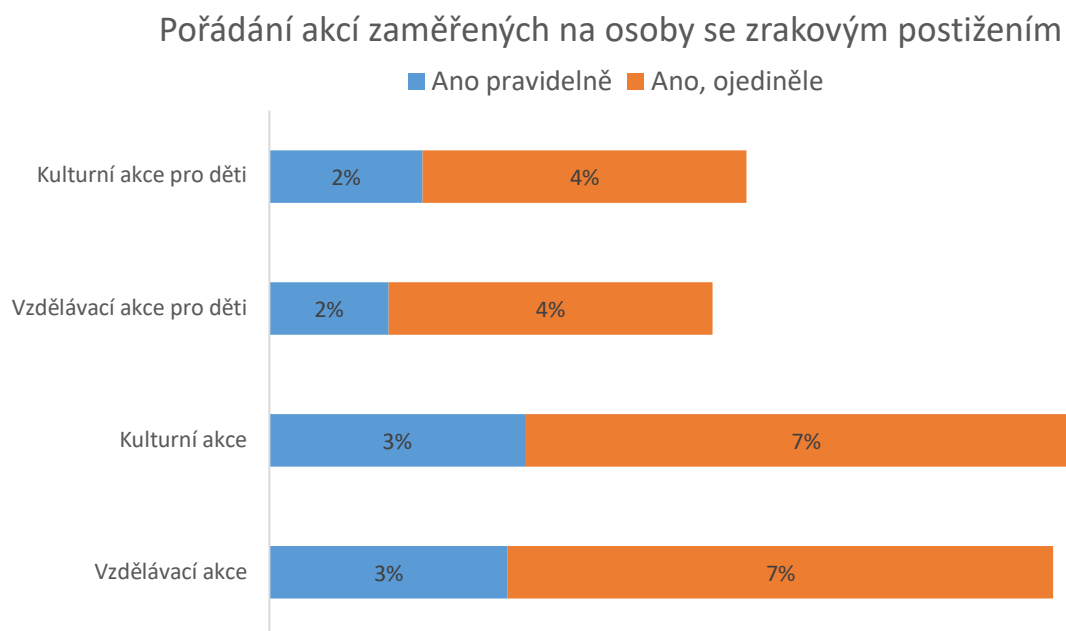
Opatření v knihovně pro orientaci a samostatný pohyb osob se zrakovým postižením



Graf 41, N=449

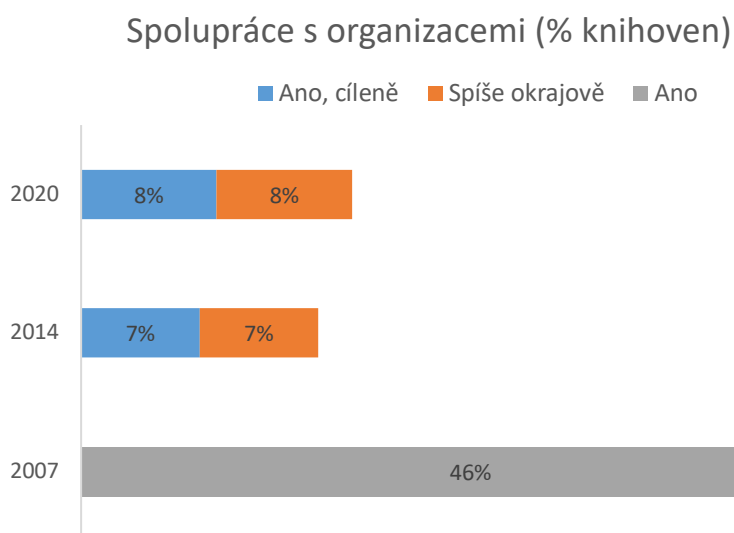
Knihoven, které mají ve svých prostorách nějaká opatření, která pomáhají v orientaci osobám se zrakovým postižením, je spíše minimum v rámci respondentů průzkumu. Nejčastěji v knihovně najdeme vnější akustickou navigaci (5 % knihoven v roce 2020). Jako jiné opatření knihovny nejčastěji uvádějí osobní asistenci knihovníka.

Akce pro osoby se zrakovým postižením



Graf 42, N=449

Spolupráce s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají zrakově postiženým



Graf 43, N=449

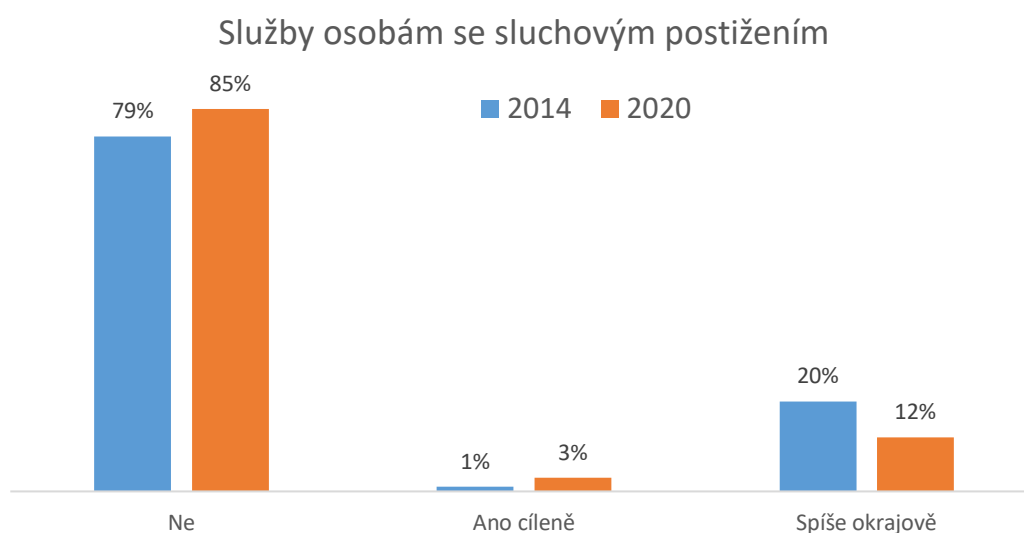
Počet knihoven spolupracujících s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají zrakově postiženým, se ve srovnání s rokem 2014 nepatrně zvýšila, ale od roku 2007 naopak vidíme značný pokles. Příčinou tohoto rozdílu bude zřejmě i rozdílná skladba a počet knihoven, účastnících se jednotlivých

průzkumů. Nejčastěji knihovny spolupracují s organizací SONS, Tyflocentry, případně speciálními školami.

Oblasti spolupráce jsou následující:

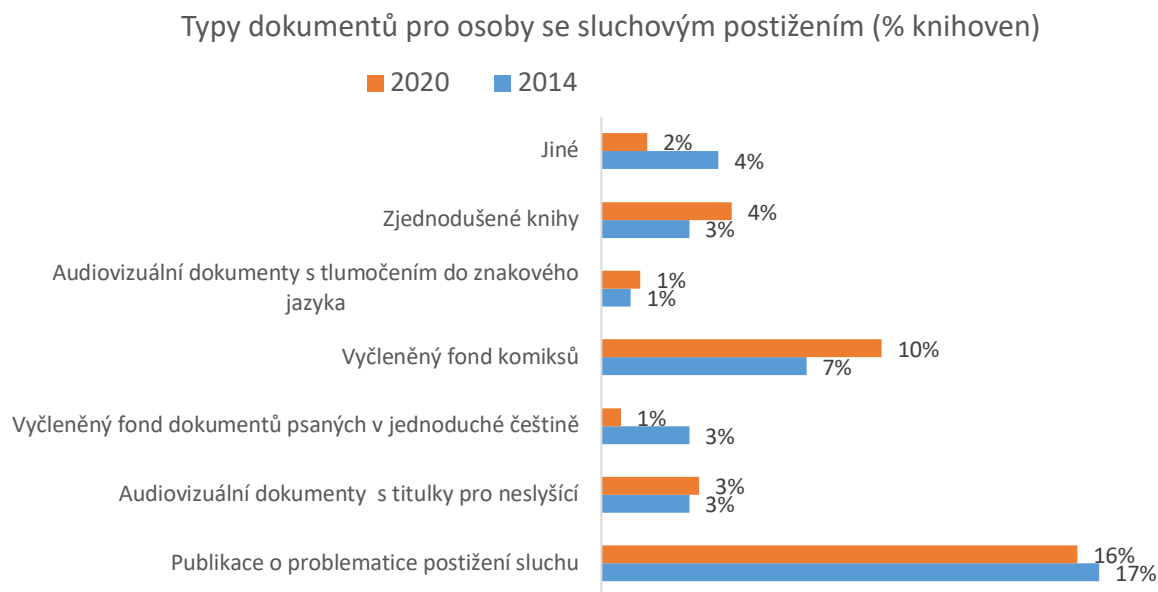
Oblast spolupráce	Počet knihoven	%
Konzultace v oblasti bezbariérovosti prostoru a služeb	35	8%
Oblast doplňování knihovního fondu	27	6%
Školení a trénink personálu knihovny	19	4%
Vzdělávací akce zaměřené na problematiku zrakových postižení určené pro většinovou populaci	27	6%
Akce pro osoby se zrakovým postižením	36	8%
Propagace	25	6%
Jiné	7	2%

6 Služby osobám se sluchovým postižením



Graf 44, N=449

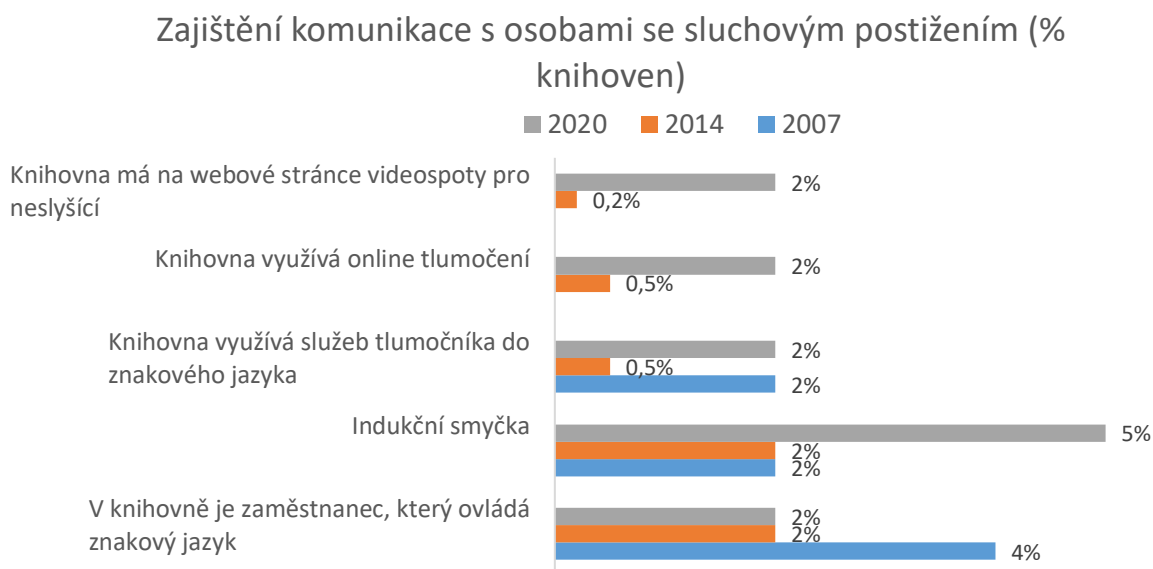
Dokumenty v knihovním fondu pro osoby se sluchovým postižením



Graf 45, N=449

Nabídka dokumentů osobám se sluchovým postižením je, co se týče počtu knihoven, podobná jako v roce 2014. Nejčastěji mají knihovny ve svém fondu publikace o problematice postižení sluchu (16 %) a komiksy (10 %).

Komunikace s osobami se sluchovým postižením



Graf 46, N=449

Od roku 2007 se nepatrně zvýšilo procento knihoven, které mají ve svých prostorách indukční smyčku (z 2 % na 5 %), ale jinak je možné konstatovat, že je stále minimum knihoven, které disponují prostředky umožňující komunikaci s osobami s tímto postižením.

Je v knihovně indukční smyčka nebo jiné alternativní technické zařízení pro komunikaci s osobami se sluchovým postižením?

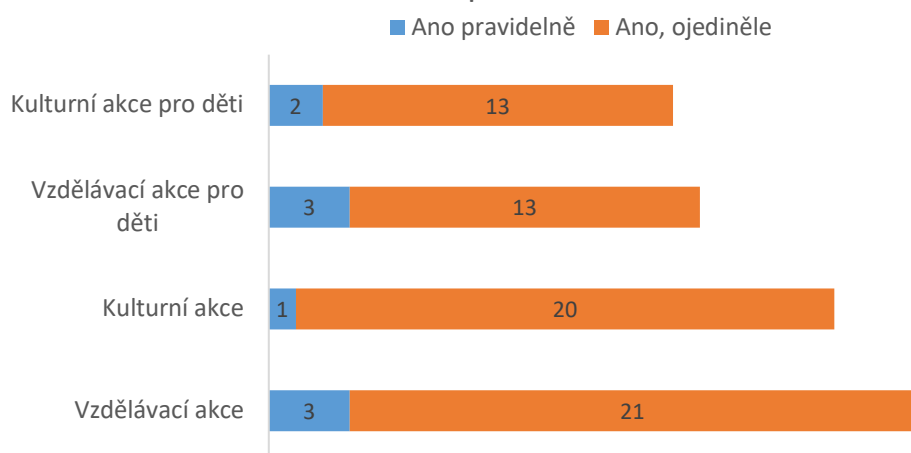
Ne	428	95 %
Ano, v přednáškových / společenských prostorách	7	2 %
Ano, u výpůjčních pultů / informačních bodů a v přednáškových / společenských prostorách	4	1 %
Ano, u výpůjčních pultů / informačních bodů	6	1 %
Jiné	4	1 %

Jsou počítače pro čtenáře vybaveny webkamerou?

Ano, všechny	18	4 %
Webkamera je k dispozici pouze u jednoho počítače pro čtenáře	11	2 %
Webkamera je k dispozici u méně než 50 % počítačů pro čtenáře	15	3 %
Webkamera je k dispozici u více než 50 % počítačů pro čtenáře	10	2 %
Ne, žádný počítač pro čtenáře není vybaven webkamerou	395	88 %

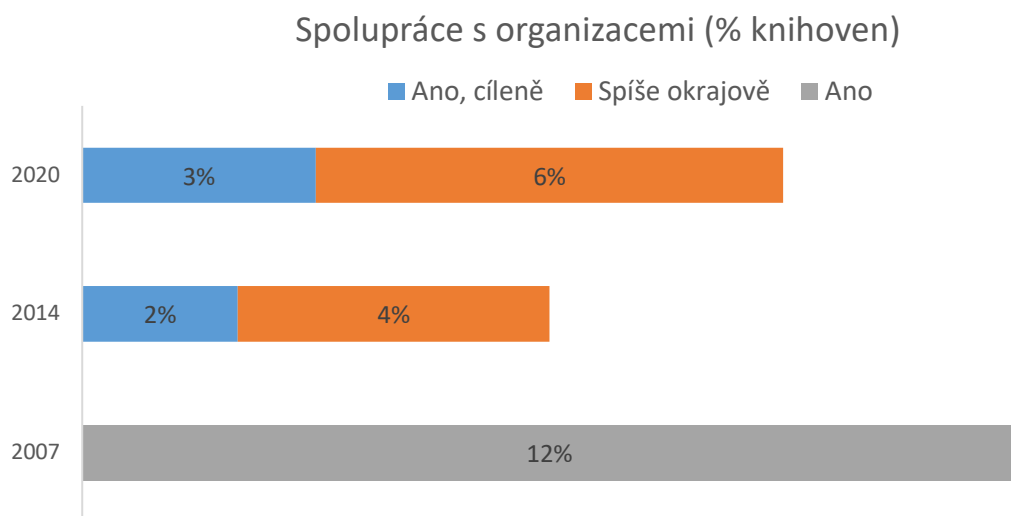
Akce knihovny pro osoby se sluchovým postižením

Počet knihoven pořádající akce pro osoby se sluchovým postižením



Graf 47, N=449

Spolupráce s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají osobám se sluchovým postižením



Graf 48, N=449

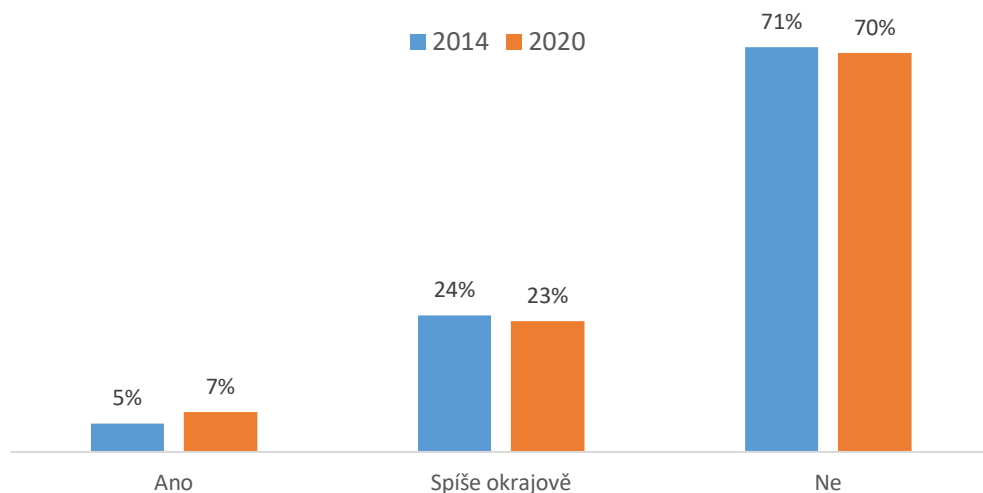
V jakých oblastech knihovna spolupracuje s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají osobám se sluchovým postižením?

Oblast spolupráce	Počet knihoven
Konzultace v oblasti bezbariérovosti prostoru a služeb	14
Oblast doplňování knihovního fondu	12
Školení a trénink personálu knihovny	17
Vzdělávací akce zaměřené na problematiku zrakových postižení určené pro většinovou populaci	18
Akce pro osoby se zrakovým postižením	17
Propagace	8
Jiné:	2

Knihovny nejčastěji spolupracují s různými centry pro neslyšící, mateřskými a základními školami a dalšími organizacemi.

7 Služby osobám s mentálním postižením

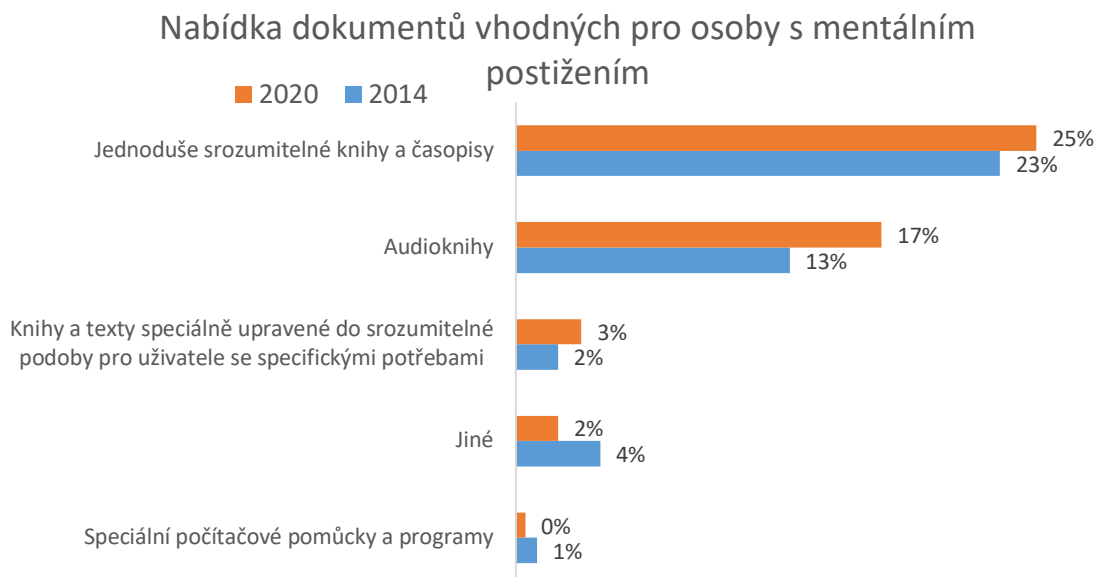
Poskytování služeb osobám s mentálním postižením



Graf 49, N=449

Poskytování služeb osobám s mentálním postižením uvádí přibližně stejné procento knihoven jako v předchozím průzkumu v roce 2014.

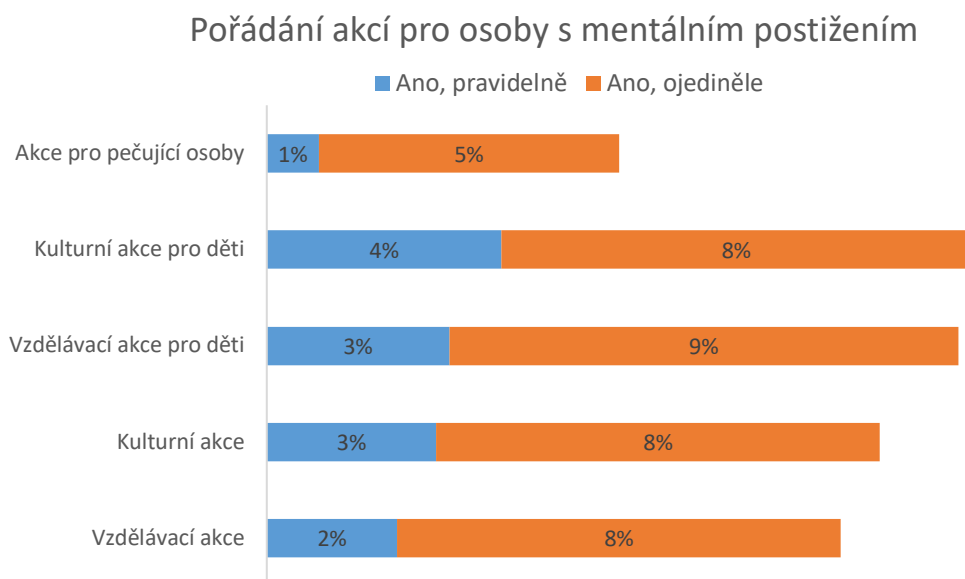
Dokumenty v knihovním fondu pro osoby s mentálním postižením



Graf 50, N=449

Jiné – CD s hudbou, komiksy, metodické pomůcky.

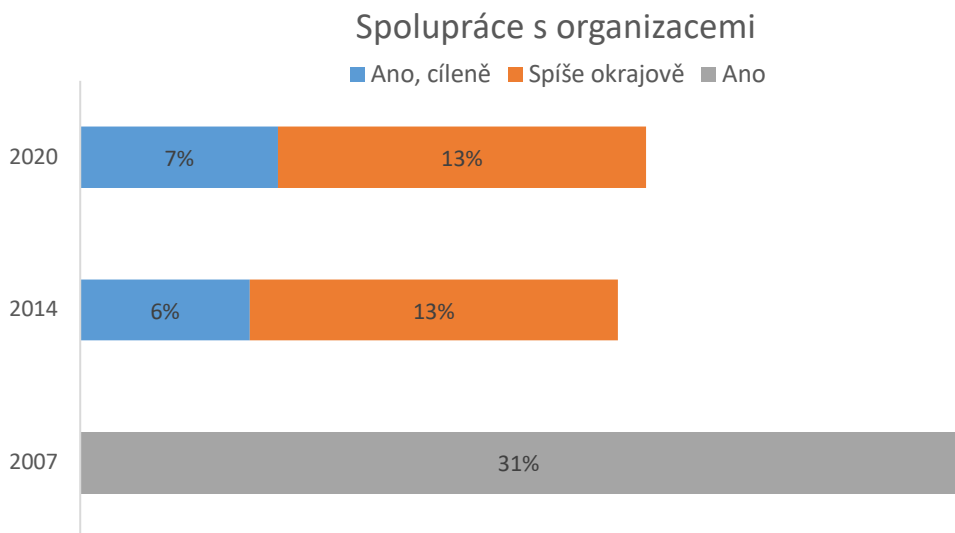
Akce knihovny pro osoby s mentálním postižením



Graf 51, N=449

Z grafu č. 51 je patrné, že knihovny pořádají o něco více akce pro děti s mentálním postižením – kulturní i vzdělávací než pro dospělé.

Spolupráce s organizacemi sdružující nebo podporující osoby s mentálním postižením



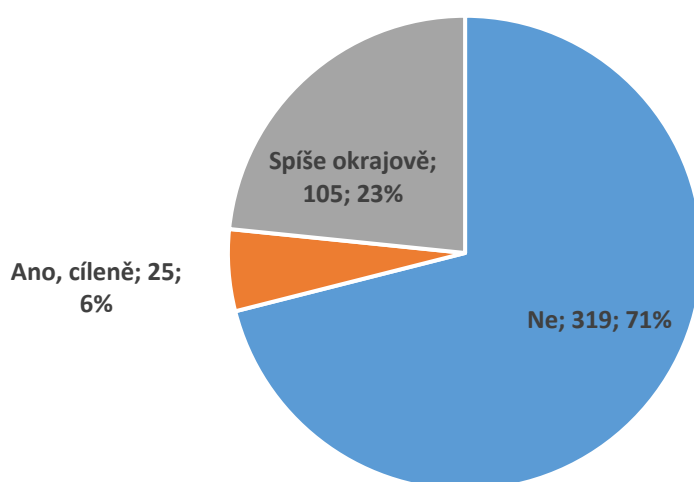
Graf 52, N=449

Oblasti spolupráce s organizacemi

Oblast spolupráce	Počet knihoven
Konzultace v oblasti bezbariérovosti prostoru a služeb	16
Oblast doplňování knihovního fondu	24
Školení a trénink personálu knihovny	16
Vzdělávací akce zaměřené na problematiku zrakových postižení určené pro většinovou populaci	19
Akce pro osoby se zrakovým postižením	53
Propagace	19
Jiné	8

8 Služby příslušníkům jazykových a kulturních menšin

Poskytování služeb jazykovým/kulturním menšinám

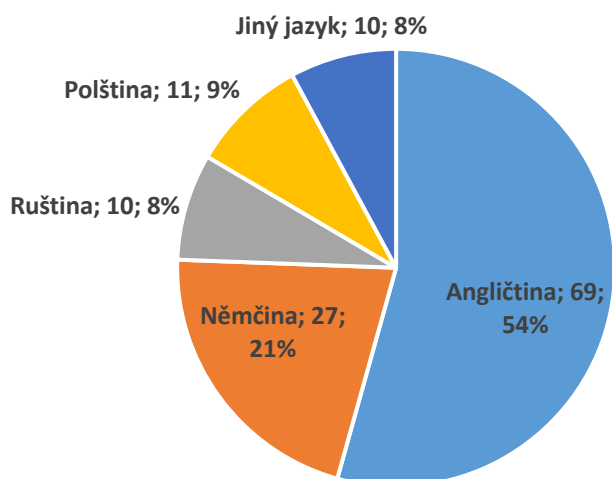


Graf 53, N=449

Pro které jazykové skupiny/menšiny jsou služby knihovny určeny (počet a % knihoven)

Cizinci obecně	69	15 %
Romové	49	11 %
Slováci	43	10 %
Vietnamci	37	8 %
Ukrajinci	31	7 %
Poláci	28	6 %
Rusové	27	6 %
Němci	24	5 %
Jiné	12	3 %

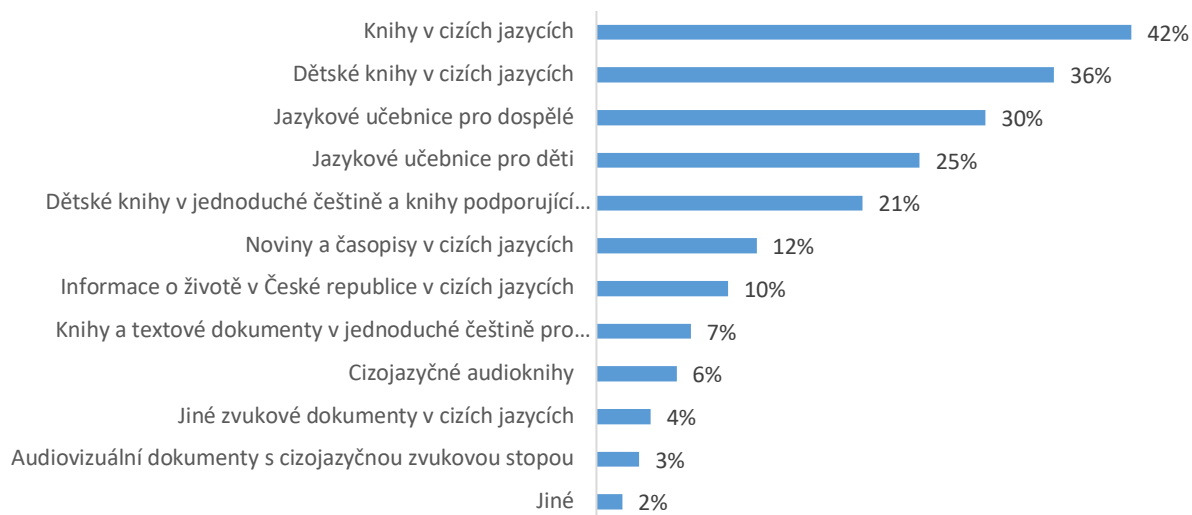
Informace na webových stránkách v cizím jazyce



Graf 54, N=449

Knihovní fond

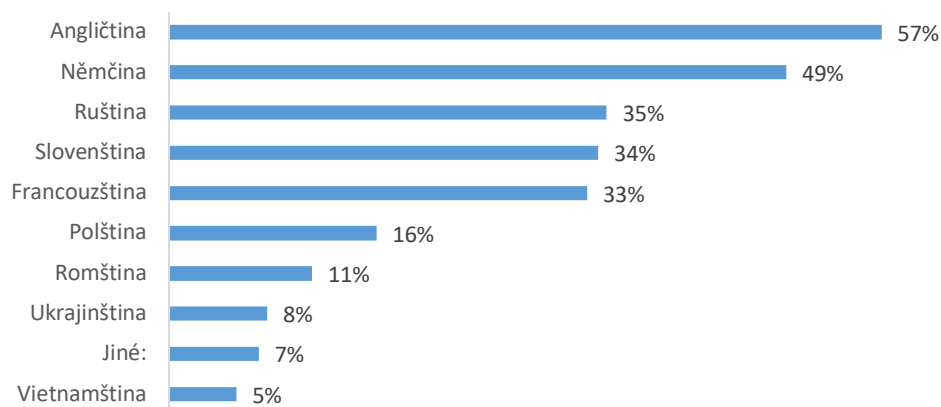
Typy dokumentů ve fondu vhodné pro cizince/menšiny



Graf 55, N=449

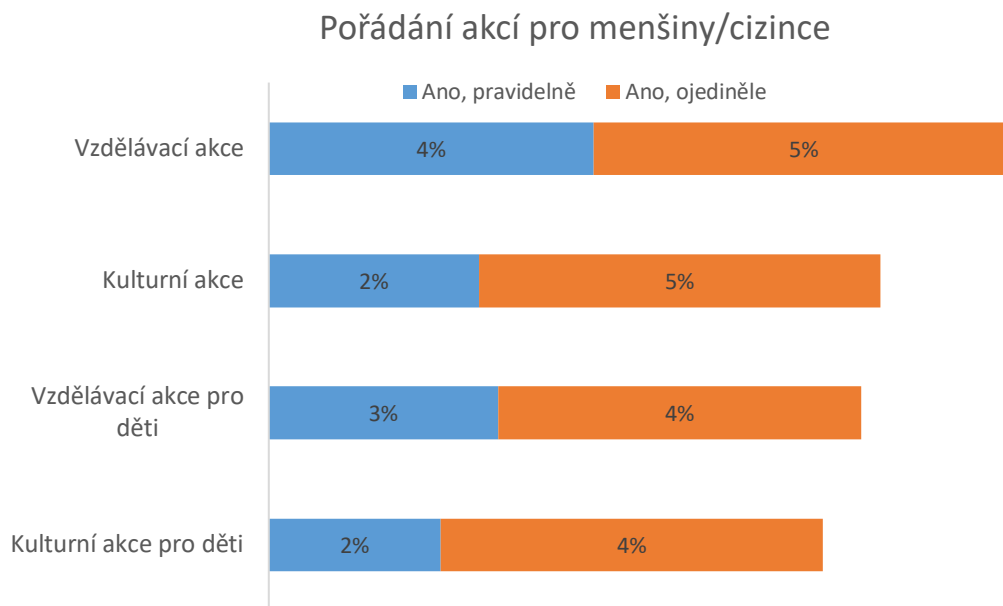
Které jazyky (kromě češtiny) jsou zastoupeny ve fondu knihovny (počet a % knihoven)

Zastoupení dokumentů v jiných jazycích v KF knihoven



Graf 56, N=449

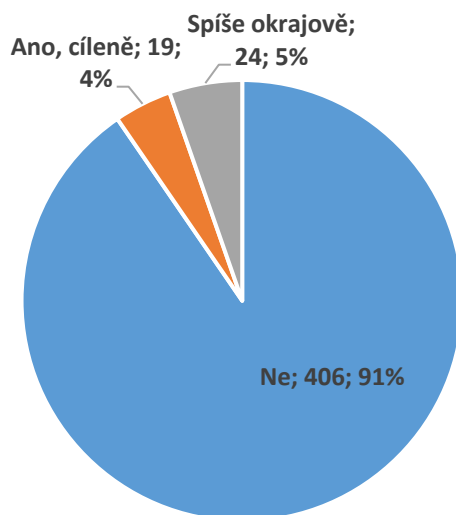
Pořádání akcí pro příslušníky jazykových a kulturních menšin



Graf 57, N=449

Spolupráce s organizacemi

Spolupráce knihovny s organizacemi



Graf 58, N=449

Oblasti a témata spolupráce s organizacemi sdružujícími nebo pomáhajícími příslušníkům jazykových a kulturních menšin

Oblast spolupráce	Počet knihoven
Akce pro příslušníky jazykových a kulturních menšin	21
Oblast doplňování knihovního fondu	20
Propagace	17
Vzdělávací akce zaměřené na problematiku zrakových postižení určené pro většinovou populaci	16
Školení a trénink personálu knihovny	5
Konzultace v oblasti bezbariérovosti prostoru a služeb	2

9 Ostatní služby osobám se specifickými potřebami

V další části dotazníku se mohli respondenti volně vyjádřit k tomu, jaké další služby poskytují osobám se specifickými potřebami, případně jakým jiným skupinám než těm, které byly doposud v dotazníku zmíněny.

Osoby se zdravotním znevýhodněním – odpovědělo 40 respondentů

Nejčastěji jsou to následující služby: donáška a rozvoz knih a jiných dokumentů, zajišťování odborné literatury, čtení nebo vzdělávací akce v nemocnicích, vzdělávací akce v knihovně případně cannis terapie.

Osoby s duševními poruchami – odpovědělo 22 respondentů

Besedy, přednášky, sociálně-terapeutické dílny, biblioterapie, nabídka dokumentů v dané problematice, audioknihy atd.

Osoby v zařízeních sociálních služeb aj. – odpovědělo 47 respondentů

Donášková služba, výpůjční místo v domovech a penziencech pro seniory, přednášky, besedy, čtení v domovech a penziencech pro seniory, doporučování vhodné literatury.

Osoby pečující o další osoby – odpovědělo 22 respondentů

Knihy, literatura s touto tematikou, kurzy a přednášky, pravidelná setkávání pečujících osob, spolupráce s organizacemi, poradenství a další.

Nezaměstnaní – 35 respondentů

Přístup na internet (neomezený, bezplatný atd.), poradenské služby, pomoc s psaním životopisů atd., kurzy počítačové gramotnosti, výběr literatury a další.

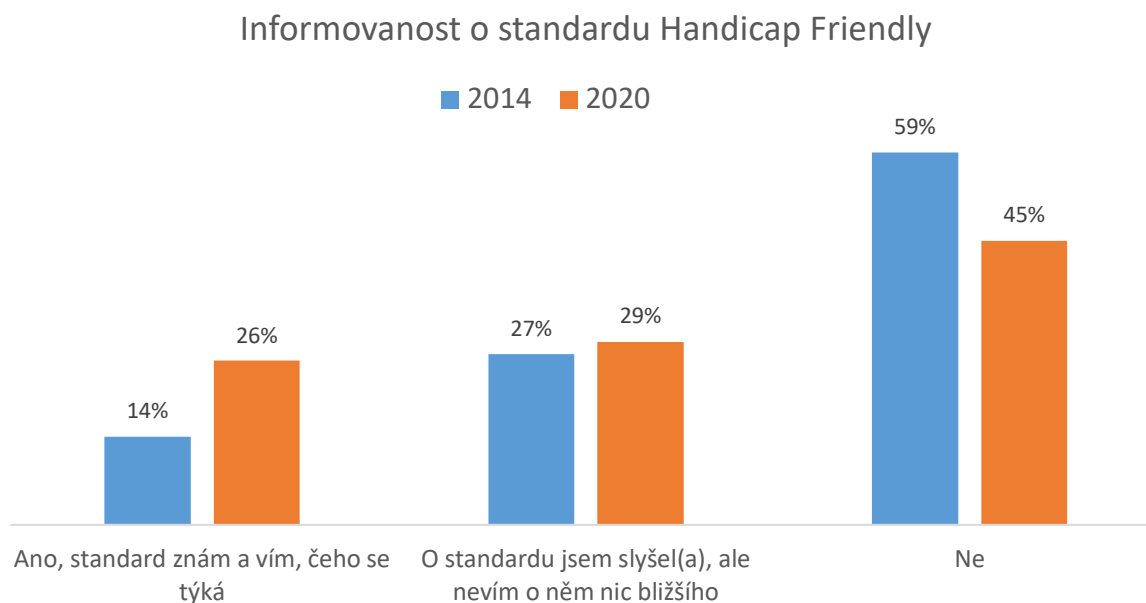
Sociálně vyloučené osoby – 18 respondentů

Přístup na internet, integrační programy pro děti, spolupráce s azylovým domem.

Lidé ze vzdálených lokalit – 12 respondentů
Online služby, vzdálená registrace, MVS, rozvoz knih.

Jiné – 10 respondentů
Přednášky VU3V, speciálně zaměřený knihovní fond.

10 Standard Handicap Friendly

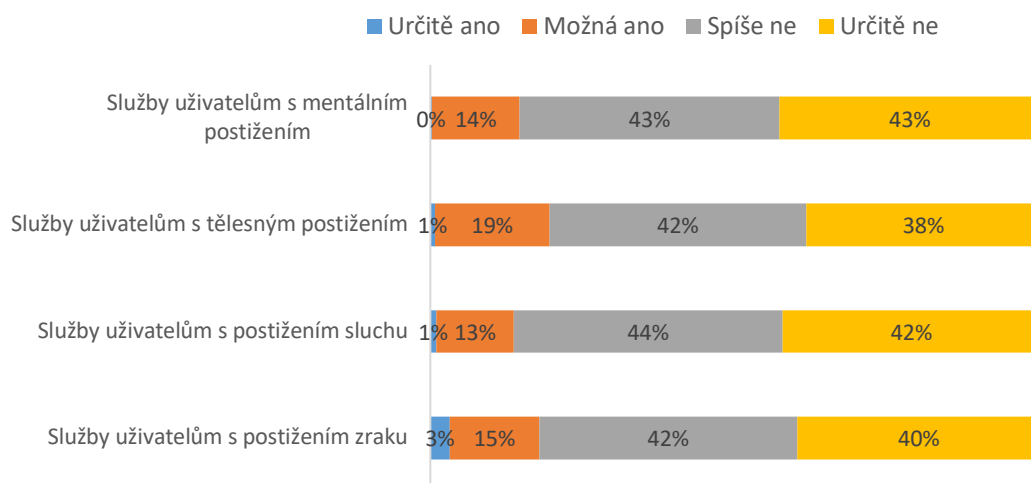


Graf 59, N=409

Oproti roku 2014 je patrný posun v obeznámenosti knihovnické veřejnosti o standardu Handicap Friendly, zvýšilo se procento knihoven, které standard znají (ze 14 % na 26 %).

Plánování získání certifikátu Handicap Friendly

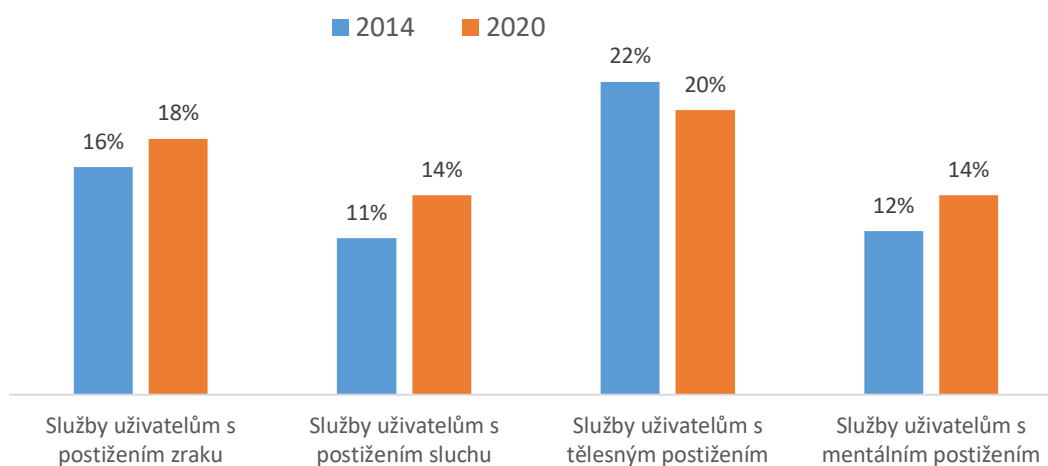
Plánuje knihovna získání certifikátu?



Graf 60, N=409

Knihovny spíše uvažují o tom, že by v nějaké oblasti svých služeb usilovaly o získání certifikátu Handicap Friendly, než že by to plánovaly. Většina knihoven však o získání certifikátu zatím neuvažuje.

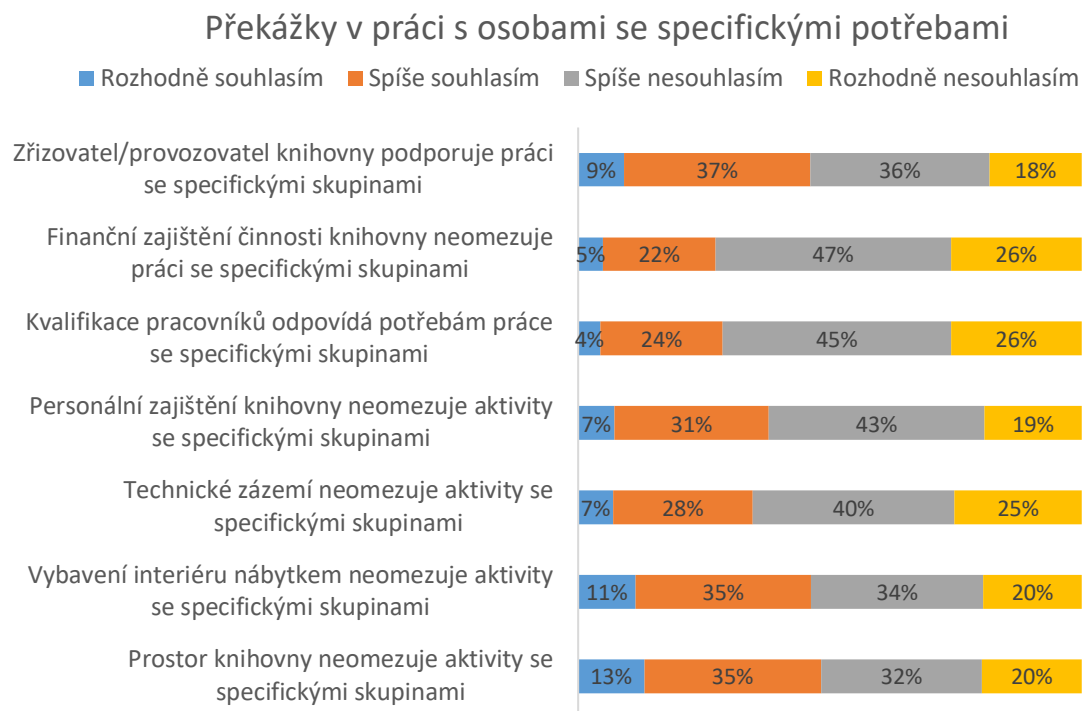
% knihoven plánujících získat certifikát (odpovědi určitě ano + možná ano)



Graf 61, N=409

Jiné oblasti – služby seniorům, menšinám.

11 Překážky v práci s osobami se specifickými potřebami



Graf 62, N=404

12 Závěry a shrnutí výsledků průzkumu

Průzkum probíhal za nestandardních podmínek v době pandemie COVID, zejména v období jarního nouzového stavu. To mělo vliv na účast knihoven, která byla poměrně nízká. Dále je nutné mít na zřeteli, že respondenti se průzkumu zúčastnili dobrovolně, lze tedy předpokládat, že jde spíše o knihovny, které mají k dané problematice kladný vztah a bezbariérovostí služeb se alespoň v malé míře zabývají. Může tedy docházet k určitému zkreslení obrazu stávající situace směrem k příznivějším výsledkům. Přes tato omezení lze z průzkumu vyvozovat určité trendy.

Výsledky průzkumu ukazují, že **dochází k mírnému nárůstu** množství, rozsahu i kvality poskytování služeb osobám se specifickými potřebami. Samo o sobě to však není důvod k přílišnému optimismu, protože nárůst se za období šesti let od předchozího průzkumu pohybuje pouze v jednotkách procent (v mnoha případech jde o rozdíl skutečně zcela nepatrný).

Navíc se v dílčích sledovaných oblastech situace jeví dokonce horší. Kupříkladu ačkoliv některé knihovny, které se účastnily také průzkumu v roce 2014, uvádějí, že od roku 2014 došlo k úpravám prostoru s důrazem na bezbariérový přístup, z výsledků průzkumu vyplývá, že bezbariérovost knihoven se příliš nezlepšuje.

Pozitivní je sdělení řady knihovny o zlepšení **spolupráce s organizacemi**, které sdružují nebo zastřešují lidi se specifickými potřebami. Tato skutečnost je zásadní zejména proto, že přispívá k lepší vzájemné komunikaci mezi knihovnami a lidmi se specifickými potřebami, a opatření, která knihovny činí, jsou tak lépe cílena na skutečné (nikoliv předpokládané) potřeby těchto uživatelů.

Jak zlepšit služby knihoven uživatelům s postižením

Rovný přístup a bezbariérovost služeb nejsou jen okrajovým tématem, ale zákonnou povinností. Musíme navíc počítat s tím, že požadavky na bezbariérovost a rovný přístup se budou zvyšovat, a budou čím dál více považovány za samozřejmé. Pokud mají knihovny obstát v očích veřejnosti, musí problematice rovného přístupu v mnoha ohledech věnovat pozornost. Nejde rozhodně jen o dodržování zákonů či nějakého výčtu povinností, nebo o vytváření všezahrnujících (avšak v praxi nerealizovatelných) opatření pro uživatele se specifickými potřebami. Snaha o rovný přístup musí jít ruku v ruce s komunitní rolí knihoven a reagovat na místní potřeby. Dobrým začátkem je tedy zjistit, jaká je situace a potřeby v místě působení knihovny, jaké skupiny uživatelů se specifickými potřebami se vyskytují mezi uživateli knihovny nebo v místní komunitě, a podle těchto zjištění stanovit priority. Vhodné je nejdříve reagovat na potřeby největší potenciální klientské skupiny a poté podle potřeby i možností rozšiřovat služby i na skupiny další.

Skutečná bezbariérovost a rovný přístup je ovšem nutně výsledkem určité komplexní změny “nastavení” a smýšlení pracovníků knihoven. Kvalita (a pravděpodobně ani kvantita) těchto služeb se nezlepší, pokud pracovníci knihoven nebudou mít uživatele se specifickými potřebami neustále na paměti při veškerých vykonávaných činnostech. Nezáleží na tom, zda se tyto činnosti týkají komunikace a poskytování přímých služeb uživatelům, úpravy prostoru, úklidu, plánování a přípravy akcí, plánování rozvoje knihovny a zavádění nových služeb či opatření (a to včetně krizových opatření třeba během pandemie Covid-19), vzdělávání knihovníků, aktualizace webových stránek apod.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Za náznak pozitivního trendu, který se ukazuje na základě letošního průzkumu, lze považovat skutečnost, že knihovny začínají o něco více spolupracovat s organizacemi, které sdružují nebo zastřešují lidi se specifickými potřebami.

Ačkoliv se spolupráce s těmito organizacemi může jevit jako něco zcela okrajového, jde ve skutečnosti o klíčovou záležitost. Komunikace s lidmi se specifickými potřebami, případně s lidmi, kteří jsou s nimi v každodenním kontaktu, vede k efektivnějšímu zavádění služeb pro tyto uživatele. Ani lidé, kteří se v knihovnách problematikou lidí s postižením zabývají, nemusí vždy dobře odhadnout, jestli zavedení určité služby nebo opatření ve prospěch znevýhodněných uživatelů, je tím, co tito uživatelé skutečně potřebují. Často se při diskusi s nimi ukáže, že knihovny, byť v dobré víře, vycházejí pouze z jakýchsi předpokladů a že lidé se specifickými potřebami nemají o tyto služby zájem, třeba proto, že je mají k dispozici jiným způsobem nebo že je vůbec nepotřebují.

Dobrou zprávou je, že ze zkušeností některých knihoven (například na základě reakcí uživatelů se sluchovým postižením) vyplývá, že dobrá komunikace funguje i opačně. Pokud knihovny využijí vhodné informační kanály (tj. ty, které cílová skupina uživatelů běžně používá), příslušná skupina uživatelů často začne s radostí využívat služby, které dříve nevyužívala třeba jen proto, že o nich nevěděla.

Kvalita poskytovaných služeb

Služby knihoven by měly vycházet z komunitních potřeb v místě, kde se knihovna nachází. Není nutné poskytovat velkým množství rozmanitých služeb pro všechny skupiny uživatelů se specifickými potřebami. Spíše je vhodné zaměřit se na to, co skutečně daná komunita potřebuje, a snažit se poskytovat služby nikoliv na základě dobrých úmyslů a dojmů knihovníků, ale reálných potřeb obsluhované komunity. K tomu, aby služby byly skutečně kvalitní, je důležitá jednak spolupráce s experty, jednak s těmi, kterých se služby knihoven přímo týkají: se samotnými uživateli se specifickými potřebami. Pomoci mohou také kvalitní informační zdroje. Jde především o metodické materiály přímo určené pro knihovny⁴, zejména o tyto příručky:

- [Rovný přístup. Knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením. Metodická příručka pro práci knihoven se sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými skupinami uživatelů](#)
- [Rovný přístup. Knihovna přátelská k seniorům. Metodická příručka pro práci knihoven se seniory](#)
- [Rovný přístup. Standard Handicap Friendly. Metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením.](#)
- [Přístupné webové stránky](#)

⁴ Tyto příručky jsou dostupné na webu Informace pro knihovny (<https://ipk.nkp.cz/legislativa/normy-standardy-doporuceni>) nebo na portále Metodické příručky pro knihovny (<https://prirucky.ipk.nkp.cz/>)

Průzkum dostupnosti služeb knihoven osobám se specifickými potřebami v ČR (2020)

Tento průzkum mapuje poskytování služeb knihoven uživatelům se specifickými potřebami v souvislosti s *Koncepcí rozvoje knihoven na léta 2017-2020*

Dotazník se skládá z několika částí: Nejprve řeší problematiku služeb uživatelům se specifickými potřebami v obecné rovině, poté se věnuje jednotlivým skupinám těchto uživatelů a na závěr stručným informacím o knihovně, která dotazník vyplnila.

Pokud se při vyplňování dotazníku budete domnívat, že dotazy nepokrývají všechny informace, které považujete za důležité nebo přínosné, budeme velice rádi, když nám tyto informace sdělíte. Prostor pro Vaše dodatky a komentáře najdete jak v rámci jednotlivých tematických okruhů, tak na konci celého dotazníku.

Věnujte při vyplňování dotazníku pozornost nápovědě u jednotlivých otázek.

V dotazníku jsou nastaveny přeskoky některých otázek v závislosti na Vašich odpovědích, proto se otázky zobrazují postupně jedna po druhé. V případě potřeby si můžete předem prohlédnout [přehled všech otázek](#) (dotazník vyplňte online).

Poskytuje knihovna služby některé ze skupin osob se specifickými potřebami nebo příslušníků menšin / cizinců?

Nápověda k otázce: Termín specifické potřeby, jak je používán v celém tomto dotazníku, se nevztahuje pouze na osoby s postižením, ale zahrnuje všechny uživatele knihoven, kteří při využívání služeb knihoven a přístupu k informacím potřebují jakákoliv specifická opatření. Jde např. o sociálně vyloučené osoby, nezaměstnané, osoby postižené chudobou, seniory, rodiny s dětmi, nově příchozí migranty a příslušníky jazykových a kulturních menšin (tj. osoby, které krátkodobě či dlouhodobě pobývají na území ČR, příslušníky národnostních nebo etnických menšin, imigranty) apod.

- Ano, cíleně
- Spíše okrajově
- Ne

Jsou ve fondu knihovny dokumenty tematicky zaměřené na problematiku osob se specifickými potřebami nebo příslušníků menšin / cizinců?

Nápověda k otázce: Termín specifické potřeby je v dotazníku používán v širším kontextu, viz nápověda k první otázce.

- Ano, fond je v této oblasti cíleně doplňován

Ano, fond je v této oblasti příležitostně doplňován

Ne

Jaké okruhy problematiky osob se specifickými potřebami jsou v knihovním fondu obsaženy?

Nápověda k otázce: Je zde míněna především naučná literatura. Uvádějte jen témata, která nejsou v knihovním fondu zastoupena nahodile.

	Knihovní fond pro dospělé	Knihovní fond pro děti	Shromažďování informací k tématu
Problematika osob se specifickými potřebami obecně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tělesná postižení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zraková postižení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sluchová postižení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mentální postižení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duševní poruchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zdravotní problémy, patientská problematika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Péče o jinou osobu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problematika jazykových a kulturních menšin			

Sociální vyloučení (např. bezdomovectví, chudoba, nezaměstnanost)

Problematika senior

Problematika rodin s dětmi

Má knihovna k dispozici vyhrazené parkovací místo pro osoby s postižením?

Ano

Ne

Jiná odpověď

Je zvenčí do budovy knihovny umožněn bezbariérový přístup?

Ano

Ne

Je uvnitř budovy knihovny zajištěn bezbariérový přístup do všech prostor pro veřejnost?

Ano

Ne

Bezbariérový přístup je umožněn alespoň do poloviny prostor pro veřejnost s těmito výjimkami (uveďte):

Co je hlavní příčinou toho, že knihovna nemá bezbariérový přístup do budovy nebo ve vnitřních prostorách?

Nedostatek financí

Dispozice budovy (jde historickou budovu apod.)

Nezájem či problémy na straně zřizovatele

Jiné (uvedte)

Je orientační systém knihovny přizpůsoben potřebám některé ze skupin osob se specifickými potřebami?

- Osobám s tělesným postižením
- Osobám se zrakovým postižením
- Osobám se sluchovým postižením
- Osobám s mentálním postižením
- Příslušníkům jazykových a kulturních menšin
- Rodinám s dětmi
- Jiným skupinám (uvedte):

Jsou propagační materiály a dokumenty knihovny (např. Knihovní řád) k dispozici (také) formou srozumitelnou a přístupnou osobám se specifickými potřebami?

- Ano, jsou dostupné
- Ne, nejsou dostupné
- Nevím, co to znamená
- Jiná odpověď

Kterým skupinám uživatelů se specifickými potřebami je věnována pozornost v oblasti přístupnosti těchto materiálů?

Nápověda k otázce: Přístupnost materiálů znamená např. - dodržení pravidel přístupnosti elektronických dokumentů nebo používání vhodných kontrastů a fontů u tištěných materiálů nebo audio verze pro zrakově postižené; - jednoduše srozumitelné informace pro cizince, lidi se sluchovým postižením nebo lidi s mentálním postižením; - cizojazyčné verze dokumentů pro cizince a menšiny; - apod.

- Osobám se zrakovým postižením
- Osobám se sluchovým postižením
- Osobám s mentálním postižením
- Příslušníkům jazykových a kulturních menšin
Rodinám s dětmi
- Jiným skupinám uživatelů se specifickými potřebami (uved'te):

Pokud má knihovna upravený/zjednodušený Knihovní řád v podobě výtahu z Knihovního řádu, v jaké formě a podobě je přístupný návštěvníkům se specifickými potřebami?

- Online na webu knihovny
- Tištěné vyvěšené v odděleních knihovny
- Tištěné k rozebrání v knihovně
- Tištěné u knihovníka na vyžádání
- V audio podobě na webu knihovny
- Ve znakovém jazyce na webu knihovny
- V podobě snadno srozumitelných informací
- V různých jazykových mutacích
- Jiné

Je v knihovně klidné místo/infomační bod určený speciálně pro osoby se specifickými potřebami?

Ano

Ne

Je toto speciální místo vybaveno technikou pro osoby se specifickými potřebami?

- Ano
- Ne
- Jiná odpověď

Poskytuje knihovna službu doručování výpůjček do domu?

- Ano
- Ne

Kterým skupinám osob je tato služba poskytována?

Osobám s tělesným postižením

Osobám se zrakovým postižením

Osobám se sluchovým postižením

Osobám s mentálním postižením

Příslušníkům jazykových a kulturních menšin

Rodinám s dětmi

Jiným skupinám (uved'te):

Za jakých podmínek je tato služba poskytována?

Nápověda: Uved'te, ...

Jakým způsobem jsou výpůjčky doručovány do domu?

- Osobní dodání knihovníkem
- Osobní dodání dobrovolníkem
- Poštou
- Jiným způsobem (uved'te):

Jakými způsoby knihovna zajišťuje, aby kulturní a vzdělávací akce, které pořádá, byly přístupné také pro osoby se specifickými potřebami?

Nápověda k otázce: Zaškrtněte pole v příslušném sloupci, pokud se dané opatření týká alespoň poloviny pořádaných akcí.

	Kulturní akce	Vzdělávací akce
Je zajištěn bezbariérový přístup a bezbariérová úprava prostoru, kde se akce koná	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro osoby se sluchovým postižením je zajištěn simultánní přepis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro neslyšící je zajištěn tlumočnický do znakového jazyka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro osoby se sluchovým postižením je v přednáškových sálech k dispozici indukční smyčka a v sále jsou mikrofony	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Při pořádání akcí se dbá na zachování přirozených vodících linií a zajištění bezpečnosti pro lidi se zrakovým postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informace o akcích, pozvánky a přihlášky jsou k dispozici ve formátech přístupných pro osoby s postižením zraku a dbá se na dostatečnou velikost písma a vhodný kontrast tištěných materiálů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je zajištěn komentář pro osoby se zrakovým postižením (např. při filmové produkci)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informace o akcích, pozvánky a přihlášky jsou k dispozici ve formě snadno srozumitelné pro osoby s mentálním postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro příslušníky jazykových a kulturních menšin je zajištěn tlumočnický nebo jiná forma překladu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zajištěné hlídání dětí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jiná opatření	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jakými kanály se pozvánky na akce dostávají k lidem se specifickými potřebami?

Webové stránky knihovny

Elektronický bulletin knihovny

Tištěný bulletin knihovny

Distribuce pozvánek na akce do organizací zastřešující lidi se specifickými potřebami

Webové stránky města

Jiné

Pořádá knihovna tematické akce pro většinové uživatele zaměřené na šíření informací o problematice osob se specifickými potřebami anebo inkluzivní programy a aktivity?

Nápověda k otázce: Za inkluzivní můžeme považovat programy, na které mohou (po domluvě) přijít i lidé se specifickými potřebami, kteří potřebují své potřeby nějakým způsobem kompenzovat, aby pro ně byl program plnohodnotný (např. tlumočnickem znakového jazyka, popisem fotografické prezentace apod.).

- Ano, pravidelně
- Ano, příležitostně
- Ne

Na jaká témata jsou tyto akce zaměřeny?

Nápověda k otázce: Zaškrtnutím příslušného pole uveďte, na jaké tematické okruhy (uvedené na řádcích) jsou akce zaměřeny a o jaké typy akcí (uvedené ve sloupcích) se jedná. Věnujte pozornost tomu, zda se jedná o akce pro děti.

Vzdělávací /
informativní akce

Integrační
aktivity

Vzdělávací / informativní
akce pro děti

Integrační aktivity
zaměřené na děti

Problematika lidí s postižením obecně

Osoby s tělesným postižením

Osoby se zrakovým postižením

Osoby se sluchovým postižením

Osoby s mentálním postižením

Osoby s duševními poruchami

Osoby se zdravotním znevýhodněním, pacienti

Osoby pečující o jiné osoby

Příslušníci jazykových a kulturních menšin

Rodiny s dětmi

Senioři

Sociálně vyloučené osoby

Jiné skupiny osob se specifickými potřebami

ELEKTRONICKÉ A DÁLKOVÉ SLUŽBY KNIHOVNY

Jaké způsoby elektronické komunikace / dálkové služby knihovna nabízí?

- Webové stránky
- E-mailová komunikace
- Komunikace na Facebooku
- Komunikace na dalších sociálních sítích
- Skype
- Vyhledávání v online katalogu
- Rezervace vypůjčených dokumentů
- Objednávky/blokace dokumentů ("odložení" dostupného dokumentu pro konkrétního čtenáře)
- Samoobslužné prodloužení výpůjček
- Online prodloužení registrace
- OPAC pro mobilní zařízení
- Online platby
- Nabídka e-knih z veřejné domény
- Půjčování/zprostředkování e-knih
- Užitečné odkazy na webových stránkách
- Dálkový přístup k elektronickým zdrojům a databázím
- E-mailové upozornění na blížící se konec výpůjční lhůty / rezervace / upomínky / konec registrace
- SMS upozornění na blížící se konec výpůjční lhůty / rezervace / upomínky / konec registrace
- Jiné (uved'te):

Jsou webové stránky knihovny přístupné pro osoby s postižením v souladu se zákonem Zákonem č. 99/2019 Sb. (Zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací)?

- Ano, stránky jsou cíleně vytvářeny přístupnou formou
- Víme o problémech s přístupností stránek a chystáme se je odstranit
- Přístupnost webových stránek jsme dosud neřešili
- Nevíme, co znamená, že jsou stránky přístupné

Je katalog knihovny (OPAC) přístupný pro osoby se specifickými potřebami?

Ano, většina funkcí katalogu je přístupných

Ne (víme o zásadních problémech s přístupností katalogu)

Přístupnost katalogu jsme dosud neřešili

Nevíme, co znamená, že jsou stránky přístupné

Mají webové stránky a OPAC responzivní design?

Nápověda k otázce: Responzivní design znamená, že se webová stránka přizpůsobí používanému zařízení a jeho displeji (např. mobilní telefon, tablet, notebook, PC).

Responzivní design mají webové stránky i online katalog

Responzivní design mají pouze webové stránky (online katalog responzivní design nemá)

Responzivní design má pouze online katalog (webové stránky responzivní design nemají)

Ne

Jsou na webových stránkách speciální informace určené pro osoby se specifickými potřebami? Pokud ano, jaké?

- Informace o službách knihovny určených osobám se specifickými potřebami

Informace o opatřeních umožňujících přístupnost a samostatný pohyb osob se specifickými potřebami v prostorách knihovny

Popis cesty do knihovny z nejbližší zastávky veřejné dopravy se zřetelem na potřeby osob se specifickými potřebami

Jiné - specifikujte:

PERSONÁL KNIHOVNY

Jsou zaměstnanci knihovny školeni v problematice poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami?

Nápověda k otázce: Zaškrtněte pole v případě, že alespoň někteří ze zaměstnanců v dané oblasti (uvedené v nadpisu sloupce) absolvovali školení související s příslušným tematickým okruhem (uvedeným na řádku).

	Pracovníci ve službách	Pracovníci odd. akvizice a zpracování fondů	Management	Pracovníci PR	Ostatní (IT, recepce, údržba aj.)
Problematika osob s postižením obecně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uživatelé s tělesným postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uživatelé se zrakovým postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uživatelé s postižením sluchu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uživatelé s mentálním postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uživatelé s duševními poruchami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osoby se zdravotními problémy, pacienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pečující osoby

Senioři

Příslušníci jazykových a kulturních menšín

Sociálně vyloučené osoby

Zaměstnává knihovna speciálně vyškoleného knihovníka, který má na starosti oblast služeb osobám se specifickými potřebami?

- Ano - tento knihovník má na starosti pouze služby osobám se specifickými potřebami
- Ano - tento knihovník má však kromě služeb osobám se specifickými potřebami na starosti i jiné činnosti
- Ne

Které skupiny uživatelů se specifickými potřebami má tento speciální knihovník na starosti:

- Osoby s postižením obecně
- Osoby s tělesným postižením
- Osoby s postižením zraku
- Osoby s postižením sluchu
- Osoby s mentálním postižením
- Senioři
- Příslušníci jazykových a kulturních menšín
- Jiné (uved'te):

Jaká je jeho jazyková vybavenost?

Uvedte přepočtený počet úvazků speciálního knihovníka pro oblast služeb osobám se specifickými potřebami

Nápověda k otázce: Např. pokud je tento speciální knihovník zaměstnán na poloviční úvazek, uveďte 0,5.

Je v knihovně během provozní doby přítomen speciální knihovník / asistent kvalifikovaný pro práci a komunikaci s uživateli se specifickými potřebami?

Nápověda k otázce: Může se jednat jak o zaměstnance knihovny, tak např. o speciálně proškoleného dobrovolníka.

- Ano, po celou dobu
- Ano, ale jen během části provozní doby
- Ne

Po jakou část provozní doby (v procentech) je knihovník / asistent přítomen?

Nápověda k otázce: Uveďte číslo, které udává procento přítomnosti tohoto pracovníka vzhledem k celkové provozní době (např. pokud je knihovna otevřena pro veřejnost 40 hodin týdně a tento pracovník je přítomen 20 hodin týdně, uveďte "50").

Zaměstnává knihovna personál z řad osob se specifickými potřebami?

Nápověda k otázce: Zaškrtněte pole v případě, že některou z oblastí činnosti knihovny (uvedené ve sloupcích) vykonává pracovník ze skupiny osob se specifickými potřebami (uvedené na řádcích).

	Služby obecně	Služby pro osoby se specifickými potřebami	Zpracování fondu	Jiné činnosti
Osoby s tělesným postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osoby s postižením zraku				

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Osoby s postižením sluchu

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Osoby se mentálním postižením

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Osoby se zdravotním znevýhodněním

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Osoby s duševními poruchami

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Příslušníci jazykových a kulturních menšin

Rodiče na rodičovské dovolené

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Dobrovolníky z řad zahraničních studentů

Jiné

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Chcete uvést další informace k problematice personálu knihovny ve vztahu k uživatelům se specifickými potřebami?

SLUŽBY OSOBÁM S TĚLESNÝM POSTIŽENÍM

Zaměřuje se knihovna na poskytování služeb osobám s tělesným postižením?

Ano, cíleně

Spíše okrajově

Ne

Pořádá knihovna kulturní nebo vzdělávací akce zaměřené i na osoby s tělesným postižením?

	Ano, pravidelně	Ano, ojediněle	Ne
Vzdělávací akce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturní akce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vzdělávací akce pro děti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturní akce pro děti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akce pro pečující osoby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Spolupracuje knihovna s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají osobám s tělesným postižením?

Ano, cíleně

Ano, spíše okrajově

Nespolupracuje

V jakých oblastech knihovna spolupracuje s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají osobám s tělesným postižením?

- Konzultace v oblasti bezbariérovosti prostoru a služeb
- Oblast doplňování knihovního fondu
- Školení a trénink personálu knihovny
- Vzdělávací akce zaměřené na problematiku tělesných postižení určené pro většinovou populaci
- Akce pro osoby s tělesným postižením

Propagace

- Jiné (uved'te):

Uved'te, se kterými organizacemi knihovna spolupracuje v oblasti problematiky uživatelů s tělesným postižením:

Chcete něco dodat k problematice osob s tělesným postižením ve vaší knihovně?

SLUŽBY OSOBÁM SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM

Poskytuje knihovna služby pro osoby se zrakovým postižením

- Ano, cíleně
- Spíše okrajově
- Ne

Nabízí knihovna některé z typů dokumentů vhodných pro osoby se zrakovým postižením?

Nápověda k otázce: Zaškrtněte libovolný počet možností

- Publikace o problematice zrakových postižení
- Zvukové dokumenty z běžné distribuční sítě
- Zvukové dokumenty ve spolupráci s Knihovnou a tiskárnou pro nevidomé Karla Emanuela Macana
- Knihy v Braillově písmu
- Knihy nebo časopisy tištěné velkým písmem
- Dokumenty v elektronických formátech
- Filmy s komentářem pro zrakově postižené
- Půjčování čteček elektronických knih
- Jiné

Jsou v knihovně speciálně vybavené počítače pro osoby se zrakovým postižením?

Nápověda k otázce: Uveďte počet speciálně vybavených počítačů; v případě, že v knihovně takové počítače nejsou, uveďte 0.

S přístupem na internet

Bez přístupu na internet

Počet počítačů

Jaká jsou v knihovně opatření pro orientaci a samostatný pohyb osob se zrakovým postižením?

- Vnější akustická navigace
- Vnitřní akustická navigace
- Orientační systém pro zrakově postižené

Vodící pruhy a (nebo) přirozené vodící linie

Jiná opatření (napište jaká)

Pořádá knihovna kulturní nebo vzdělávací akce zaměřené i na osoby se zrakovým postižením?

Ano, pravidelně

Ano, ojediněle

Ne

Vzdělávací akce

Kulturní akce

Vzdělávací akce pro děti

Kulturní akce pro děti

Nabízí knihovna jiné služby pro zrakově postižené? Pokud ano, jaké:

Spolupracuje knihovna s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají zrakově postiženým?

Ano, cíleně

Spíše okrajově

Ne

V jakých oblastech knihovna spolupracuje s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají osobám se zrakovým postižením?

- Konzultace v oblasti bezbariérovosti prostoru a služeb
- Oblast doplňování knihovního fondu
- Školení a trénink personálu knihovny
- Vzdělávací akce zaměřené na problematiku zrakových postižení určené pro většinovou populaci
- Akce pro osoby se zrakovým postižením
- Propagace
- Jiné (uved'te):

Uved'te, se kterými organizacemi knihovna spolupracuje v oblasti problematiky uživatelů se zrakovým postižením:

Chcete něco dodat k problematice osob se zrakovým postižením ve vaší knihovně?

SLUŽBY OSOBÁM SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Poskytuje knihovna služby osobám se sluchovým postižením?

- Ano, cíleně

Spíše okrajově

Vůbec

Které typy dokumentů vhodné pro osoby se sluchovým postižením knihovna nabízí ve svém fondu?

- Publikace o problematice postižení sluchu
- Audiovizuální dokumenty s titulky pro neslyšící
- Vyčleněný fond dokumentů psaných v jednoduché češtině
- Vyčleněný fond komiksů
- Audiovizuální dokumenty s tlumočením do znakového jazyka
- Zjednodušené knihy
- Jiné (uveďte jaké)

Jak je zajištěna komunikace personálu s uživateli se sluchovým postižením?

- V knihovně je zaměstnanec, který ovládá znakový jazyk
- Knihovna využívá služeb tlumočnicka do znakového jazyka
- Knihovna využívá online tlumočení
- Knihovna má na webové stránce videospoty pro neslyšící
- Jiným způsobem (jakým)

Je v knihovně indukční smyčka jiné alternativní technické zařízení pro komunikaci s osobami se sluchovým postižením?

Ne

Ano, v přednáškových / společenských prostorách

Ano, u výpůjčních pultů / informačních bodů

Ano, u výpůjčních pultů / informačních bodů a v přednáškových / společenských prostorách

Ano, jinde (uved'te):

Jsou počítače pro čtenáře vybaveny webkamerou?

- Ano, všechny
- Webkamera je k dispozici u více než 50 % počítačů pro čtenáře
- Webkamera je k dispozici u méně než 50 % počítačů pro čtenáře
- Webkamera je k dispozici pouze u jednoho počítače pro čtenáře
- Ne, žádný počítač pro čtenáře není vybaven webkamerou

Pořádá knihovny kulturní nebo vzdělávací akce zaměřené i na osoby se sluchovým postižením?

	Ano, pravidelně	Ano, ojediněle	Ne
Vzdělávací akce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturní akce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vzdělávací akce pro děti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturní akce pro děti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Spolupracuje knihovna s organizacemi, které sdružují nebo podporují osoby se sluchovým postižením?

- Ano, cíleně
- Spíše okrajově
- Ne

V jakých oblastech knihovna spolupracuje s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají osobám se sluchovým postižením?

- Konzultace v oblasti bezbariérovosti prostoru a služeb
- Oblast doplňování knihovního fondu
- Školení a trénink personálu knihovny
- Vzdělávací akce zaměřené na problematiku sluchových postižení určené pro většinovou populaci
- Akce pro osoby se sluchovým postižením
- Propagace
- Jiné (uveďte):

Uveďte prosím, se kterými organizacemi knihovna spolupracuje v oblasti problematiky uživatelů se sluchovým postižením:

Chcete něco dodat k problematice osob se sluchovým postižením ve vaší knihovně?

Poskytuje knihovna služby pro osoby s mentálním postižením?

- Ano, cíleně
- Spíše okrajově
- Ne

Které z typů dokumentů vhodných pro uživatele s mentálním postižením jsou k dispozici ve fondu knihovny?

- Jednoduše srozumitelné knihy a časopisy
- Knihy a texty speciálně upravené do srozumitelné podoby pro uživatele se specifickými potřebami
- Speciální počítačové pomůcky a programy
- Audioknihy
- Jiné - specifikujte

Pořádá knihovny kulturní nebo vzdělávací akce zaměřené i na osoby s mentálním postižením?

	Ano, pravidelně	Ano, ojediněle	Ne
Vzdělávací akce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturní akce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vzdělávací akce pro děti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturní akce pro děti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akce pro pečující osoby			



Nabízí knihovna jiné služby pro osoby s mentálním postižením?
Pokud ano, uveďte jaké:

Spolupracuje knihovna s organizacemi, které sdružují nebo podporují osoby s mentálním postižením?

- Ano, cíleně
- Spíše okrajově
- Ne

V jakých oblastech knihovna spolupracuje s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají osobám s mentálním postižením?

- Konzultace v oblasti bezbariérovosti prostoru a vhodných služeb
- Oblast doplňování knihovního fondu
- Školení a trénink personálu knihovny
- Vzdělávací akce zaměřené na problematiku mentálních postižení určené pro většinovou populaci
- Akce pro osoby s mentálním postižením
- Propagace
- Jiné (uveďte):

Uveďte, se kterými organizacemi knihovna spolupracuje v oblasti problematiky uživatelů s mentálním postižením:

Chcete něco dodat k problematice osob s mentálním postižením ve vaší knihovně?

SLUŽBY PRO PŘÍSLUŠNÍKY JAZYKOVÝCH A KULTURNÍCH MENŠIN

Poskytuje knihovna služby zaměřené na příslušníky jazykových a kulturních menšin?

- Ano, cíleně
- Spíše okrajově
- Vůbec

Pro které jazykové skupiny / národnostní menšiny jsou služby knihovny určeny

- Vietnamci
- Rusové
- Ukrajinci
- Němci
- Poláci
- Slováci
- Romové

Cizinci obecně (např. dočasně pracující v Česku apod.)

Jiné - uveďte

Jsou na webových stránkách knihovny k dispozici alespoň základní informace o službách knihovny v cizím jazyce? Pokud ano, uveďte, v jakém.

Angličtina

Němčina

Ruština

Polština

Jiný jazyk

Které typy dokumentů vhodné pro cizince, národnostní menšiny a migranty jsou k dispozici ve fondu knihovny?

Informace o životě v České republice v cizích jazycích

Noviny a časopisy v cizích jazycích

Knihy v cizích jazycích

Dětské knihy v cizích jazycích

Dětské knihy v jednoduché češtině a knihy podporující rozvoj češtiny

Jazykové učebnice pro děti

Jazykové učebnice pro dospělé

Knihy a textové dokumenty v jednoduché češtině pro dospělé

Cizojazyčné audioknihy

Jiné zvukové dokumenty v cizích jazycích

Audiovizuální dokumenty s cizojazyčnou zvukovou stopou

Jiné - uveďte

Které jazyky (kromě češtiny) jsou zastoupeny ve fondu knihovny?

Angličtina

Němčina

Francouzština

Slovenština

Polština

Ruština

Ukrajínština

Vietnamština

Romština

Jiné jazyky - uveďte, jaké

Jaký je rozsah fondu v jednotlivých jazycích v rámci celého knihovního fondu?

Nápověda: Uveďte v procentech

Angličtina

Němčina

Francouzština

Slovenština

Polština

Ruština

Ukrajínština

Vietnamština

Romština

Jiné jazyky - uveďte

Pořádá knihovna kulturní nebo vzdělávací akce zaměřené i na příslušníky jazykových a kulturních menšin?

	Ano, pravidelně	Ano, ojediněle	Ne
Vzdělávací akce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturní akce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vzdělávací akce pro děti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturní akce pro děti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jaké konkrétní typy akcí pro příslušníky jazykových a kulturních menšin knihovna pořádá?

- Kurzy češtiny
- Počítačové kurzy
- Besedy a přednášky o životě v České republice
- Besedy a přednášky k tématu života menšin
- Společné učení / doučování dětí
- Čtení / vyprávění příběhů
- Poradenství
- Jiné - specifikujte

Jaké další služby pro příslušníky jazykových a kulturních menšin knihovna poskytuje?

Spolupracuje knihovna s organizacemi, které sdružují nebo podporují příslušníky jazykových a kulturních menšin?

- Ano, cíleně
- Spíše okrajově
- Ne

V jakých oblastech knihovna spolupracuje s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají příslušníkům jazykových a kulturních menšin?

- Konzultace v oblasti úpravy prostoru a služeb
- Oblast doplňování knihovního fondu
- Školení a trénink personálu knihovny
- Vzdělávací akce zaměřené na problematiku národnostních menšin / cizinců / migrantů
-

Akce pro příslušníky jazykových a kulturních menšin

- Propagace
- Jiné (uveďte):

Uvedte, se kterými organizacemi knihovna spolupracuje v oblasti problematiky příslušníků jazykových a kulturních menšin?

Chcete uvést další informace o službách vaší knihovny pro příslušníky jazykových a kulturních menšin

SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI

Pořádá knihovny kulturní nebo vzdělávací akce určené i pro rodiny s dětmi?

Vzdělávací akce pro rodiče s hlídáním dětí

Kulturní akce pro rodiče s hlídáním dětí

Vzdělávací akce pro děti

Kulturní akce pro děti

Jiné

Spolupracuje knihovna s organizacemi, které sdružují nebo podporují rodiny s dětmi?

ano, cíleně
spíše okrajově
ne

V jakých oblastech knihovna spolupracuje s organizacemi, které sdružují nebo pomáhají rodinám s dětmi?

počítačové kurzy

tréninky paměti
odborné přednášky
osobní rozvoj
kulturní a společenské akce pro rodiče bez dětí
kulturní a společenské akce pro rodiče bez s dětmi (zajištěno hlídání)
Jiné (popište v další otázce, jaké)

Uveďte, se kterými organizacemi knihovna spolupracuje v oblasti problematiky rodin s dětmi:

Chcete něco dodat k problematice rodin s dětmi ve vaší knihovně?

DALŠÍ SLUŽBY OSOBÁM SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI

Nabízí knihovna služby / akce určené speciálně seniorům?

Nápověda k otázce: Pokud ano, uveďte jaké.

- Počítačové kurzy
- Trénink paměti
Univerzita 3.věku
- Odborné přednášky
- Kulturní a společenské akce
- Jiné (popište v další otázce, jaké)

Zde můžete uvést podrobnější informace o službách / akcích pro seniory:

Poskytuje knihovna služby pro další skupiny uživatelů se specifickými potřebami? Pokud ano, na příslušném řádku stručně uveďte, jaké:

Jaké služby knihovna poskytuje:

Osoby se zdravotním znevýhodněním, pacienti

Osoby s duševními poruchami

Osoby v zařízeních soc. služeb aj.

Osoby pečující o další osoby

Nezaměstnaní

Sociálně vyloučené osoby

Lidé ze vzdálených lokalit

Jiné (uveďte):

STANDARD HANDICAP FRIENDLY

Slyšeli jste o Standardu Handicap Friendly pro knihovny?

- Ano, standard znám a vím, čeho se týká
- O standardu jsem slyšel(a), ale nevím o něm nic bližšího
- Ne
- Jiná odpověď

Plánuje knihovna získání certifikátu Handicap Friendly v některé z uvedených oblastí?

	Určitě ano	Možná ano	Spíše ne	Určitě ne
Služby uživatelům s postižením zraku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Služby uživatelům s postižením sluchu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Služby uživatelům s tělesným postižením	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Služby uživatelům s mentálním postižením	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Měla by vaše knihovna zájem získat certifikát Handicap Friendly v nějaké jiné oblasti (která nebyla uvedena v předchozí otázce)?

Uveďte, v jaké:

Nápověda k otázce: Např. v oblasti služeb menšinám, sociálně vyloučeným, seniorům apod.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Typ knihovny

Krajská knihovna. MZK v Brně, NK ČR
Knihovna pověřená výkonem regionálních funkcí

Osatní městské / obecní knihovny

Knihovna muzea/galerie

Specializovaná knihovna

Vysokoškolská knihovna

Školní knihovna

Jiná (uveďte):

Obsluhovaná populace

Nápověda k otázce: Počet obyvatel obsluhovaného územního celku zaokrouhlený na tisíce (v případě, že se jedná o územní celek s méně než tisíci obyvateli, zaokrouhlete počet na stovky). Pokud tento údaj nedává smysl (např. v případě specializovaných knihoven, nechte pole prázdné).

Počet čtenářů

Nápověda k otázce: Uveďte počet registrovaných čtenářů. Pokud tento údaj nemáte k dispozici (např. ve specializovaných knihovnách), uveďte počet obsluhovaných osob.

Je knihovna veřejnou knihovnou (evidovanou Ministerstvem kultury ČR ve smyslu Knihovního zákona)?

Ano

Ne

Uveďte, ve kterém kraji knihovna působí

Praha

Středočeský

Jihočeský

Plzeňský

Karlovarský

Ústecký

Liberecký

Královéhradecký

Pardubický

Vysočina

Jihomoravský

Zlínský

Olomoucký

Moravskoslezský

Uvedte oficiální název a místo působení knihovny

Účastnila se Vaše knihovna průzkumu služeb pro znevýhodněné

Byl dotazník vyplňován jménem všech poboček / organizačních jednotek knihovny?

Knihovna nemá pobočky

Odpovědi na dotazy odrážejí situaci celé knihovny, včetně všech jejích poboček / organizačních částí

Knihovna má více poboček, odpovědi na dotazy však odrážejí pouze situaci ústřední knihovny

Odpovědi na dotazy odrážejí situaci pouze jedné dílčí pobočky / organizační části knihovny

Jiná odpověď (uvedte):

Uvedte místo působení pobočky / organizační jednotky (případně i její název)

Uvedte oficiální název a místo působení knihovny

Účastnila se Vaše knihovna průzkumu služeb pro znevýhodněné uživatele konaného v roce 2014?

Ano

Ne

Tuto informaci nemáme k dispozici

Jaké změny v oblasti přístupnosti služeb osobám se specifickými potřebami vaše knihovna přijala od roku 2014?

Uvedte jméno a pracovní zařazení / funkci osoby, která vyplnila tento dotazník

Nápověda k otázce: Tato informace slouží pouze pro potřeby zpracování dotazníku a nebude zveřejněna při prezentaci výsledků průzkumu.

Uveďte kontaktní e-mail a jméno osoby, na kterou je možné se obrátit s případnými doplňujícími dotazy

Nápověda k otázce: Tato informace slouží pouze pro potřeby zpracování dotazníku a nebude zveřejněna při prezentaci výsledků průzkumu.

Chcete uvést nějaké další informace k problematice služeb knihoven osobám se specifickými potřebami, pro které jste v tomto dotazníku nenašli místo?