FILOZOFICKÁ FAKULTA
Univerzita Komenského
v Bratislave

KATEDRA KNIŽNIČNEJ
A INFORMAČNEJ VEDY

INFORMAČNÉ SLUŽBY I.
VYBRANÉ SKUPINY POUŽÍVATEĽOV INFORMAČNÝCH SLUŽIEB

2026

STIMUL

Informačné služby I. Vybrané skupiny používateľov informačných služieb

Information Services I: Selected User Groups

Autor:
doc. PhDr. Pavol Rankov, PhD.
pavel.rankov@uniba.sk

Afiliácia:
Univerzita Komenského v Bratislave, Filozofická fakulta, Katedra knižničnej a informačnej vedy, Gondova 2, 811 02 Bratislava
fphil.uniba.sk/kkiv/

Recenzenti:
Mgr. Michaela Dombrovská, Ph.D.
Mgr. Katarína Vass, PhD.

© Pavol Rankov, 2026
Dielo je vydané pod licenciou Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0) — vyžaduje sa uvedenie autora diela; dielo aj odvodené diela možno používať len na nekomerčné účely; odvodené diela sa musia šíriť pod tou istou licenciou.



Viac informácií o licencii a použití diela:
creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Vydavateľstvo:
STIMUL, Univerzita Komenského v Bratislave, Filozofická fakulta
fphil.uniba.sk/stimul

Bratislava, 2026

Táto publikácia vznikla s podporou kultúrnej a edukačnej grantovej agentúry MŠVVaM SR v rámci riešenia projektu KEGA č. 068UK-4/2025 s názvom *„Kultivácia etických praktík pri práci s informáciami v univerzitnom prostredí (KEPUP)“*.

ISBN (PDF) 978-80-8127-450-3
ISBN (EPUB) 978-80-8127-451-0

ABSTRAKT

Vysokoškolský učebný text určený najmä pre program informačné štúdiá je ukotvený v princípoch inklúzie, dizajnovania služieb orientovaných na používateľa a etických kódexoch IFLA. Hlavným tematickým zameraním je identifikácia informačných potrieb a adaptácia knižnično-informačných služieb pre znevýhodnené skupiny a kategórie používateľov s cieľom eliminácie informačnej segregácie, fyzických a komunikačných bariér. Text kategorizuje znevýhodnenia na zdravotné a sociálne. Pre používateľov so zrakovým, sluchovým, rečovým, telesným a mentálnym znevýhodnením sumarizuje funkčné asistenčné technológie a kompenzačné komunikačné systémy. Osobitná pozornosť je pri každej znevýhodnenej kategórii používateľov venovaná korektnej interpersonálnej komunikácii. V rámci sociálnych znevýhodnení publikácia analyzuje mechanizmy generačnej chudoby, informačnej chudoby a sociálneho vylúčenia. Text analyzuje prístup k národnostným menšinám a migrantom. Špecifická pozornosť je venovaná metodike informačných služieb zameraných na marginalizovanú rómsku populáciu zo segregovaných komunít pri zohľadnení jej kultúrnych. Pri informačných službách seniorom sa definujú ich kognitívne a motorické znevýhodnenia a sociálna izolácia. Aplikujú sa koncepty medzigeneračných vzdelávacích aktivít v rámci budovania knižníc priateľských k seniorom.

KĽÚČOVÉ SLOVÁ: knižnično-informačné služby; inklúzia; zdravotné znevýhodnenie; sociálne znevýhodnenie; kognitívne znevýhodnenie; mentálne postihnutie; asistenčné technológie; informačná chudoba; marginalizované komunity; rómska menšina; seniori

ABSTRACT

Information Services I: Selected User Groups. The textbook intended mainly for the information studies program. The textbook is anchored in the principles of inclusion, user-centered service design, and IFLA codes of ethics. The main thematic focus is the identification of information needs and the adaptation of library and information services for disadvantaged groups and categories of users with the aim of eliminating information segregation, physical, and communication barriers. The text categorizes disadvantages into health and social. For users with visual, hearing, speech, physical, and mental disabilities, it summarizes functional assistive technologies and compensatory communication systems. Special attention is paid to correct interpersonal communication for each disadvantaged category of users. Within the framework of social disadvantages, the publication analyzes the mechanisms of information poverty, and social exclusion. The text analyzes the approach to ethnic minorities and migrants. Specific attention is paid to the methodology of information services aimed at the marginalized Roma population from segregated communities, taking into account their cultural background. In information services for seniors, their cognitive and motor disabilities and social isolation are defined. Concepts of intergenerational educational activities are applied in the framework of building senior-friendly libraries.

KEYWORDS: library and information services; inclusion; health disadvantage; social disadvantage; cognitive disadvantage; mental disability; assistive technologies; information poverty; marginalized communities; Roma minority; seniors

OBSAH

Predhovor **7**
Úvod **9**
1 Informačné služby vo vzťahu k informačným potrebám a informačným požiadavkám **12**
1.1 Dizajnovanie informačných služieb 17
2 Znevýhodnení používatelia informačných služieb **19**
2.1 Zdravotne znevýhodnení používatelia informačných služieb 25
2.1.1 Zrakovo znevýhodnení používatelia informačných služieb 34
2.1.2 Sluchovo znevýhodnení používatelia informačných služieb 43
2.1.3 Rečovo znevýhodnení používatelia informačných služieb 48
2.1.4 Telesne znevýhodnení používatelia informačných služieb 50
2.1.5 Mentálne postihnutí používatelia informačných služieb 51
2.2 Používatelia informačných služieb z marginalizovaných a zo sociálne znevýhodnených komunít 55
2.2.1 Používatelia informačných služieb z marginalizovaných komunít 59
2.2.2 Seniorskí používatelia informačných služieb 75
2.3 Zhrnutia a závery 83
Zoznam bibliografických odkazov **87**

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obr. 1 Sekcia IFLA pre knižničné služby multikultúrnym populáciám (IFLA 2026)..... 23
Obr. 2 Smernica IFLA pre knižničné služby ľuďom s dyslexiou (IFLA 2026). 23
Obr. 3 Inkluzívna komunikácia v rámci GSR (Inkluzívna 2018) 29
Obr. 4 Preukaz fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím,(Vozíčkar.info 2026) 30
Obr. 5 Európsky preukaz pre osobu so zdravotným postihnutím a Európsky parkovací preukaz pre osoby so zdravotným postihnutím (Tlačová 2026) 30
Obr. 6 Braillovo písmo (Lopúchová a Schallerová 2022, s. 355)..... 35
Obr. 7 Kniha v internetovom kníhkupectve Amazon (Amazon.com 2026). 36
Obr. 8 Kniha v internetovom kníhkupectve Blind in Mind: The Braille Superstore (Blind 2026)..... 37
Obr. 9 Klávesnica s Braillovým písmom (Logic 2026) 38
Obr. 10 „Prekrývka“ klávesnice s Braillovým písmom (Braille 2026) 38
Obr. 11 Reliéfny obnoviteľný displej (Gil 2016)..... 39
Obr. 12 Dynamicky dotykový mnohoriadkový tablet (Monarch 2026) 39
Obr. 13 Príklad videnia s daltonizmom (Piovarči 2026)..... 41
Obr. 14 Kódovanie farieb ColorADD (ColorADD 2022) 42
Obr. 15 Slovenský posunkový jazyk (Posunky.sk 2026) 45
Obr. 16 Slovenská prstová abeceda jednoručná (Slovenská 2026). 46
Obr. 17 Niektoré znaky Blissovho symbolového jazyka (Bliss 2026) 53

PREDHOVOR

Učebný predmet informačné služby či, presnejšie, predmety zamerané na rôzne stránky informačných služieb patria vo všetkých univerzitných programoch typu informačných štúdií (resp. knižnično-informačných štúdií) medzi povinné predmety tvoriace jadro odboru. Aj na Filozofickej fakulte Univerzity Komenského v Bratislave, kde v súčasnosti študijný program informačné štúdiá zastrešuje Katedra knižničnej a informačnej vedy, boli knižničné služby a informačné služby pevnou súčasťou kurikula už v „dávnych" časoch, keď sa študijný program ešte nazýval knihoveda či knihovníctvo a vedecké informácie. V súčasnosti je realizovaný na bakalárskom stupni pod názvom informačné služby (FiF.KKIV/A-boIS-013/15) – a tento učebný text je určený primárne preň.

Predmet zameraný na služby (používateľom) sa kontinuálne rozvíjal a menil, ale nevyhnutne zostával súčasťou jadra odboru, veď sa zaoberá tým, čo je z hľadiska praxe najpodstatnejšie, teda ako a čím informační špecialisti v informačných inštitúciách môžu vychádzať v ústrety používateľom informácií pri uspokojovaní ich informačných potrieb a požiadaviek.

Ako vyplýva aj z formulácii, ktoré sme práve použili, v našom učebnom texte budeme dodržiavať generické maskulínum, teda zostaneme pri tom, že gramatický mužský rod sa bude aplikovať na označenie skupín osôb zahŕňajúcich všetky rody, teda ženy aj mužov. Keď budeme v texte hovoriť o používateľoch služieb, tak budeme mať na mysli rovnako používateľky ako používateľov, keď budeme hovoriť o informačných pracovníkoch, budeme mať na mysli pracovníčky aj pracovníkov, pojem odborníci bude zahŕňať odborníčky aj odborníkov a pojem dobrovoľníci sa týka rovnako dobrovoľníčok ako dobrovoľníkov. Pojmom používateľstvo, pracovníctvo, odborníctvo či dobrovoľníctvo na označenie žien a mužov realizujúcich dané aktivity sa v tomto texte vyhýbame, nepovažujeme ich za dostatočne usadené v spisovnom a odbornom jazyku.

Napokon, v našom texte sú na rôznych miestach viaceré formulácie, za ktoré by sme mohli byť pri ich predpojatej interpretácii obvinení z nekorektnosti či necitlivosti. Opak je však pravdou – učebné texty považujeme za polointerné materiály a v tomto konkrétnom sa zaoberáme rôznymi skupinami rôznym spôsobom

znevýhodnených používateľov informácií práve preto, že chceme upozorniť študentov (či študentky) a ostatných čitateľov (či čitateľky), že medzi nami žijú celé skupiny ľudí, ktorí si zaslúžia osobitný prístup, citlivosť a profesionálny takt. A činy na pravom mieste a v pravej chvíli sú vždy viac než len slová prednesené v nezáväzných debatách. V tomto zmysle je poskytovanie informačných služieb zdravotne a sociálne znevýhodneným kategóriám používateľov takou profesionálnou aktivitou, kde sa veľmi vypuklo prejavujú etické dilemy odboru, ale aj realizujú etické praktiky. Aj tento učebný text bol vytvorený v rámci projektu KEGA Kultivácia etických praktík pri práci s informáciami v univerzitnom prostredí (KEPUP) – projekt KEGA č. 068UK-4/2025.

ÚVOD

Každá informačná inštitúcia, ktorá chce poskytovať informačné služby, sa musí primárne zaoberať používateľmi týchto služieb, teda ich informačnými potrebami a požiadavkami. Preto aj v tomto učebnom texte predraďujeme ako prvú kapitolu práve časť o motiváciách, záujmoch, potrebách a požiadavkách používateľov informácií. Už tu upozorňujeme na paralelnosť prístupov k používateľom z individuálneho a skupinového hľadiska. Vychádzame zo zásad a myšlienok kľúčových dokumentov Medzinárodnej federácie knižničných asociácií a inštitúcií (IFLA), a to Manifestu knižníc pre Európu a Etického kódexu IFLA pre knihovníkov a informačných pracovníkov. Následne je zaradená časť o dizajnovaní informačných služieb, dizajnovanie chápeme ako holistický, dynamický a používateľsky orientovaný prístup k vytváraniu a zlepšovaniu týchto služieb.

Potom už nasledujú kapitoly zamerané na jednotlivé kategórie znevýhodnených používateľov informačných služieb. Znevýhodnených používateľov delíme na dve základné skupiny: používatelia so zdravotným znevýhodnením a používatelia znevýhodnení sociálne. Našim základným východiskom pre celý učebný text je princíp inklúzie, vytvárania rovnocenných podmienok k informačným službám, ak nie sú možné rovnaké podmienky.

Kapitola zameraná na služby zdravotne znevýhodneným používateľom sa začína definovaním a usúvzťažnením pojmov, ako sú znevýhodnenie, porucha, dizabilita, hendikep, obmedzenie, schopnosť, ochorenie, postihnutie a pod. Následne vysvetľujeme, že špeciálne služby znevýhodneným používateľom sú formou individuálneho prístupu a personalizácie služieb, pretože znevýhodnenie je takmer vždy jedinečné.

V podkapitole venovanej zrakovo znevýhodneným používateľom upozorňujeme na vnútornú variabilitu tejto skupiny, potom predstavujeme možnosti Braillovej tlače v komparácii s možnosťami digitálnych nosičov informácií, ako sú audioknihy a audio médiá, aplikácie čítajúce stránku či obrazovku, reliéfne a dotykové dynamické displeje či Braillove klávesnice. Nasleduje stručný prehľad zásad pri poskytovaní informačných služieb zrakovo znevýhodneným z hľadiska ich orientácie v priestore.

Podkapitola zameraná na sluchovo znevýhodnených používateľov informačných služieb sa začína explikáciou typov a stupňov takýchto znevýhodnení, najmä z hľadiska vzťahu medzi znevýhodnením a mentálno-poznávacími schopnosťami človeka. Uvádzame možnosti a nástroje kompenzácie tohto komunikačného znevýhodnenia, ako sú načúvacie prístroje, slúchadlá a implantáty, ale aj posunkový (znakový) jazyk, prstová abeceda a schopnosť odzerania reči. Upozorňuje na základné zásady pre komunikačného partnera, akým je aj informačný pracovník, pri odzeraní reči, ale aj pri písomnej komunikácii so sluchovo znevýhodneným.

Niektoré z týchto zásad platia aj pri komunikácii s rečovo znevýhodnenými používateľmi informačných služieb, ale tieto znevýhodnenia sa vyznačujú veľkou rôznorodosťou príčin, prejavov a dôsledkov, ako ich aj stručne uvádzame v ďalšej podkapitole. Dysfázie a afázie predstavujú celé spektrum, okrem nich však existujú aj ďalšie špecifické poruchy reči.

V podkapitole venovanej telesne znevýhodneným používateľom informačných služieb taktiež upozorňujeme na vnútornú rôznorodosť tejto skupiny, ale spoločné má byť prvotné východisko prístupu, ktorým je bezbariérovosť. Uvedené sú základné zásady pre interpersonálnu komunikáciu.

V podkapitole venovanej mentálne postihnutým používateľom informačných služieb vysvetľujeme, že znížené intelektuálne funkcie sa prejavujú nízkou schopnosťou koncentrácie, slabou krátkodobou pamäťou a problémami pri chápaní abstraktných myšlienok. Znížená schopnosť adaptability sa prejavuje ako nízka schopnosť prispôsobovať sa a konať na úrovni primeranej veku. Príčiny môžu byť rôzne, no okrem fyziologických môžu vyplývať aj z nevhodných sociálnych a výchovných podmienok. Východiskom podkapitoly je, že pri službách tejto kategórii používateľov je emocionálna stránka komunikácie dôležitejšia než obsah, ale zároveň aj od mentálne postihnutého treba očakávať určitý výkon.

Časť o špecifikách používateľov informačných služieb z marginalizovaných a zo sociálne znevýhodnených komunít sa skladá z dvoch väčších podkapitol. Podkapitola o používateľoch zo sociálne vylúčených rómskych komunít zdôrazňuje, že súčasťou ich obmedzeného prístupu k zdrojom je aj obmedzenie prístupu k informačným službám, čo prerastá do informačnej segregácie a informačnej chudoby. Po stručnom uvedení do špecifík rómskej kultúry nasleduje prehľadné zhrnutie

najpravdepodobnejších špecifík vzťahu Rómov z marginalizovaných komunít k informáciám, čítaniu a k používaniu knižníc a informačných služieb. Osobitne je zdôraznená nevyhnutnosť spolupráce informačných pracovníkov s komunitnými centrami, až po koncept „knižnice priateľskej k Rómom“, ktorá by plnila aj niektoré funkcie komunitného centra.

V podkapitole venovanej seniorským používateľom informačných služieb sa za východisko považuje rastúci podiel seniorov v populácii, z čoho vyplýva aj ich rastúci podiel medzi používateľmi služieb. Seniorský vek je dlhá etapa života a seniori sú vnútorne veľmi členitá skupina, ktorá však kumuluje znevýhodnenia zdravotné aj sociálne. Seniori sa vyznačujú vyššou frekvenciou využívania informačných služieb a návštev knižnice, vlastnými preferenciami z hľadiska tematiky podujatí a vyhľadávaním sociálnych kontaktov, najmä s rovesníkmi v knižnici. Knižnica priateľská k seniorom by sa mala snažiť získavať dobrovoľníkov pre prácu so seniormi, ale aj získavať seniorov ako dobrovoľníkov, dbať o akvizíciu vhodných informačných prameňov pre túto skupinu, o webovú stránku priateľskú k seniorom z hľadiska ovládania a dizajnu, najmä pri kolektívnych podujatiach ba sa mala zameriavať na medzigeneračné aktivity ako nástroj posilňovania celospoločenskej súdržnosti.

Každá z rozoberaných tém je doplnená o množstvo viac či menej náročných praktických úloh a zadaní, ktoré je možné aplikovať na seminároch a cvičeniach. Sú spravidla orientované na konkrétnu informačnú prax, ale aj na etické dilemy informačných služieb. Okrem toho na konci jednotlivých tematických okruhov upozorňujeme na študijné pramene, ktoré rozšíria rozsah zručností, poznatkov a vedomostí študentov.

Absolventi študijného programu informačné štúdiá sa uplatňujú v najrôznejších typoch informačných a knižničných inštitúcií, ktoré poskytujú rôznorodé služby by rôznorodé typy a kategórie používateľov. Tento text je prvou časťou zo série pripravovaných učebníc, preto je zameraný len na určité vybrané typy a kategórie používateľov. Nami popisované či navrhované zásady a metodické prístupy sú v rôznej miere relevantné a využiteľné v rôznych druhoch knižnično-informačných inštitúcií, neustanovujeme všeobecne platný „zlatý štandard“.

1 INFORMAČNÉ SLUŽBY VO VZŤAHU K INFORMAČNÝM POTREBÁM A INFORMAČNÝM POŽIADAVKÁM

Poskytovanie služby sa realizuje vo vzťahu medzi tým, kto službu poskytuje, a tým, kto ju prijíma. M. Matthaeidesová hovorí o objektovo-subjektovom vzťahu, pričom obsluhovaný aj obsluhujúci môžu vystupovať v tejto spätnoväzbovej interakcii aj ako objekt, aj ako subjekt so svojim osobnostným vlastnosťami (Matthaeidesová 1999, s. 117). Používateľ informačnej služby má svoje motivácie. Informačné záujmy sú špecifický druh motívov, ich zdrojom sú informačné potreby rôznej intenzity. Informačná potreba je uvedomená či (človekom) rozpoznaná medzera či deficit v poznatkoch a prejaví sa v procese získavania informácie či informačného prameňa ako konkretizovaná a zacielená informačná požiadavka.

V následnej fáze človek ako používateľ informácií dokáže rozpoznať, či jeho požiadavka bola zodpovedaná dostatočne, či sa vyplnila poznatková medzera, tu ale zohráva úlohu aj typ informačnej potreby. Ak ide o potrebu faktickú a krátkodobú, je možné jej jednoznačné uspokojenie, ale komplexná informačná potreba je otvorená, dlhodobá a samorozvíjajúca. Expert v určitom odbore má celoživotnú potrebu nadobúdania čoraz hlbšieho a širšieho poznania a vedomostí, práve jeho hlboké poznatky odkrývajú nové nástojčivé informačné potreby. Na konštatovanie „viem, že nič neviem“, musí človek vedieť už dosť veľa. „Informačná potreba je vnorená v kontexte konkrétnej činnosti a osobnosti človeka a z hľadiska pyramídy potrieb človeka patrí na vrchol, ku kognitívnym potrebám“ (Steinerová 2020, s. 123).

Konkrétny príklad (vzťahy pojmov)

Človek sa môže už od detstva zaujímať o rôzne stránky života v starovekom Egypte – je to jeho záujem a ak natrafí na internete na článok alebo v televízii na dokumentárny film s touto tematikou, rád si ho pozrie. Tento človek pracuje ako interiérový architekt a jeho dlhoročné informačné potreby sú, pochopiteľne, viazané na profesionálnu oblasť – číta odborné časopisy a sleduje internetové stránky významných architektov či konkurenčných ateliérov. Keď od klienta dostane zadanie na nejaký

projekt, obracia sa ako expert v oblasti interiérovej architektúry na poskytovateľa informačných služieb s viac či menej konkrétnou informačnou požiadavkou, ktorá odzrkadľuje jeho aktuálnu (dočasnú, krátkodobú) informačnú potrebu. Keď tento architekt daný projekt ukončí, aj táto informačná potreba bude nahradená novou informačnou potrebou vyplývajúcou z nového projektu. Samozrejme, pre tohto interiérového architekta by ideálna situácia nastala vtedy, ak by ho múzeum oslovilo v súvislosti s návrhom priestorov pre pripravovanú výstavu venovanú starovekému Egyptu – dlhoročne sa formujúce poznatky laika by sa pretavili do poznatkov experta, ale akiste aj v takej situácii by ešte bolo potrebné ďalšie štúdium odborných informácií.

ÚLOHA

V našom učebnom texte používame v kontexte informačných služieb pojem používateľ. Pojmy užívateľ, klient a zákazník v princípe považujeme za jeho synonymá. Povedzte najskôr podľa vlastnej skúsenosti, aké inštitúcie používajú pojmy používateľ, užívateľ, klient a zákazník. Potom porovnajte svoju doterajšiu skúsenosť s výsledkami vyhľadávania na internete. Ako sú označovaní používatelia informačných služieb v angličtine? Súhlasíte či nesúhlasíte s tým, že v kontexte informačných služieb používame pojem používateľ? Prečo?

Individuálni používatelia informačných služieb sú rozmanitá skupina ľudí, ktorí sa líšia

- svojim sociálno-pracovným zaradením, teda profesiou, špecializáciou, odbornosťou, konkrétnou prácou, stupňom dosiahnutého vzdelania, úrovňou informačnej gramotnosti,
- svojimi demograficko-sociálnymi charakteristikami, národnostnou príslušnosťou, etnikom, vekom, pohlavím, rodom, bydliskom,
- svojimi osobnostnými štruktúrami, temperamentom, charakterom, záujmami, dynamicky sa meniacimi motiváciami a pod.

Zdanlivo tá istá informačná požiadavka – napríklad „potrebujem informácie o odolnosti koronavírusu voči teplote prostredia“ má z hľadiska poskytovanej informačnej

služby iný význam, ak ju vysloví penzionovaný železničiar alebo výskumník z laboratória farmaceutickej firmy.

K tomu, aby sme poskytovali adresné informačné služby podľa psycho-fyziologických typov osobnosti alebo podľa typov temperamentu (napríklad cholerik, sangvinik, melancholik, flegmatik) sme sa v knižniciach a informačných inštitúciách ešte nedostali.

ÚLOHA

Aké knihy by ste umiestnili vo verejnej knižnici na regál s označením „Knihy pre melancholikov“? Skúste však uvažovať nielen o psychologicko-motivačnej literatúre! Skúste nájsť odporúčanú beletriu pre melancholikov, sangvinikov, cholerikov a flegmatikov na internete! Zamyslite sa, či by melancholik chcel čítať knihy vyvolávajúce pocity melanchólie alebo práve naopak.

ÚLOHA

Doteraz sme uvažovali o osobnosti, temperamente či povahových vlastnostiach na strane používateľov informačných služieb. Lenže takýmito vlastnosťami sa vyznačujú aj poskytovatelia informačných služieb, veď aj profesionál je len človek. Zamyslite sa nad svojimi povahovými a osobnostnými charakteristikami a vo forme SWOT analýzy popíšte, čo sú pre vykonávanie informačných služieb vaše silné a slabé stránky, čo vnímate ako vaše vnútorné príležitosti a čo ako ohrozenia.

Používateľ môže navštevovať knižnicu kvôli viacerým rôznorodým potrebám. Napríkladsenior chodí do čitárne čítať tlačené noviny, pretože nechce za ne platiť a nechce sa mu ich čítať v elektronickej podobe. Zároveň navštevuje knižnicu kvôli sociálnym kontaktom s knihovníčkou a ďalšími používateľmi. Ale prejsť vzdialenosť od bydliska do knižnice je fyzickou aktivitou s cieľom podpory zdravia, ktorú odporučil lekár. A tak sa prelínajú a dopĺňajú najrôznejšie motívy aj z hľadiska Maslowovej pyramídy potrieb (pozri Krejčová a Langer 2017; Turečková a Buryová

2023). V takejto situácii je podstatné, že čím viac potrieb používateľ prostredníctvom knižnice dokáže uspokojiť, tým je pravdepodobnejšie, že do knižnice naozaj príde.

POZNÁMKA NA ZAMYSLENIE NA SEMINÁRI

Tak, ako majú svoje ciele a zámery používatelia informačných služieb, mali by ich mať aj pracovníci poskytujúci tieto služby. Ich ciele a zámery by sa mali odvíjať od funkcií inštitúcie, v rámci ktorej sú informačné služby poskytované. Ako je to však s osobnými hodnotami, morálnymi postojmi a svetonázorom jednotlivých pracovníkov? Môžu, musia či naopak nesmú mať vplyv na poskytované služby? Pokúste sa v takomto kontexte vytvoriť modelovú situáciu v štvoruholníku „informačná inštitúcia – informačná služba – informačný pracovník – používateľ informácií“.

ÚLOHA

Vyhľadajte, či odborná literatúra alebo iné pramene venujú pozornosť aj problematickým používateľom informačných inštitúcií. Sledujte slovenské, české a iné zahraničné pramene. O aké problémy ide? Ako na ne reagujú informačné inštitúcie?

ÚLOHA

Naštudujte si, o čom bol bombový experiment v knižniciach, ktorý realizoval R. Hauptman (1976). Pri príprave sa oprite o odborné pramene, ktorý tento etický experiment komentujú a interpretujú (napr. Bunge 1991, Chinyere Obiano 2019, Weckeert a Ferguson 1993). Ako by ste reagovali v analogickej situácii pracovníkov informačných služieb vy?

Manifest knižníc pre Európu z roku 2019 deklaruje: „chceme Európu, ktorá garantuje, že každý človek, kedykoľvek vo svojom živote, sa môže učiť, čítať a rozvíjať prostredníctvom knižníc“ a „každý by mal mať prístup k informáciám, ktoré potrebuje na zlepšenie svojho života. Kľúčový význam má rovnosť týchto príležitostí

naprieč celou Európou“ (Manifest 2019). A keď naprieč celou Európou, tak aj naprieč celým Slovenskom.

ÚLOHA

Zamyslite sa nad nasledujúcou formuláciou z tohto manifestu: „každý človek, kedykoľvek vo svojom živote, sa môže učiť, čítať a rozvíjať prostredníctvom knižníc“. Ak by v tejto formulácii nebolo slovo „každý“, mala by prakticky rovnaký zmysel: „človek, kedykoľvek vo svojom živote, sa môže učiť, čítať a rozvíjať prostredníctvom knižníc“. Prečo podľa vášho názoru autori manifestu vložili aj slovo „každý“? Na koho toto slovo osobitne upozorňuje?

Medzinárodná federácia knižničných asociácií a inštitúcií (IFLA) má svoj Etický kódex IFLA pre knihovníkov a informačných pracovníkov, ktorý v preambule vychádza z toho, že „myšlienka ľudských práv, vyjadrená vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv Organizácie spojených národov (1948), od všetkých požaduje, aby uznávali ostatných ľudí a rešpektovali ich práva. Vyjadruje to najmä článok 19, ktorý stanovuje právo na slobodu názoru, prejavu a na prístup k informáciám pre všetky ľudské bytosti. Tým, že jednoznačne vyjadruje právo na vyhľadávanie, prijímanie a rozširovanie informácií a myšlienok vo všetkých médiách a bez ohľadu na hranice, vymedzuje aj jasné dôvody na existenciu knižníc a fungovanie modernej a progresívnej knižničnej praxe“.

Kódex ďalej deklaruje, že „poskytovanie informačných služieb v záujme sociálnej, kultúrnej a ekonomickej prosperity je podstatou knihovníctva, z čoho vyplýva spoločenská zodpovednosť knihovníkov.“ Ak je to pre poskytovateľov informačných služieb povinnosť, potom to obzvlášť verejné informačné inštitúcie robiť musia. Kódex ďalej hovorí, že „hlavným poslaním knihovníkov a informačných pracovníkov je zabezpečiť prístup k informáciám všetkým ľuďom v záujme ich osobného rozvoja, vzdelávania, kultúrneho obohacovania, trávenia voľného času, ekonomických aktivít a informovanej účasti na posilňovaní demokracie“ (Etický 2012).

ÚLOHA

Zamyslite sa nad nasledujúcou formuláciou z tohto manifestu: „hlavným poslaním knihovníkov a informačných pracovníkov je zabezpečiť prístup k informáciám všetkým ľuďom“. Znovu sa v manifeste zdôrazňuje, že ide o „všetkých“. Na koho podľa vášho názoru chceli tvorcovia manifestu takouto formuláciou upriamiť pozornosť?

1.1 Dizajnovanie informačných služieb

Štruktúra, zameranie a obsah informačných služieb, ako aj metódy, techniky a spôsoby ich praktickej realizácie závisia od poslania príslušnej informačnej inštitúcie. Iné služby poskytuje informačné centrum univerzity a iné verejná knižnica. Manažovanie informačnej inštitúcie by malo mať svoj strategický rámec definujúci poslanie, víziu a hodnoty každej inštitúcie. Tie sa, samozrejme, nerodia výhradne vo vnútri inštitúcie, ale vyplývajú zo stratégie zriaďovateľa voči informačnej inštitúcii. Takéto poslanie je definíciou úžitku, ktorý informačná inštitúcia chce prinášať, v tomto zmysle poslanie určuje charakter, identitu, zmysel existencie, hodnoty, dlhodobú víziu, ale aj vzťah k okolitým inštitúciám. Z poslania a vízie informačnej inštitúcie vyplývajú jej ciele (Foberová 2022). Služby informačnej inštitúcie by potom mali byť najviditeľnejším odrazom (a obrazom) jej cieľov.

Na opačnej strane týchto strategických dokumentov je „okolitý život“, teda používatelia služieb ako konkrétni jednotlivci tvoriaci dynamicky sa meniace komunity, z ktorých pochádzajú používatelia. Služby sa nedefinujú len pre nich, ale aj podľa nich – a s nimi. Priebežným dialógom s používateľom aj nepoužívateľom služieb vzniká vzťah medzi nimi a informačnou inštitúciou. Vyššie zmienené poslanie a hodnoty inštitúcie sa totiž nerodia v jej vnútri, ale na mieste a v čase poskytovania služby (Štefek 2017). Používatelia sú konečná inštancia efektívnosti služieb.

Aby informačné služby naozaj efektívne reagovali na potreby a požiadavky komunity a jednotlivcov, informačná inštitúcia by pri plánovaní a vyvíjaní svojich služieb mala vychádzať z pravidiel a metód dizajnovania. „Dizajn služieb je holistický, spolukreatívny a používateľsky orientovaný prístup k pochopeniu používateľského správania s cieľom vytvoriť alebo vylepšiť služby“ (Marquez a Downey 2016, s. 24).

Dizajnové myslenie sa orientuje na vytvorenie takých služieb, ktoré rešpektujú potreby používateľov a zároveň sú výhodné pre poskytovateľa, pretože rovnako aj jeho cieľom je zlepšiť používateľský zážitok vyplývajúci zo služby, ako aj zefektívnenie procesov poskytovania služby zo strany inštitúcie (Minaříková a Novotný, 2016, s. 46). V rámci dizajnového myslenia je teda používateľ inšpirátorom, spolutvorcom, hodnotiteľom aj kritériom informačnej služby.

Proces dizajnovania služby sa začína mapovaním okolia a prostredia informačnej inštitúcie (informačné prostredie v najširšom zmysle), odkrytím a pochopením perspektívy používateľa, súčasnej situácie používateľov, ich potrieb, vrátane tých neverbalizovaných. Využiť na to je možné rozhovory s jednotlivcami a skupinami, pozorovanie, analýzy najrôznejších materiálov a dokumentov. Výsledkom je potom súbor údajov a dát, ktoré sú „mapou" prostredia, kam má byť dizajnovaná služba nasmerovaná. Po spracovaní a interpretácii týchto dát je možné začať s kreatívnym hľadaním riešení a dizajnovaním služby, často najprv pre idealizované persóny vytvorené kumuláciou dát z prieskumu či analýzy potenciálnych či existujúcich používateľov služby.

Služba v tejto fáze je zatiaľ prototypom, ktorý môžeme konzultovať s vybranou vzorkou používateľov s cieľom zistiť ich názory. Po úprave prototypu je možné začať s jeho testovaním. Pri testovaní používatelia alebo pracovníci služieb odhalia prípadné nedostatky, ktoré je opäť nutné zapracovať do návrhu služby a prípadne znovu otestovať. Potom sa začína rutinné poskytovanie (prevádzka) služby. Ale v kontexte dynamického dizajnového myslenia platí, že nič nie je definitívne, službu je stále možné upravovať alebo rozširovať (porovnaj Minaříková a Novotný 2016, s. 47). Napokon, veď aj skutočný zážitok používateľa zo služby a so službou sa dá merať až vo fáze jej rutinného poskytovania.

ÚLOHA

Vyhľadajte na internete niekoľko všeobecne rozšírených modelov, metodológii a prístupov v dizajnovom myslení (napríklad HCD a 3I od agentúry IDEO, 4D od British Design Council, atď.). Vyhodnoťte možnosti ich aplikácie v informačných inštitúciách pri dizajnovaní informačných služieb.

2 ZNEVÝHODNENÍ POUŽÍVATELIA INFORMAČNÝCH SLUŽIEB

Každý človek je jedinečný a z toho vyplýva, že je odlišný od iných (rovnako jedinečných) ľudí. Z toho vyplýva, že každý človek je z určitého aspektu príslušníkom nejakej menšiny. Samozrejme, niekedy je príslušnosť k menšine subjektívne pociťovanou výsadou, ale inokedy môže byť aj životným obmedzením a limitom. „Menšinovosť" je vždy vzťah dvoch strán, menšina má voči sebe väčšinu, alebo aj iné menšiny, tento vzťah pritom ale vôbec nemusí byť antagonistický. Niekedy však môže príslušnosť k menšine prinášať človekovi znevýhodnenia a obmedzenia, ktoré ani nemusia byť objektívneho pôvodu, ale vyplývajú z prístupu a nastavenia väčšinovej (majoritnej) spoločnosti.

ÚLOHA

V čom ste konkrétne vy ako jednotlivci jedineční, menšinoví, zvláštni? Má to vplyv na vaše informačné potreby?

ÚLOHA

Vyhľadajte v sekundárnych sociologických zdrojoch (encyklopédie, slovníky a pod.) definície pojmov populácia, sociálna skupina, národ, národnosť, etnikum, prípadne ďalších súvisiacich pojmov. Porovnajte a zhrňte tieto definície.

Skôr spomínaný Etický kódex IFLA pre knihovníkov a informačných pracovníkov, ďalej uvádza a inštruuje: „v snahe zabezpečiť začlenenie jednotlivcov a odstrániť akúkoľvek diskrimináciu knihovníci a informační pracovníci garantujú, že právo prístupu k informáciám nebude nikomu odopreté a že služby sa budú poskytovať spravodlivo každému, bez ohľadu na vek, občianstvo, politické presvedčenie, fyzické a duševné schopnosti, pohlavie, rodovú príslušnosť, rasu, vzdelanie, príjem, status prisťahovalca alebo žiadateľa o azyl, rodinný stav, náboženstvo či sexuálnu orientáciu. Knihovníci a informační pracovníci rešpektujú jazykové menšiny

v krajine a ich právo na prístup k informáciám vo vlastnom jazyku. Z tohto dôvodu usporadúvajú obsah webových stránok takým spôsobom, aby si používateľ mohol nájsť informácie, ktoré potrebuje, samostatne“ (Etický 2012).

Na tomto mieste je dôležité upozorniť aj na pojem „občianstvo“ použitý v kódexe. Znamená totiž, že IFLA od knihovníkov a informačných pracovníkov očakáva, že by v súlade so štatútom či zriaďovacou listinou svojej inštitúcie mali poskytovať svoje služby aj cudzincom, a to (zrejme) bez ohľadu na ich status, čiže nielen zahraničným študentom a cudzincom s pracovným povolením, ale aj utečencom, prisťahovalcom alebo turistom. To zároveň predpokladá, že manažmenty a pracovníci informačných inštitúcií by v tomto duchu mali uvažovať o funkciách a poslaní týchto inštitúcií, a prípadne aj rozšíriť či doplniť príslušné štatúty alebo zriaďovacie listiny.

POZNÁMKA NA ZAMYSLENIE NA SEMINÁRI

Všimnite si, že v citovanom dokumente sa rozlišuje medzi pojmami pohlavie a rodová príslušnosť. Viete vysvetliť tento rozdiel? Pokúste sa v takomto kontexte vytvoriť modelovú situáciu prebiehajúcu v prostredí verejnej knižnice, kde by takýto rozdiel mal svoj význam.

ÚLOHA

Vytvorte modelové situácie, kde informačná inštitúcia, resp. jej pracovníci musia osobitne prihliadať na ľudí z LGBTI+ komunity. Je potrebný k týmto ľuďom (tejto menšine) osobitný prístup z hľadiska dizajnovania niektorých služieb? Aká služba by špecificky na nich mala/mohla byť zameraná?

Etický kódex ďalej uvádza, že „knihovníci a informační pracovníci, ktorí poskytujú služby verejnosti, by sa mali snažiť sprístupňovať svoje zbierky a služby bezplatne. Ak sú členské a administratívne poplatky nevyhnutné, mali by byť podľa možnosti čo najnižšie a pritom by sa mali v praxi hľadať také riešenia, aby z poskytovania informačných služieb neboli vylúčení sociálne znevýhodnení jednotlivci“ (Etický 2012). Toto ustanovenie teda znamená, že sociálne znevýhodnené skupiny budú

mať v prípade potreby ročné členské do knižnice nulové, no ľudia v lepšej ekonomickej situácií budú zaň platiť. Samozrejme, pracovník informačnej inštitúcie musí byť pripravený vysvetliť tento fakt používateľom, ktorí by mohli mať pocit nespravodlivosti. Obzvlášť pri deťoch zo sociálne znevýhodnených komunít je dôležité, aby boli používateľmi knižníc aj bez platenia administratívnych poplatkov (azda okrem sankcií), hoci ich rovesníci poplatky platia, pretože je dosť pravdepodobné, že rodičia v sociálne znevýhodnenom prostredí nepovažujú ročné členské v knižnici za vhodné využitie svojich skromných finančných zdrojov.

V spomínanom a citovanom kódexe nachádzame aj ďalšie miesto, ktoré sa s osobitnou naliehavosťou vzťahuje na znevýhodnených používateľov. „Knihovníci a informační pracovníci rešpektujú súkromie jednotlivcov a ochranu osobných údajov, ktoré nevyhnutne spracováva príslušná inštitúcia. Vzťah medzi knižnicou a používateľom je dôverný. Knihovníci a informační pracovníci musia prijímať vhodné opatrenia, aby zabezpečili, že osobné údaje používateľov sa nebudú používať mimo pôvodného zámeru“ (Etický 2012).

POZNÁMKA NA ZAMYSLENIE NA SEMINÁRI

Nesmie, môže alebo mala by knižnica evidovať vo svojom internom informačnom systéme dostupnom iba pre pracovníkov inštitúcie aj údaje o používateľoch, ktoré ich definujú z hľadiska možných znevýhodnení či osobnostných charakteristík, ktoré môžu mať vplyv na poskytované služby? Môže pracovník do poznámky dostupnej kolegom v službách uviesť o používateľovi charakteristiku „konfliktná osobnosť“, „dyslektik“, „zle počuje“ a pod.? Porovnajte svoj názor s legislatívou o GDPR.

Medzinárodná federácia knižničných asociácií a inštitúcií (IFLA) má aj vlastné Smernice IFLA pre služby verejných knižníc. Tieto smernice v bode 1.6 s názvom Prístup pre všetkých deklarujú, že „základný princíp verejnej knižnice spočíva v tom, že jej služby musia byť dostupné všetkým, nie iba jednej spoločenskej skupine na úkor ostatných. Verejné knižnice by mali prijať príslušné opatrenia a zabezpečiť, aby boli služby rovnako prístupné aj všetkým menšinovým skupinám, ktoré nie sú schopné z určitých dôvodov využívať hlavné služby (jazykové menšiny, ľudia

s fyzickým alebo zmyslovým postihnutím, ľudia žijúci v odľahlých komunitách, ktorí nie sú schopní fyzicky navštíviť budovu knižnice). Rozsah finančného zabezpečenia, rozvoj služieb, dizajn budov a priestorov knižníc a otváracie hodiny by sa mali plánovať so zreteľom na všeobecný prístup ako základný princíp fungovania knižnice“ (Smernica 2010).

ÚLOHA

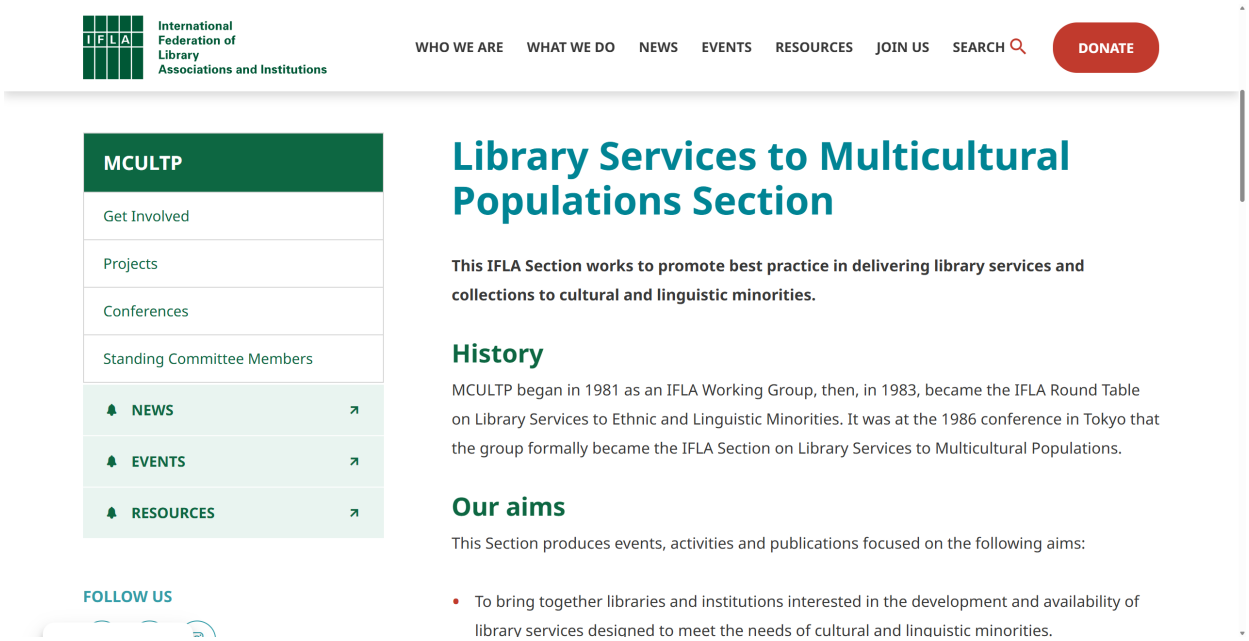
Všimnite si, že v smernici sa píše o službách „pre ľudí žijúci v odľahlých komunitách, ktorí nie sú schopní fyzicky navštíviť budovu knižnice“. Vyhľadajte v tomto kontexte na internete informácie o informačných službách prostredníctvom bibliobusov. Nevynechajte ani bibliobusy na Slovensku a v Českej republike (aj v minulosti).

Ten istý bod smernice hovorí, že „budovanie fondov knižnice by malo byť založené na princípe všeobecného prístupu a zohľadňovať prístup k formátom vhodným pre špecifické skupiny používateľov.“ A ďalej smernica pokračuje: „Mali by sa používať informačné a komunikačné technológie (ICT), ktoré im umožnia prístup ku knižničným fondom a k iným informačným zdrojom verejne dostupným na internete, a to nielen v rámci knižnice“ (Smernica 2010). To znamená, že uvedené odporúčanie sa týka aj dizajnu webovej stránky informačnej inštitúcie, napríklad aby si zrakovo znevýhodnení používatelia mohli obrazovku online katalógu vypočuť. A nie je to čosi navyše, ale základná služba, elementárna nutnosť a povinnosť informačnej inštitúcie.

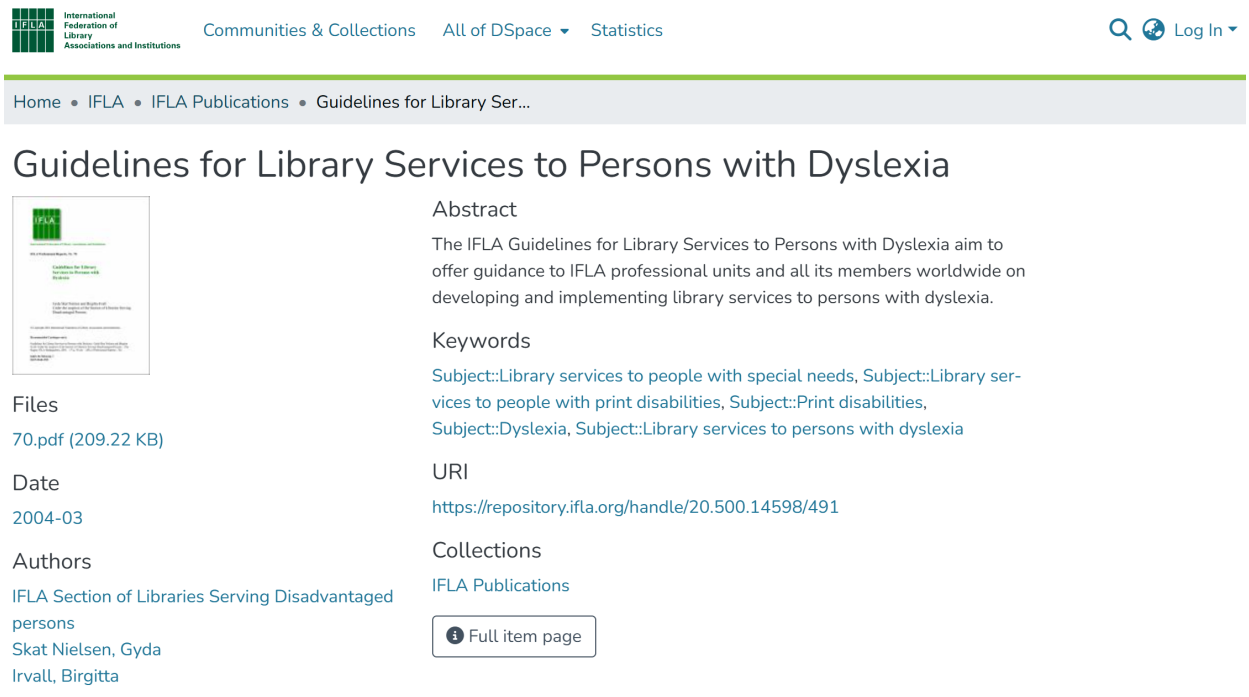
ÚLOHA

Preštudujte si v súčasnosti účinnú verziu Zákona č. 365/2004 Z. z. z 20. mája 2004 o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon). Vyhľadajte v tomto zákone časti aplikovateľné na informačné služby a knižnice.

Medzinárodná federácia knižničných asociácií a inštitúcií (IFLA) v rámci svojich sekcií, divízií, pracovných skupín a poradných výborov vydáva a sprostredkuje množstvo užitočných materiálov pre informačné služby, vrátane služieb znevýhodneným používateľom.



Obr. 1 Sekcia IFLA pre knižničné služby multikultúrnym populáciám (IFLA 2026).



Obr. 2 Smernica IFLA pre knižničné služby ľuďom s dyslexiou (IFLA 2026).

Na základe typov znevýhodnení môžeme znevýhodnených používateľov informačných služieb rozdeliť do dvoch základných skupín: používatelia so zdravotným znevýhodnením a používatelia znevýhodnení sociálne. Zatiaľ čo využívanie špecifických foriem pri poskytovaní služieb zdravotne znevýhodneným sa širokej verejnosti, ale aj študentom a pracovníkom informačných inštitúcií zdá byť samozrejmosťou, pri sociálne znevýhodnených skupinách sa občas stretávame s názormi, akoby išlo o nadštandardnú starostlivosť, ktorá z hľadiska času, priestoru, financií a odbornej zaangažovanosti ide na úkor služieb ostatným používateľom.

ÚLOHA

Vysvetlite pojem pozitívna diskriminácia a zaujmite stanovisko k rôznym aspektom a nuansám pozitívnej diskriminácie z morálno-etických aspektov.

Slovenská legislatíva nepoužíva pojem pozitívna diskriminácia, ale hovorí o „dočasných vyrovnávacích opatreniach“, ktoré smerujú k odstráneniu znevýhodnení vyplývajúcich z dôvodov rasového alebo etnického pôvodu, príslušnosti k národnostnej menšine alebo etnickej skupine, rodu alebo pohlaviu, veku alebo zdravotného postihnutia (porovnaj Vyrovnávacie 2026). Je ale zrejmé, že v prípade zabezpečenia rovnosti príležitosti, napríklad pre ľudí so zdravotnými znevýhodneniami, sotva môže ísť o „dočasné opatrenia“.

Snahy o inkluzivitu znevýhodnených a praktiky umožňujúce či uľahčujúce život so znevýhodneniami majú dve paralelné a v podstate neoddeliteľné vrstvy. Jednou je príprava znevýhodnených ľudí na život v spoločnosti a druhou je príprava ostatnej čiže intaktnej (t. j. „neznevýhodnenej“, teda majoritnej) populácie na kompenzáciu znevýhodnených. Pri oboch ide o procesy vzdelávacie a inštruktážne, avšak so silnou psychologickou a etickou zložkou, o čo nám ide aj v tomto učebnom texte.

Cieľom je urobiť zo znevýhodnených používateľov informačných služieb používateľov v určitých aspektoch zvýhodnených, aby sa znížila alebo až odstránila ich existujúca nerovnosť. V prípade informačných služieb ide o vytvorenie rovnocenných, ak už nie sú možné rovnaké podmienky prístupu k informáciám (Matthaeidesová 2005, s. 14). V širšom zmysle to znamená prekonávať situácie, okolnosti

a stavy vedúce k vyčleňovaniu znevýhodnených, čím je podporované ich právo na začlenenie do ekonomických a sociálnych aktivít, vzdelávania, kultúry a ďalších sfér života.

2.1 Zdravotne znevýhodnení používatelia informačných služieb

Podľa štatistík OSN a WHO, žije na svete približne 500 miliónov ľudí so zdravotným znevýhodnením, na každého desiateho človeka na planéte pripadá jeden človek s nejakým zdravotným znevýhodnením, v Európskej únii žije asi 38 miliónov ľudí so zdravotným znevýhodnením, teda na každého piateho Európana pripadá jeden človek so zdravotným znevýhodnením (cit. podľa Kašický a Lovašová 2017, s. 64).

Svetová zdravotnícka organizácia (WHO) formuluje trojdimenzionálny model vzťahu medzi pojmami poruchy, dizability a hendikepy, ktorý odlišuje (1.) poruchy ako zmeny anatomickej štruktúry alebo fyziologickej funkcie následkom dlhotrvajúceho ochorenia, (2.) dizability ako následky porúch, čiže zmeny funkčného stavu vo vzťahu k vykonávaniu určitých činností, (3.) hendikepy ako trvalé stavy obmedzujúce vykonávanie určitých činností v interakciách človeka s okolím, ktoré limitujú jeho účasť na spoločenskom živote (cit podľa Orgonášová a Palát 2004, s.4). Takýchto porúch, dizabilít, hendikepov a ich kombinácií definuje WHO doslova stovky, takže je celkom pochopiteľné, že jednotlivé informačné inštitúcie nemôžu byť pripravené poskytovať individuálne zamerané personalizované služby pre všetkých používateľov, ktorí majú špecifické znevýhodnenia. Prehľadnú klasifikáciu znevýhodnených návštevníkov knižníc urobila G. Škorvánková (2006).

ÚLOHA

Pojmy personalizácia a personalizované služby už poznáte z iných predmetov. Definujte ich. Vyhľadajte na internete, aké firmy a inštitúcie ponúkajú personalizované služby a či sa zmieňujú aj o personalizovaných službách pre zdravotne znevýhodnených.

Všeobecne sú zdravotné znevýhodnenia vrodené alebo nadobudnuté počas života v dôsledku choroby či úrazu. Ale aj medzi vrodeným a nadobudnutými znevýhodneniami existuje prechodná skupina, sú to znevýhodnenia ako dôsledok degeneratívnych zmien. Degeneratívne ochorenia sú často vrodené (niekedy iba ako predispozície) a až v priebehu života sa prejavujú ich príznaky či stupňujú ich dôsledky.

Tieto rozdiely medzi znevýhodnením vrodeným a nadobudnutým sú v určitých prípadoch dôležité aj pri informačných službách. Napríklad, od narodenia nevidiaci človek je úplne inak samostatný než ten, kto stratil zrak v dospelosti, a to osobitne platí aj pre schopnosti získavania informácií či využívania médií. Naopak, nepočujúci človek, ktorý stratil sluch až počas života, má spravidla lepšie schopnosti pre získavanie informácií, lebo si lepšie mohol osvojiť myslenie cez jazyk, čo mu umožňuje lepšie uvažovať abstraktne, rozumie skloňovaniu, časovaniu, predložkám v texte a pod., preto vie aj lepšie čítať s porozumením.

Dôležitá pri obsluhe individuálneho používateľa je aj otázka, či je jeho znevýhodnenie trvalé, dlhodobé alebo krátkodobé. Pochopiteľne, v prípade krátkodobého znevýhodnenia (napr. po úraze či operácii) nebudeme uvažovať o zásadnejších interiérových úpravách.

Za znevýhodneného používateľa považujeme toho, kto je, môže byť, chce sa stať zdravotne znevýhodneným používateľom informačných služieb, pretože

- nie je schopný využívať bežné informačné služby či informačné zdroje,
- potrebuje pomoc a/alebo podporu pri využívaní týchto služieb a zdrojov,
- potrebuje služby prispôsobené svojim špeciálnym potrebám.

Na prvý pohľad je zrejme zvláštna formulácia „chce sa stať zdravotne znevýhodneným“, poukazuje napríklad na osoby bezprostredne po úrazoch, ktoré ešte nedisponujú oficiálnou dokumentáciu (napríklad preukaz fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím) potvrdzujúcou ich znevýhodnenie. Analogický prístup však môže platiť aj pre osobu sociálne znevýhodnenú, ktorá stratila zamestnanie a zdroj finančných príjmov.

Za zdravotne znevýhodneného používateľa môžeme považovať používateľa s akoukoľvek stratou alebo obmedzením fyzickej schopnosti vykonávať takú činnosť alebo výkon, ktoré sú považované za normálne u človeka daného veku. To by znamenalo,

že za znevýhodnenie by sme mali považovať už len to, že dospelý človek sa nedokáže (z najrôznejších dôvodov) vystrieť ku knihe na hornom regáli. A naopak, formulácia z definície o tom, čo je normálne „u človeka daného veku" potrebuje dodatok, že u osôb vo vyššom veku je síce „normálne" (časté a obvyklé) zhoršenie zraku či sluchu, no napriek tomu takúto zdanlivú normalitu musíme považovať za znevýhodnenie vyžadujúce prispôsobovanie služieb.

Vznik a existencia zdravotného znevýhodnenia viac či menej podstatne ovplyvňujú nielen život dotknutého jednotlivca, ale aj jeho rodiny a okolia. Zdravotné znevýhodnenia sú z hľadiska svojich dopadov zároveň aj sociálne a ekonomické znevýhodnenia či prinajmenšom závažné rodinné udalosti. Pritom ale jednotlivé zdravotné znevýhodnenia sú z hľadiska komunikácie obsluhujúceho personálu veľmi rôznorodé, vyžadujú úplne odlišné prístupy (v súhrne pozri Slowík 2010).

V tomto dynamickom diskurze sa v slovenčine používajú a navzájom definujú pojmy znevýhodnenie, dizabilita, zdravotná porucha, hendikep, ochorenie, obmedzenie, postihnutie, degeneratívna zmena, abnormalita, invalidita a pod., pričom nie všetky sú rovnako vhodné, navyše aj ich „vhodnosť" sa mení v čase, ale aj v komunikačných situáciách, napríklad v rámci internej medicínskej dokumentácie sa občas používajú iné termíny než v rámci služieb znevýhodneným a v pomáhajúcich profesiách. Dôležitý je používaný jazyk a konkrétne slová obzvlášť v písomných materiáloch.

Žiadny človek nechce byť identifikovaný primárne podľa svojho zdravotného znevýhodnenia. Treba sa vyhýbať formuláciám typu „Akými poruchami trpíte?" či „Vidím, že váš syn trpí psychickou poruchou?", pretože robia z človeka obeť. Odporúča sa vyhýbať aj formuláciám či pojmom ako „pripútaný na vozík" (radšej „vozíčkar"), „slepí" (radšej „nevidiaci", ale ešte lepšie „so zrakovým znevýhodnením"), „hluchý" (radšej „nepočujúci", ale ešte lepšie „so sluchovým znevýhodnením"). Netreba sa nechať strhnúť tým, že samotní znevýhodnení ľudia nemajú problém o sebe povedať „som slepý", „som hluchý", ba aj omnoho sarkastickejšie a sebaironickejšie. Korektnosť vo vyjadrovaní je základnou zložkou profesionálneho taktu pracovníka služieb bez ohľadu na slovník používateľa.

Na druhej strane treba pozorne načúvať znevýhodneným ľuďom, len tak sa dozvieme ich postoje a vnímanie pojmov. Napríklad podľa občianskeho združenia

nepočujúcich odborníkov a pedagógov Snepeda je slovo hluchonemý „slovo s výrazne hanlivým, urážlivým príznakom“, podľa Únie nevidiacich a slabozrakých Slovenska slovo nevidomý má „výrazne negatívne asociácie“ (cit. podľa Janočková 2019, s. 194 a 198). Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska používa pojmy zrakové postihnutie a zrakové poruchy.

Ako v akejkoľvek disciplíne či sfére ľudskej činnosti, aj tu slovenská terminológia zväčša reaguje na zahraničné termíny, s čím súvisí aj to, že termíny v niektorých krajinách už neprijateľné, sa v iných bežne používajú. S anglickým termínom „disability“ sa slovenčina vyrovnáva „veľmi problematicky, veď preklad zneschopnenie nie je najpriliehavejší, no postihnutie má už konotáciu politicky nekorektnú“ (Pečeňák 2014, s. 38). Treba sa však vyhýbať aj opačnému extrému, teda príliš korektným jazykom nebanalizovať reálne ťažkosti človeka. Teda je neprofesionálne falošne nepredstierať zjavné príznaky znevýhodnenia výrokmi typu „Vy ste vozíčkar? Ani som si nevšimol!“

POZNÁMKA NA ZAMYSLENIE NA SEMINÁRI

V medicíne sa bežne používa terminus technicus degeneratívne ochorenia. Čo si ale myslíte o samotnom slovách „degenerovaný“, „degenerácia“?

Návrhy na korektné vyjadrovanie, vylučovanie či zavedenie určitých termínov a formulácii vždy potrebujú korekciu komunikačnou praxou s pokojným ustálením v jazyku, inak sa ich navrhovatelia zapletú vo vlastných príkazoch a zákazoch. Ako príklad uvádzame materiál Rady Európskej únie z r. 2018 , ktorý hovorí, že sa máme vyhýbať napr. výrazu „sluchovo postihnutá osoba“, lebo problematické sú slová „postihnutá“, „postihnutie“, „postih“, no o 5 riadkov nižšie sa hovorí, že sa odporúča používať výraz „zdravotne postihnutá osoba“ (Inkluzívna 2018, s. 9), teda zrazu už rovnaké slovo „postihnutá“ je prijateľné. V tabuľke z tohto materiálu sú naľavo nevhodné pojmy a napravo ich vhodnejšie alternatívy, no aj tu môžeme mať pochybnosti, napríklad či pojem „postihnuté osoby“ je naozaj citlivejší než pojem „hendikepovaní“.

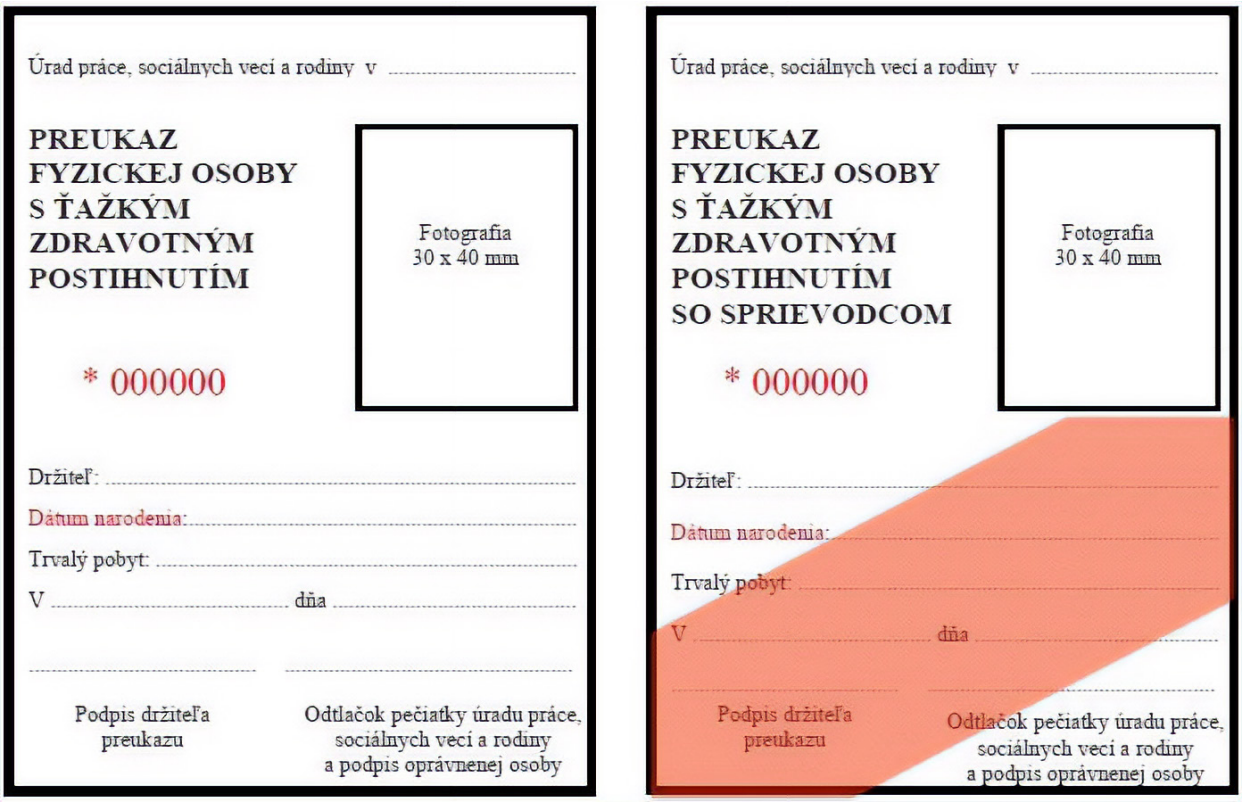
Uvádzame niekoľko jednoduchých tipov, ktoré môžete využiť pri písaní alebo hovorení o osobách so zdravotným postihnutím:

- Použite slovo osoba: osoba so zdravotným postihnutím.
- Zdôraznite individualitu a schopnosti každého človeka a nedefinujte ich samotným stavom.
- Vyhýbajte sa výrazom ako „trpí" niečím a slovám, ktoré z danej osoby robia pasívnu obeť alebo ju charakterizujú len postihnutím – napr. namiesto výrazu „sluchovo postihnutá osoba" použite výraz „osoba s poruchou sluchu".
- Vyhýbajte sa termínom, ktoré vymedzujú zdravotné postihnutie ako obmedzenie.
- Nepoužívajte pomenovania skupín ako „hluchí ľudia", keďže tieto skupiny nie sú homogénne.
- Takisto by ste mali mať na pamäti, že 80 % zdravotných postihnutí je neviditeľných.

hendikepovaní, postihnutí, invalidi	▶	zdravotne postihnuté osoby, soby **so zdravotným postihnutím**
slepí, zrakovo postihnutí	▶	nevidiaci/slabozrakí, osoby so zrakovým postihnutím
hluchí, hluchonemí,	▶	nepočujúci/nedoslýchaví, osoby s **poruchou** sluchu
postihnutí, trpiaci...niečím,	▶	***s (nejakým)* postihnutím, s poruchou (*niečoho*)**
autisti	▶	osoby s autizmom
osoby trpiace duševnou poruchou	▶	osoby s duševnými poruchami, osoby s poruchou duševného zdravia
pripútaný na invalidný vozík	▶	vozičkár, osoba na vozíku

Obr. 3 Inkluzívna komunikácia v rámci GSR (Inkluzívna 2018)

Napokon, aj úrady práce, sociálnych vecí a rodiny v SR vydávajú pre zdravotne znevýhodnených „Preukaz fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím", resp. „Európsky preukaz pre osobu so zdravotným postihnutím" – teda pojem postihnutie sa bežne používa.



Obr. 4 Preukaz fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím, (Vozíčkar.info 2026)



Obr. 5 Európsky preukaz pre osobu so zdravotným postihnutím a Európsky parkovací preukaz pre osoby so zdravotným postihnutím (Tlačová 2026)

Vzhľadom na neustálenú terminológiu prosíme aj čitateľa tohto učebného textu, aby namiesto nami preferovaných pojmov (primárne používame pojem znevýhodnenie) neváhal používať také, ktoré on sám alebo komunikačná prax v danom čase či prostredí bude považovať za citlivejšie, primeranejšie a zrozumiteľnejšie. Jednotlivé pojmy používame s presvedčením, že na jednej strane netreba zabúdať, že činy sú viac než slová, teda vhodne dizajnované a prispôsobené služby sú viac než korektné pomenovávanie ľudí a znevýhodnení, ale na druhej strane nepochybne platí, že v rámci komunikácie o týchto ľuďoch, no najmä s týmito ľuďmi treba byť citlivý na pojmy a formulácie. Nemôžeme povedať zrakovo znevýhodnenému používateľovi: „V rešerši bude veľa dokumentov. Veď uvidíte!“ a nemôžeme nepovedať vozíčkarovi: „Ja vám tú rešerš nakoniec aj vytlačím, a keď pôjdete okolo, tak si pre to skočíte!“

Napokon, je tu dôležitý aj fakt, že ak sa pracovníkovi v službách už podarilo vybudovať si so znevýhodneným používateľom dôvernejší vzťah, je možné spýtať sa ho na takéto pojmy aj priamo, osoží to komunikácii aj s inými znevýhodnenými.

ÚLOHA

Spomeňte si na zobrazovanie človeka s niektorým zdravotným znevýhodnením v umeleckých dielach (film, literatúra, divadlo). Aké stereotypy ste postrehli? Odhadnite, aký vplyv majú tieto stereotypy na postoje verejnosti.

Pri poskytovaní služieb a pri komunikácii so zdravotne znevýhodnenými používateľmi je nutné dodržiavať niekoľko všeobecných zásad:

- znevýhodnený používateľ spravidla nepotrebuje ľútosť pracovníka v službách, pretože tej už zažil dosť, potrebuje efektívnu pomoc prostredníctvom adresnej a personalizovanej služby, pre akú je informačná inštitúcia kompetentná,
- špeciálne služby znevýhodneným používateľom sú forma individuálneho prístupu (personalizácie služieb), pretože znevýhodnenie je takmer vždy jedinečné,
- vhodné je vychádzať z možností využívania toho, čo je funkčné a nepoškodené, nie snažiť sa prekonávať problémy tam, kde sa prejavuje disfunkcia,

- potrebné je brať do úvahy nielen samotné znevýhodnenie, ale podľa možnosti aj individuálne vlastnosti, veď znevýhodnený používateľ má vždy aj svoje individuálne povahové a charakterové črty, svoje hodnoty a preferencie, atď.,
- služby sa nemajú vnucovať, aj znevýhodnený používateľ musí mať možnosť vyjadriť svoje informačné požiadavky a potreby, ale aj zhodnotiť a komentovať služby, a to dokonca častejšie než používatelia z intaktnej majority,
- informačnej požiadavke sa snažíme vyhovieť a službu sa snažíme poskytnúť, aj keď máme vnútorné pochybnosti, či bude užitočná, porozumená a pod.,
- hoci nemôžeme všetkým používateľom vytvoriť rovnaké podmienky prístupu k informačným službám, musíme sa neustále snažiť o rovnocenné podmienky, teda musíme odstraňovať možné či vznikajúce bariéry (napríklad rampa pre vozíčkarov môže byť komplikáciou pre zrakovo znevýhodnených),
- pri poskytovaní služieb znevýhodneným používateľom je často možné využívať pomoc dobrovoľníkov, praxujúcich študentov a pod., informačná inštitúcia by ich mala proaktívne vyhľadávať vo svojom okolí,
- znevýhodnení používatelia často pristupujú k informačným službám prostredníctvom iných osôb, ktoré za nich hovoria, napr. rodinní príslušníci či asistenti, pričom títo môžu do informačnej požiadavky prenášať aj svoje vlastné informačné potreby a požadujú, čo oni sami chcú (napríklad opatrovateľka si požičiava dokumenty na bezplatne vystavený preukaz znevýhodneného), ale pokiaľ to vyslovene nejde na úkor informačných potrieb znevýhodnených, tak spravidla nemá význam voči tomu „bojovať“,
- pracovník informačnej inštitúcie je expert na informačné služby, nemá však ucelené medicínske ani špeciálnopedagogické či podobné vzdelanie, preto musí poznať svoje profesionálne limity,
- na Slovensku existuje množstvo občianskych združení, spolkov a asociácií, ktoré na dobrovoľnej a dobrovoľníckej báze spájajú nielen ľudí so zdravotným znevýhodnením a ich príbuzných, ale aj odborníkov na danú problematiku, informačná inštitúcia by s nimi mala spolupracovať a obracať sa na tieto inštitúcie pri hľadaní odbornej rady a pomoci,
- pre poskytovanie služieb zdravotne znevýhodneným je nevyhnutné osvojiť si základné poznatky o znevýhodnení, pričom okrem odborných prameňov je možné na základnú orientáciu v problematiku využiť aj najrôznejšie

populárne portály, tam je však vždy dôležité presvedčiť sa, či je daný text autorizovaný a či je tento autor odborník v príslušnej oblasti,

- každé zdravotné znevýhodnenie je zároveň aj sociálne znevýhodnenie, ale tiež informačné znevýhodnenie.

POZNÁMKA NA ZAMYSLENIE NA SEMINÁRI

Je dobre mať na pamäti, že na kvalitu a realizáciu informačných služieb má okrem iného vplyv aj kultúrna tradícia spoločenstva. Keď vo verejnom priestore vidíme človeka s bielou paličkou a čiernymi okuliarmi okamžite mu proaktívne ponúkame pomoc, ak však stretneme človeka s celkom zjavným mentálnym znevýhodneným, spravidla sa odvrátime a snažíme sa tváriť, akoby sme si ho nevšimli, hoci on či jeho sprievodca by taktiež mohli potrebovať pomoc. Čo si myslíte o tomto tvrdení?

Základné rozdelenie zdravotne znevýhodnených ľudí, teda aj používateľov informačnej inštitúcie by bolo na zmyslovo, telesne, mentálne znevýhodnených, okrem toho je tu skupina s kombinovanými znevýhodneniami, ktoré sú pomerne časté. Zmyslové znevýhodnenia môžeme opäť deliť na výrazne odlišné skupiny zrakovo, sluchovo a rečovo znevýhodnených ľudí, znovu aj so skupinou kombinovaného znevýhodnenia. Pritom spravidla platí zaujímavá zákonitosť, že človek s určitým zmyslovým alebo zdravotným znevýhodnením dokáže oproti intaktnej populácii intenzívnejšie využívať iné zmysly a orgány. „Hlas a ruky sú očami ľudí, ktorí nevidia, oči sú ušami nepočujúcich a pod.“ (Matthaeidesová 2006, s. 36).

POZNÁMKA NA ZAMYSLENIE NA SEMINÁRI

Všimnite si, že zmysly hmat a čuch pri týchto znevýhodneniach neuvádzame. Po ochorení covid-19 niektorí ľudia dlhodobo či trvale stratili čuch. Vytvorte modelovú situáciu zo života, kedy je takáto strata zmyslového vnímania riziková, dokonca nebezpečná.

2.1.1 Zrakovo znevýhodnení používatelia informačných služieb

Hoci sa odborné a publicistické pramene rozchádzajú v tom, či zrakom získavame 70 alebo až 90 percent informácií, je celkom zrejmé, že zrakové znevýhodnenia spôsobujú výrazný informačný deficit a predstavujú veľmi podstatný zásah do života človeka, preto aj poskytovanie informačných služieb zrakovo znevýhodneným má svoje dôležité špecifiká.

Príčinou zrakových znevýhodnení bývajú rôzne poruchy oka, nervových dráh alebo mozgu. Ľudí so zrakovým znevýhodnením môžeme členiť do štyroch skupín, v rámci ktorých existuje široká individuálna variabilita:

- nevidiaci sú ľudia s úplnou stratou zrakového vnímania alebo sú schopní vnímať maximálne svetlo, no nedokážu lokalizovať jeho zdroj,
- prakticky nevidiaci majú zachované zvyšky zraku, vďaka čomu vnímajú svetlo, obrysy a tvary predmetov, ale nedokážu využívať zrak ako dominantný zmyslový orgán pri práci a získavaní informácií,
- slabozrakí majú vážne poškodený zrak a zníženú zrakovú ostrosť, ale disponujú jeho užitočnými zvyškami, ktoré môžu efektívne využiť, no ani s pomocou optimálnych korekčných zariadení nevedia bezproblémovo vykonávať činnosti, pri ktorých je nevyhnutný zrak,
- ľudia s poruchami binokulárneho videnia majú disfunkciu funkčnej rovnováhy a fyziologickej spolupráce pravého a ľavého oka, ktorá spôsobuje problémy v priestorovom vnímaní (cit. podľa Zrakové 2026).

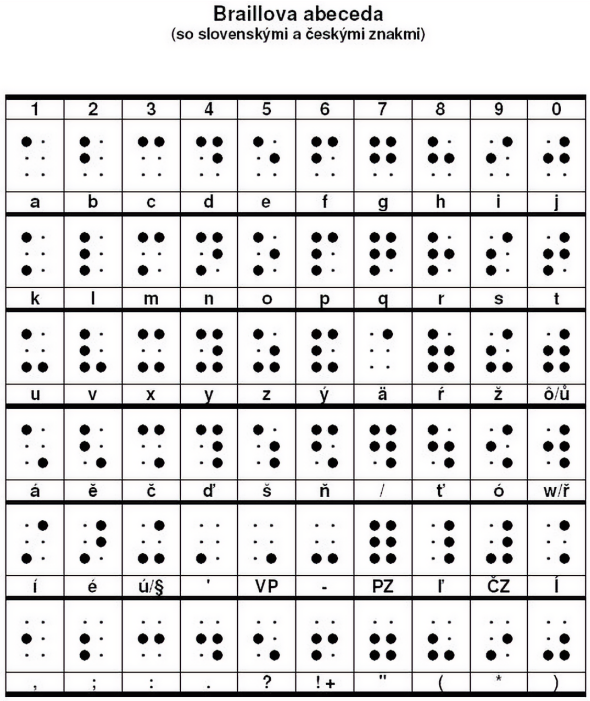
Mimochodom, vzhľadom na dôležitosť správnych a korektných pomenovaní pri komunikácii so znevýhodnenými používateľmi služieb upozorňujeme, že pojem slepota je štandardný medicínsky pojem, no z toho automaticky nevyplýva, že ho môžeme použiť kedykoľvek pri komunikácii s týmito ľuďmi. Zrakovo znevýhodnení v ich slangu samých seba nazývajú slovom „zrakáč“.

Fyziologicky bývajú niekedy disfunkcie zrakového vnímania kompenzované lepšou funkčnosťou hmatu a sluchu, ale aj niektorých mozgových centier. Pri adekvátnej asistencii bývajú zrakovo znevýhodnení aj absolventmi vysokoškolského štúdia. Aj preto už pred vyše 200 rokmi prišiel Luis Braille s koncepciou reliéfneho písma, ktoré umožňuje vnímanie (čítanie) hmatom. Toto písmo je tvorené usporiadaním 6 bodov v 2 stĺpcoch (tzv. bunka), pričom body sú usporiadané, teda plné alebo

vynechané, v rôznych kombináciách pre jednotlivé písmená a znaky pre interpunkciu či matematické znaky. Ľudia s nedostatočne vytrénovaným hmatom však spravidla nedokážu presne rozoznávať (teda čítať) takéto reliéfne bunky a medzery medzi nimi, preto sa niekedy využíva aj tzv. obriadkova tlač s veľkými medzerami (voľnými riadkami).

Takto je vytvorených 64 znakov vrátane medzery reprezentovanej prázdnou braillovskou bunkou. Tento počet je však nedostatočný, preto sa používajú aj špeciálne znaky, prefixy, ktoré menia význam jedného alebo viacerých za nimi nasledujúcich znakov. Pre prácu s počítačom bolo vytvorené 8-bodové Braillovo písmo, kde bunka má 2 stĺpce a 4 riadky pozícií pre reliéfne body, čo umožňuje až 256 kombinácií čiže štyrikrát viac symbolov ako pomocou pôvodného písma (podľa Lopúchová a Schallerová 2022; Princípy 2026).

Obrázok ukazuje slovenské a české znaky Braillovej abecedy, znak označený ako VP znamená veľké písmeno a znak ČZ je pre číslicu.



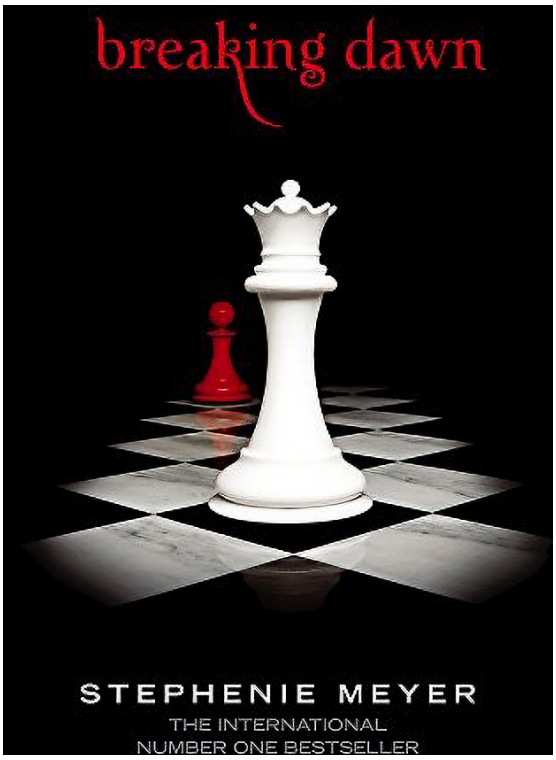
Obr. 6 Braillovo písmo (Lopúchová a Schallerová 2022, s. 355)

Spočiatku sa na zápis v Braillovom písme používal bodec, najčastejšie kovový, neskôr sa začalo v tomto písme aj tlačiť, čo umožnilo hromadné šírenie písaných informácií a dokumentov k zrakovo znevýhodneným. Výroba takýchto tlačí však

vždy bola veľmi drahá a okrem toho bežné tlačené knihy po remediácii do tlače v Braillovom písme narástli z hľadiska veľkosti a hmotnosti až do naozaj problematických rozmerov, takže zrakovo znevýhodnený čitateľ si takmer nevládal odniesť domov ani zopár kníh. Pri tak veľkých rozmeroch boli knihy v Braillovej tlači vždy podstatne drahšie než obyčajné tlačené knihy.

KONKRÉTNY PRÍKLAD (POROVNANIE CENY)

V nedávnej minulosti populárna kniha Úsvit zo série Twilight v anglickom origináli Breaking Down od Stephenie Meyer v pevnej väzbe stála v internetovom kníhkupectve Amazon 23,84 dolárov, ale v internetovom kníhkupectve Braillovych tlačí Blind in Mind: The Braille Superstore stála až sedemkrát viac 168,95 dolárov (hmotnosť 8,2 kg).



Obr. 7 Kniha v internetovom kníhkupectve Amazon (Amazon.com 2026).



Obr. 8 Kniha v internetovom kníhkupectve Blind in Mind: The Braille Superstore (Blind 2026).

Zrakovo znevýhodní nečítajú zrakom, ale hmatom, no ešte častejšie sluchom, preto sa špeciálne pre nich začali vyrábať zvukové dokumenty na analógových nosičoch, najmä na magnetofónových páskach a kazetách. Lenže ani ich nahrávanie (načítavanie) nebolo lacné, no najmä bolo pomalé.

Až digitálne technológie priniesli pre zrakovo znevýhodnených používateľov doslova revolúciu v možnostiach získavania informácií. Okrem audiokníh a aplikácií čítajúcich celé webové stránky sú k dispozícii aj iné asistenčné technológie, ako čítače obrazovky (softvéry), klávesnice využívajúce Braillovo písmo či reliéfne displeje a klávesnice (resp. jednoduché „prekrývky“ klávesníc s Braillovými znakmi), dynamické dotykové displeje, Braillov riadok (hardverové zariadenie, ktoré prevádza text do Braillovho písma). Takéto zariadenia by mohli svojim používateľom požičiavať informačné inštitúcie.

Pokles významu písma v súčasnej civilizácii, ktorý je spojený s rozvojom využívania digitálnych technológii, sa v prostredí zrakovo znevýhodnených prejavuje ako intenzívne využívanie audiálnych technológií, aplikácií a médií, ale aj ako pokles

záujmu o knihy v Braillovom písme a analógové audiodokumenty. Aj keď sa zrakovo znevýhodnení Braillovo písmo stále učia, využívajú ho spravidla menej, než býval priemer pred niekoľkými desaťročiami.



Obr. 9 Klávesnica s Braillovým písmom (Logic 2026)



Obr. 10 „Prekrývka“ klávesnice s Braillovým písmom (Braille 2026)



Obr. 11 Reliéfny obnoviteľný displej (Gil 2016)



Obr. 12 Dynamicky dotykový mnohoriadkový tablet (Monarch 2026)

Zásady pri poskytovaní informačných služieb zrakovo znevýhodneným z hľadiska ich orientácie a pohybu v rámci priestorov:

- najskôr je nutné používateľa oboznámiť s priestorom, previesť ho miestnosťami, upozorniť na potenciálne rizikové miesta a prekážky,
- táto zásada platí permanentne, pri každej interiérovej zmene je nutné na ňu upozorniť (aj otvorená skrinka či zabudnutý štós kníh predstavuje ohrozenie),
- na rôzne prestavby priestorov či prebiehajúce práce je vhodné zrakovo znevýhodnených používateľov upozorniť vopred mailovou správou,
- ak sa v miestnosti nachádzajú ďalší používatelia či personál, je vhodné na to upozorniť a celkovo informovať o dianí v okolitom priestore,
- so zrakovo znevýhodneným človekom sa nemá manipulovať, najmä nie je správne ho tlačiť pred sebou (samotní zrakovo znevýhodnení to nazývajú „rolba“), je však možné navrhnúť, aby sa nás on sám chytil (spravidla pod pazuchu), potom sa spolu môžeme pohybovať,
- vždy povieme, čo sa chystáme urobiť, respektíve si na to vypýtame povolenie („Ak chcete, vložím vám vaše výpožičky do ruksaku“),
- ak sprevádzajúcej osobe dôveruje zrakovo znevýhodnený, môže jej dôverovať aj personál informačnej inštitúcie,
- ak používateľ prišiel s asistenčným psom, tak psa nechytáme, ani naňho nevoláme, v tomto zmysle inštruujeme aj prítomných používateľov, najmä deti (prinajmenšom sa najskôr majiteľa psa treba spýtať, či je možné psa hladkať).

Špecifickým typom zrakového znevýhodnenia, ktorý je zriedkavo zohľadňovaný poskytovateľmi služieb (a to nielen informačných), je znížená schopnosť farebného videnia – daltonizmus, čiže farbosleposť. Pojmy farbosleposť a farboslepý (angl. *color blind*) sa medzi odborníkmi bežne používajú (pozri napr. Piovarči 2026, Gurová 2017, Slabá a kol. 2025). Daltonizmus má niekoľko typov (a každý z nich rôzne stupne):

- tritanopia (porucha vnímania modrej farby),
- deuteranopia (porucha vnímania zelenej farby),
- protanopia (porucha vnímania červenej farby)
- monochromázia (porucha vnímania všetkých farieb).

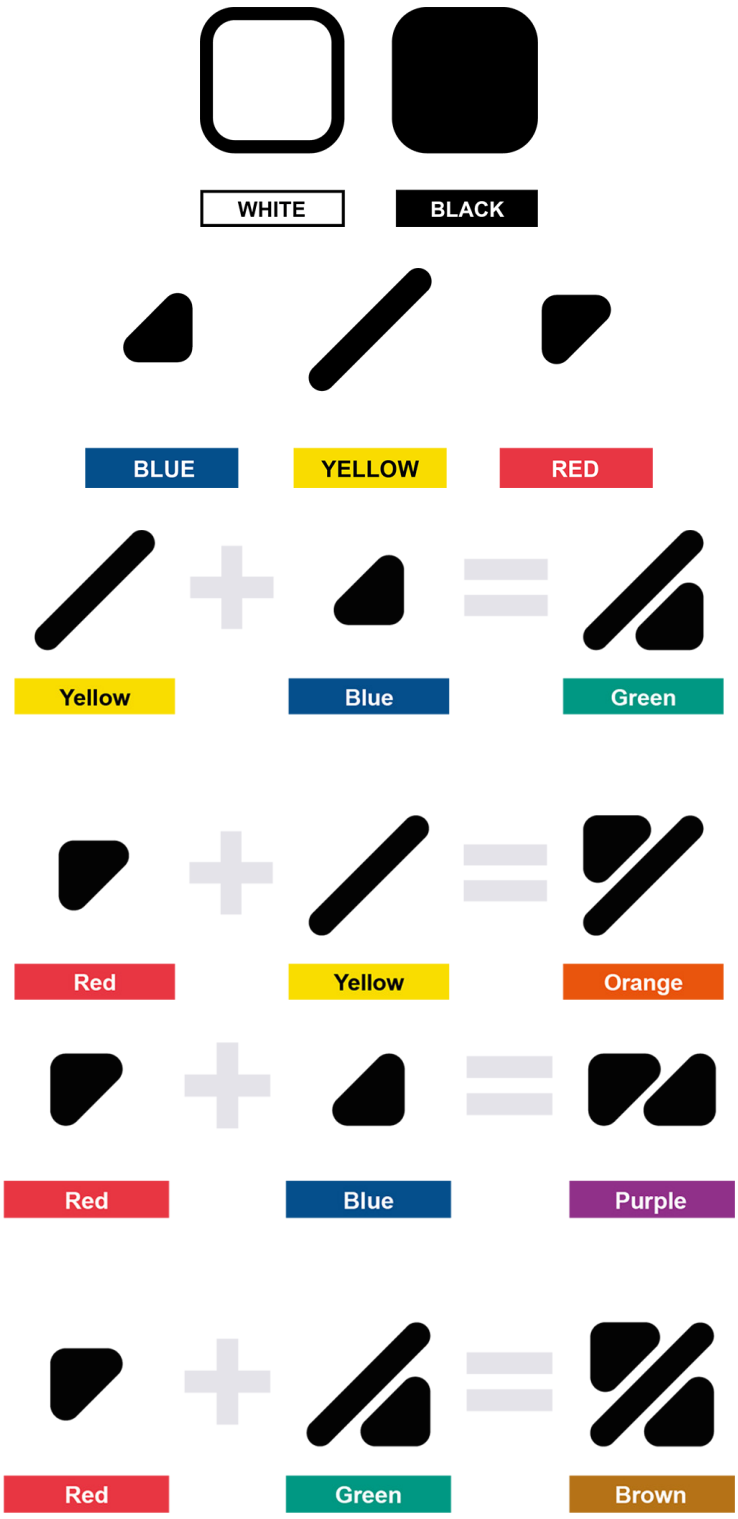


Obr. 13 Príklad videnia s daltonizmom (Piovarči 2026)

Sietnicu ľudského oka tvoria tyčinky zodpovedné za percepciu svetla a čapíky percipujúce farby, pričom pre každú základnú farbu (modrá, zelená, červená) sú špecifické čapíky. Ak je na nich porucha, príslušná farba je vnímaná skreslené. Daltonizmus je možné odhaliť pomocou tzv. pseudoizochromatických tabuliek. Výskyt daltonizmu kolíše podľa rasy (najmenej u Afričanov) a pohlavia, na Slovensku je to až 8 – 9 % mužov, no menej než 1 % žien (porovnaj Piovarči 2026, Gurová 2017).

Rôzne informačné systémy, akými sú aj orientačné systémy v budovách, často využívajú značenie založené na farbách. Pre ľudí s daltonizmom sú potom ťažko použiteľné. Závažnejšie z hľadiska daltonizmu však je zaužívané (hoci nie záväzné) odlišovanie farebnosti farmaceutík, keď biela obvykle znamená analgetiká a antibiotiká, modrá a zelená sedatíva, červená a oranžová stimulanty, žltá antidepresíva a lieky na trávenie, no a fialová, hnedá a čierna označujú silné farmaceutiká alebo lieky, ktoré treba chrániť pred svetlom. V takýchto životných situáciách môže byť pre znevýhodnených účinnou pomôckou kód ColorADD. Je to univerzálny, inkluzívny a nediskriminačný znakový jazyk, ktorý zabezpečuje identifikovanie farieb

v situáciách, keď má mať farba funkciu informačnú, orientačnú alebo selektívnu (ColorADD 2022).



Obr. 14 Kódovanie farieb ColorADD (ColorADD 2022)

ÚLOHA

Premyslite situácie (napr. priestory, objekty) súvisiace aj nesúvisiace s informačnými inštitúciami a službami, kde by sa kódovanie ColorADD mohlo alebo malo použiť. Potom si to overte a vyhľadajte, kde sa toto kódovanie reálne používa.

2.1.2 Sluchovo znevýhodnení používatelia informačných služieb

Z hľadiska schopnosti spracovávať informácie je pri sluchovo znevýhodnených používateľoch rozhodujúce najmä to, či u nich strata alebo obmedzenie funkcionality (teda porucha sluchu) predchádzala naučeniu sa reči (teda prelingválne, vrátane vrodených porúch) alebo až potom, čo už vedeli hovoriť (postlingválne). Človek, ktorý sa naučil hovoriť skôr, než nastala u neho strata sluchu, rozumie a ovláda princípy úplnej jazykovej komunikácie, a to napríklad pokiaľ ide o ohýbanie slov, teda skloňovanie (pády, číslo, rod) a časovanie (osoba, číslo, čas, spôsob, vid) či používanie neplnovýznamových slovných druhov (predložky, spojky, častice).

Človek myslí v pojmoch, teda v jazyku, preto každé sluchové znevýhodnenie znamená zásah do ontogenézy reči a tým aj do mentálno-poznávacích schopností. Absencia sluchu špecificky zasahuje najmä abstraktné myslenie, pozornosť, predstavivosť a pojmotvorný proces. Preto na najvšeobecnejšej úrovni platí, že v porovnaní so zrakovo znevýhodnenými dosahujú sluchovo znevýhodnení horšie študijné a vzdelávacie výsledky.

Pri sluchových znevýhodneniach existuje celá škála stupňov, ktoré sú diagnostikovateľné najmä na základe audiometrických meraní v herzoch vyjadrujúcich prah vnímania zvuku, a to od ľahkej nedoslýchavosti po veľmi ťažkú stratu sluchu, pričom úplná strata sluchu (hluchota) je dosť zriedkavá. Stupeň sluchovej poruchy však nie je jediným kritériom posudzovania závažnosti znevýhodnenia, rovnako významná je najmä rozvinutosť reči a s ňou úzko súvisiace mentálne schopnosti.

Z hľadiska časti sluchového aparátu, ktorý je príčinou, rozdeľujeme poruchy na:

- prevodové čiže konduktívne (porucha vo vonkajšom alebo strednom uchu),
- percepčné čiže senzoneurálne (porucha vo vnútornom uchu, tzv. slimákovi – kochlei),
- kombinované (porucha v strednom aj vo vnútornom uchu),

- neurálne (porucha v sluchovom nerve),
- centrálne (porucha v mozgu) (podľa Hovorková 2026).

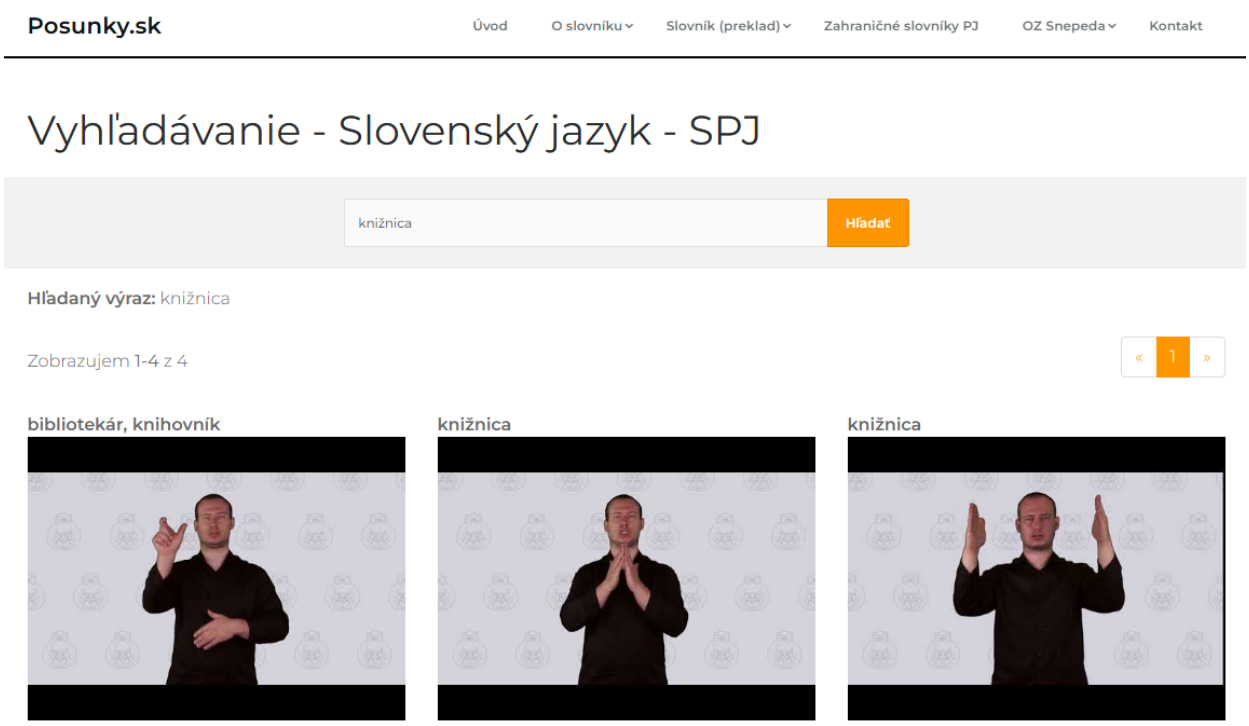
Pri sluchovej neuropatii nie je kochlea poškodená a správne prijíma zvuky, ale signál z nej odchádzajúci do mozgu cez sluchový nerv je už zmätočný, takže človek „niečo“ a „niekedy“ počuje, ale iba „nejako“ (t. j. skreslene). Príčina tejto poruchy nie je jednoznačne identifikovaná.

Pokiaľ by sme sa aj v tomto prípade chceli pristaviť pri vhodných pojmoch, môžeme vychádzať napríklad z toho, že občianske združenie Snepeda sa samo definuje ako „združenie nepočujúcich odborníkov, pedagógov, lektorov“ (Kto 2026), čiže používa fakticky presné pomenovanie „nepočujúci“.

Technologickými pomôckami pre ľudí so sluchovými znevýhodneniami sú najmä načúvacie prístroje, slúchadlá, kochleárne implantáty či mikrofóny pre hovoriacich komunikačných partnerov. Osobitnú dôležitosť však má pre znevýhodneného schopnosť odzerania reči, čiže čítania z pier.

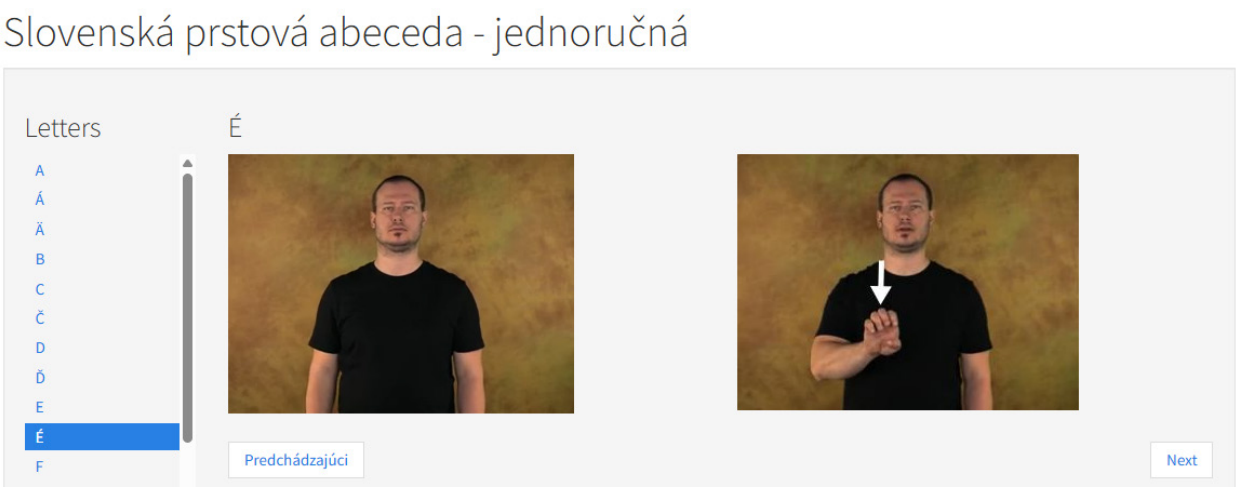
Posunkový (znakový) jazyk je komunikačný systém vytvorený pomocou rôznych vizuálnych prvkov, ako sú pohyby a gestá prstov, rúk, mimika, pozície hlavy, trupu a pod. Jednotlivé posunky vyjadrujú nielen slová, ale aj slovné spojenia. Posunkový jazyk vznikal spontánne a postupne v jednotlivých komunitách sluchovo znevýhodnených na určitom území či v rámci národa, preto nie je univerzálny ani medzinárodný, hoci niektoré znaky môžu mať nadnárodné rozšírenie. Ale aj naopak – posunkový jazyk sa neviaže bezprostredne na prirodzený národný jazyk, (napríklad slovenčinu). Posunkový jazyk využívajú nielen sluchovo znevýhodnení, ale aj ich okolie, a tiež ľudia s poruchami reči.

Na internete funguje veľmi dobrý inštruktážny portál Posunky.sk, v ktorom je možné vyhľadávať posunkové znaky pre jednotlivé slová vo forme videí (keďže znaky sú dynamické):



Obr. 15 Slovenský posunkový jazyk (Posunky.sk 2026)

Prstová abeceda je systém pozícii prstov ako dohodnutých znakov pre jednotlivé písmená abecedy. Podobne ako posunkový jazyk je aj prstová abeceda odlišná v jednotlivých krajinách a pre jednotlivé národné jazyky, najzákladnejší rozdiel je medzi jednoručnými a dvojručnými prstovými abecedami. Oproti posunkovému jazyku je však prstová abeceda veľmi pomalý a zložitý komunikačný nástroj. Posunkový jazyk je pohybový (ruky vyjadrujú znak pohybom), zatiaľ čo prstová abeceda je statickejšia (znak vyjadruje konfigurácia prstov), v slovenskej prstovej abecede sa ruka pohybuje spravidla pri písmenách s diakritickými znamienkami (pohybom ruka vyjadruje dĺžeň, mäkčeň a pod.). Posunkový jazyk ani prstová abeceda nemajú znaky definitívne ustálené, pre jeden objekt z reality sa môže používať niekoľko znakových variantov, čo je de facto analógia synoným v prirodzenom jazyku. A na druhej strane platí tiež, že znaky posunkového jazyka sú mnohoznačné, znamenajú celú množinu slov okolo jedného významového koreňa, v čom sa podobajú napríklad na egyptské hieroglyfy, preto je aj takáto komunikácia menej jednoznačná.



Obr. 16 Slovenská prstová abeceda jednoručná (Slovenská 2026).

ÚLOHA

Vyhľadajte na internete slovenskú prstovú abecedu a naučte sa „povedať“ svoje meno, aby ste sa mohli predstaviť sluchovo znevýhodnenému používateľovi. Naučte sa aj znaky posunkového jazyka pre pozdravenie a privítanie.

Z hľadiska prijímania informácií je pre sluchovo znevýhodnených dôležitá aj schopnosť odzerania reči čiže čítania z pier. Z hľadiska komunikačného partnera (napríklad informačného pracovníka) tu platí niekoľko zásad:

- treba sa odzerajúcemu pozerať do očí, vtedy najlepšie vidno, či reaguje a rozumie,
- treba hovoriť prirodzene, ale pomaly,
- treba k rozprávaniu pripájať mimiku a gestikuláciu rúk,
- treba zaujať vhodnú pozíciu v miestnosti z hľadiska viditeľnosti, teda napríklad nestáť chrbtom k oknu, aby odzerajúcemu nesvietilo slnko do očí a naša tvár nebola v tieni,
- nie je vhodné pri komunikácii sa otáčať a pohybovať,
- nie je vhodné pri rozprávaní vykonávať vedľajšie pohyby, ako podopieranie brady či tváre, smrkanie, prežúvanie žuvačky,
- treba si po každej ucelenej časti komunikácie overiť, či odzerajúci porozumel.

Pri písomnej komunikácii sa treba vyjadrovať stručne, jasne a krátko. Vzhľadom na to, že sluchovo znevýhodnení majú problém s ohýbaním slov a neplnovýznamovými slovami, musíme sa snažiť formulovať písomnú správu bez skloňovania a časovania, s minimom spojok a predložiek. Napriek tomu však musíme mať na pamäti, že písané slovo má pre sluchovo znevýhodneného veľký význam, veď práve prostredníctvom čítania počuje a prostredníctvom písania rozpráva.

ÚLOHA

Vymyslite si jednoduché posolstvo (správu) a potom ho všetci zapíšte bez použitia ohýbania slov a bez použitia neplnovýznamových slov. Porovnajte svoje správy. Objavili ste nejaké „zákonitosti“?

V súčasnosti sa pri komunikovaní sluchovo znevýhodnených a so sluchovo znevýhodnenými odporúča totálna komunikácia, teda tvorivé a pragmatické kombinovanie posunkového jazyka, prstovej abecedy, odzerania reči, bohatej mimiky a gestikulácie, písma, teda čítania a písania zo strany oboch komunikujúcich partnerov. Slová, slovné spojenia i celé myšlienky sa pri tom môžu vyjadrovať aj duplicitne rôznymi vyjadrovacími prostriedkami, podstatné je porozumenie obsahu.

ÚLOHA

Skúste nahovoriť nejakú správu vo forme videa do mobilu a následne si ich navzájom púšťajte bez zvuku s cieľom porozumieť iba na základe odzerania reči. Potom skúste perami iba naznačovať slová (bez hlasného vyslovovania, t.j. bez akustiky), no zároveň si pomáhajte gestikuláciou. Zmenilo sa vaše porozumenie oproti odzeraniu?

Keď sa sluchovo znevýhodnený pokúša hovoriť, má celkom nevyhnutne určité problémy. Napriek tomu nedokončujeme za neho vety a nedopĺňame slová. Predovšetkým ho však neupozorňujeme na chyby a nedostatky, veď tým by sme v ňom vyvolávali frustrujúci a odrádzajúci dojem, že jeho pokusy o hovorenie sú neúspešné a v budúcnosti zbytočné.

Pri komunikácii s ľuďmi so sluchový znevýhodnením musíme pamätať na niekoľko všeobecných faktov a zásad:

- posunkový jazyk má iné pravidlá než prirodzený jazyk, preto je pre sluchovo znevýhodnených komunikácia v slovenčine sama o sebe zložitá, veď využívajú odlišný, „cudzí“ komunikačný systém, nie je to ich rodný jazyk,
- keď sa snažia o reč, je pre intaktnú populáciu ťažko zrozumiteľná, je to teda pre nás ako komunikačných partnerov namáhavé, čo však treba prekonať, pretože opakované neporozumenie a nedorozumenia celkom samozrejme vyvolávajú u znevýhodnených nedôveru a izoláciu,
- keďže títo ľudia sa nenaučili uvažovať v pojmoch (jazyka), ich slovná zásoba je chudobnejšia a predstavivosť limitovanejšia, čo sa prejavuje už pri detskej hre,
- títo ľudia majú vytrénovanú detailnú vizuálnu pozornosť, dobre si zapamätajú, čo je vizuálne najvýraznejšie, preto je video pri ich vzdelávaní a komunikovaní informácií najvhodnejším médiom.

2.1.3 Rečovo znevýhodnení používatelia informačných služieb

Reč je zložitý nástroj medziľudskej komunikácie a je až prekvapujúce, ako dobre dokáže „obyčajné“ trojročné dieťa využívať komplikovaný systém ohýbania slov pri skloňovaní či časovaní, ako aj pri využívaní neplnovýznamových slov, ako sú predložky či spojky. Pre správne komunikovanie prostredníctvom reči človek musí mať funkčný veľmi komplikovaný systém pozostávajúci zo spolupracujúcich zmyslových orgánov, svalov, neurónových dráh a mozgových centier.

Základné rozdelenie rečových znevýhodnení je na základe vrodenosti, respektíve nadobudnutia v priebehu života, teda na dysfázie a afázie. Dysfázie ako vývinové poruchy osvojovania si reči sa vyskytujú asi u 4 až 7 percent populácie (Koníčková 2026). V detskom veku je pre ne typický oneskorený vývin reči, niekedy reč takéhoto dieťaťa pripomína cudzinca neovládajúceho slovenčinu.

Dysfázie sa v reči prejavujú:

- zámenami hlások alebo slabík v slovách,
- nesprávnym ohýbaním slov (napr. nesprávne prípony),
- nesprávnym používaním neplnovýznamových slov (napr. nesprávne predložky) a zvratných zámen,

- zámenami slov z hľadiska slovosledu a vynechávaním celých slov vo vete.

Dôsledkom dysfázie potom býva malá slovná zásoba, ktorá spôsobuje neistota v komunikácii a následne až neochotu hovoriť.

Z neuro-intelektuálneho hľadiska sprievodnými znakmi sú:

- nerovnomerný rozvoj intelektu,
- problémy pri kreslení a geometrii,
- poruchy krátkodobej pamäti,
- problémy s orientáciou v čase a priestore,
- problémy s motorikou rúk a tváre,
- problémy s porozumením symbolom a abstraktným pojmom,
- rýchlejšia unaviteľnosť,
- problémy v komunikácii s okolím, ktoré spravidla vedú k silnému pripútaniu na členov rodiny (podľa Koníčková 2026).

Človek s dysfáziou napokon akoby žil v inom svete, ktorému ani on sám celkom nerozumie a obáva sa ho. To napokon ovplyvňuje celú osobnosť, opakované neporozumenie vedie k frustráciám, strate motivácií, nedostatku sebavedomia a obavám, alebo k vzťahovačnosti, konfliktnosti a unáhleným emotívnym reakciám (porovnaj Cenková 2019).

Afázia je pokles alebo strata schopnosti produkovať alebo pochopiť reč, býva zapríčinená poškodením funkcionality špecifických mozgových centier. Vzniká v priebehu života, čiže je to porucha už vybudovanej reči (Kociová a Homzová 2009, s. 82). Afázia býva dôsledkom poškodenia mozgu pri úraze, pod vplyvom nádoru, zápalu či intoxikácie, keď došlo k poškodeniu mozgových štruktúr zodpovedných za syntézu a analýzu reči. Afázia teda nesúvisí s poškodením či nefunkčnosťou zmyslových orgánov či príslušného svalstva (v uchu, ústach či krku). Pojem neurogénne poruchy komunikácie sa používa ako strešný pre rôzne typy narušenej komunikačnej schopnosti (jedným z nich je afázia), ktoré vznikajú pri rôznych ochoreniach centrálneho a periférneho nervového systému (Cséfalvay a Košťálová, 2012, s. 309).

Afázie sa delia podľa rôznych kritérií, majú rôzne stupne od ľahkých po veľmi ťažké a môžu mať rôzne prejavy, napríklad podľa toho, či a ako človek chápe reč, či a ako vie zopakovať počuté, či a ako vie nezávisle tvoriť reč. Pri motorickej afázii

človek počuje a rozumie reči, aj vie, čo chce povedať, ale nedokáže vytvoriť slová a vety. Pri senzorickej afázii neporozumie počutému či písanému, a taktiež stráca schopnosti vyjadrovania sa. Afázie sa prejavujú veľmi rôznorodo – ako poruchy plynulosť reči, poruchy pomenovania (anómia), rečové automatizmy, agramatizmy (gramatické chyby), parafázie (komolenie), ale aj poruchy čítania či písania (dyslexia, dysgrafia, agrafia) (porovnaj Kociová a Homzová 2009).

ÚLOHA

Oboznámte sa so zložitosťou klasifikácie druhov afázií a všimnite si ich symptómy (napríklad podľa Cséfalvay a Košťálová 2012).

Keďže dysfázie a afázie predstavujú celé spektrum porúch, ktoré majú dosť odlišné prejavy, terapeutická práca s takýmito ľuďmi je náročná, takže aj poskytovať im adresné informačné služby si vyžaduje pripraveného informačného pracovníka. Tieto znevýhodnenia navyše často ovplyvňujú celú osobnosť človeka, jeho kogníciu, emócie, motivácie, záujmy, ale aj vzťahy s inými ľuďmi.

Navyše okrem dysfázie a afázie existujú aj ďalšie poruchy reči, napríklad

- dysartria (porucha artikulácie v dôsledku poškodenia jazyka, pier, zubov, atď.),
- afónia (šepkaná reč v dôsledku poškodenia hlasiviek, hrtana, atď.),
- balbutizmus (koktanie neurologického pôvodu),
- mutizmus (psychogénna neschopnosť či zablokovanie reči v určitých situáciách).

Napokon, netreba zabúdať, že vo vyhrotených situáciách (stres, šok) sa aj u človeka, ktorý nemá žiadne rečové znevýhodnenie, môžu prejaviť analogické poruchy v komunikácií a rečovom prejave (koktanie, opakovanie, nesústredenosť). A na záver treba ešte pripomenúť, že skôr popisované poruchy sluchu sa vyznačujú aj znevýhodnením pri rečovej komunikácii.

2.1.4 Telesne znevýhodnení používatelia informačných služieb

Telesné znevýhodnenia predstavujú skupiny veľmi rôznorodých poškodení pohybového a nosného ústrojenstva – kostí, svalov, kĺbov, ale aj súvisiaceho nervového

aparátu. Z hľadiska služieb je dôležité, či je používateľ schopný sám sa pohybovať (napríklad pomocou vozíka, chodítka, barly, protézy), je teda čiastočne samoobslužný, alebo potrebuje sprievod čiže asistenciu. V danej konkrétnej situácii potom pracovník poskytujúci službu posúdi alebo sa spýta, či túto asistenciu má poskytnúť on sám (ak sprevádzajúca osoba nie je prítomná). Zo strany pracovníka to neznamená nepretržitú starostlivosť počas poskytovania služby, ale skôr nepretržitú ochotu byť k dispozícii, ak by to bolo potrebné.

Prvotné východisko pre služby používateľom s telesnými znevýhodneniami je bezbariérovosť všetkých priestorov (vstup, výťah, toalety), vrátane plošín pre vozíky či protišmykových podláh. Súčasťou bezbariérovosti by malo byť aj parkovacie miesta pre znevýhodnených.

POZNÁMKA NA ZAMYSLENIE NA SEMINÁRI

Debarierizáciu je možné chápať ako celkovú filozofiu prístupu informačnej inštitúcie k znevýhodneným používateľom. Potom okrem rôznych architektonických úprav znamená aj prekonávanie komunikačných a vzťahových bariér.

Pri službách používateľom s telesnými znevýhodneniami by mali platiť zásady:

- pomoc nevnucovať,
- nerobiť, čo by používateľ hoci aj pomalšie či nemotornejšie zvládol sám,
- prekonať (prinajmenšom nedať najavo) šok zo vzhľadu používateľa, ktorý môže mať neočakávané deformity či anomálie,
- tvárou sa pri komunikácii znižovať do výšky tváre vozíčkara.

2.1.5 Mentálne postihnutí používatelia informačných služieb

V názve tejto podkapitoly, nebol použitý pojem „znevýhodnenie, ale pojem „postihnutie“, keďže v našej krajine pôsobí Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR, ktoré obhajuje „práva a záujmy ľudí s mentálnym postihnutím vo vzťahu k štátnej politike a legislatíve“, bojuje proti ich diskriminovaniu a rúca predsudky o nich. Toto združenie poskytuje aj bezplatné poradenstvo – jednak ľuďom s mentálnym postihnutím a ich rodinám či opatrovníkom, ale vie odporučiť

aj ďalších odborníkov (Kto sme? 2012). Takže so svojimi miestnymi združeniami po celom Slovensku je to ideálna partnerská inštitúcia aj pre informačné organizácie a knižnice, ktoré chcú poskytovať služby mentálne postihnutým používateľom a ich sprievodcom.

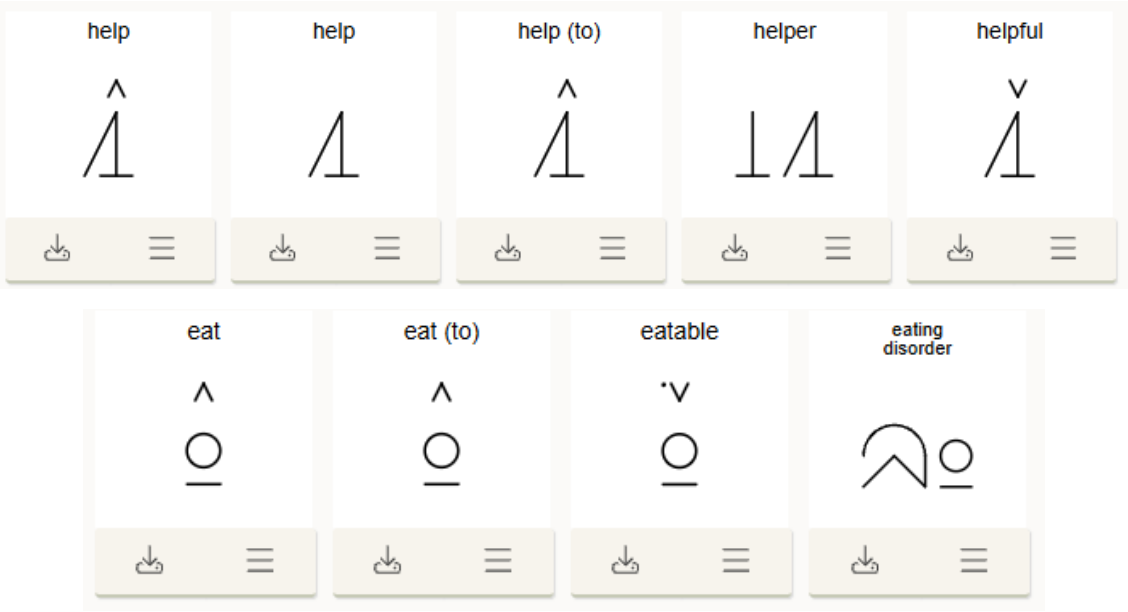
Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR používa pojem mentálne postihnutí, v odbornej psychiatrickej terminológii starší pojem mentálna retardácia nahrádzajú v súčasnosti pojmy intelektové zneschopnenia či poruchy intelektu, ktoré sú menej stigmatizujúce, a pojmy debilita, idiocia či imbecilita sa v našom prostredí už používajú čoraz zriedkavejšie (Pečeňák 2014, s. 37).

Mentálne postihnutie ako také nie je choroba, hoci choroba môže byť jeho príčinou. Mentálne postihnutie môže byť spôsobené fyzickým poškodením mozgu v tehotenstve, v priebehu pôrodu alebo v priebehu života. Môže mať komplexné alebo psychologické príčiny (ale často príčiny ani nie sú známe). Mentálne postihnutie, keďže nie je chorobou, nie je možné „liečiť“, avšak vhodnou výchovou, vzdelávaním a pomocou okolia je možné naučiť takéhoto človeka veľa vecí, ktoré by sa inak sám nenaučil. Mentálne postihnutie môže vzniknúť aj v dôsledku nevhodných sociálnych, výchovných a kultúrnych podmienok, najmä v raných fázach vývinu dieťaťa. Prítomnosť mentálneho postihnutia sa odhaduje asi u 2 až 3 percent populácie(Čo 2015).

Mentálne postihnutie má rôzne stupne a prejavuje sa najmä tým, že sú výrazne znížené intelektuálne funkcie aj schopnosť adaptability. Znížené intelektuálne funkcie sú spojené s nízkou schopnosťou koncentrácie, so slabou krátkodobou pamäťou a s problémami pri chápaní abstraktných konceptov či komplexných myšlienok. Znížená schopnosť adaptability sa prejavuje ako nízka schopnosť konať na úrovni primeranej svojmu veku a prispôsobovať sa spoločenským požiadavkám (Čo 2015).

ÚLOHA

Zistite, čo je to Blissov symbolový jazyk (Blissymbols), a pre komunikáciu s akými typmi mentálnych postihnutí je vhodný. Naučte sa v Blissovom jazyku napísať jednoduché posolstvo – privítanie, poďakovanie, a pod. Môžete pri tom použiť aj internetové translátory z prirodzeného jazyka do Blissovho symbolového jazyka.



Obr. 17 Niektoré znaky Blissovho symbolového jazyka (Bliss 2026)

Pri službách mentálne postihnutým platia dve na prvý pohľad zdanlivo protichodné zásady:

- emocionálna stránka komunikácie s mentálne postihnutým je dôležitejšia než obsah,
- aj od mentálne postihnutého treba očakávať nejaký výkon, má mať možnosť prejaviť sa (hoci dlhodobý vedomostný rast je problematický a nepravdepodobný).

Postup a pravidlá pri komunikácii a poskytovaní služby mentálne postihnutému:

- v úvode je vhodné zistiť od sprevádzajúcej osoby mieru samostatnosti a mieru možného výkonu,
- komunikačné zrkadlenie, t. j. nenápadné napodobňovanie pohybov je nástrojom získavania dôvery (napríklad, ak chodí po miestnosti, tak sa k nemu pridáme),
- je potrebné hovoriť pomaly a v jednoduchých vetách vytvorených z jednoduchých slov, pritom zároveň nonverbálne predvádzať vyslovený obsah,
- infantilnosť obsluhujúceho nepomáha, niekedy je až mätúca (napr. používanie zdrobnenín),
- je dôležité poskytnúť mentálne postihnutému dostatok času na vyjadrenie či odpoveď,

- je kontraproduktívne odporovať mu v nepodstatných veciach,
- je kontraproduktívne kritizovať ho či komentovať jeho nezvyčajné správanie,
- ak neporozumel, treba mu informáciu zopakovať, nemá zmysel odvolávať sa, že to už bolo povedané,
- pri nesplniteľných požiadavkách treba odviesť pozornosť k iným témam (porovnaj Jakubíková, Ondriová a Kapová 2009, s. 71).

POZNÁMKA NA ZAMYSLENIE NA SEMINÁRI

Všimnite si, akí rôznorodí ľudia z hľadiska ich mentálneho postihnutia sa stretávajú v denných stacionároch, chránených dielňach a podobných typoch zariadení. Nie je zaujímavé, ako napriek veľkej vzájomnej odlišnosti dokážu spolunažívať, komunikovať a niekedy aj spolupracovať? Ak sa takto dokážu navzájom prispôsobiť, chápať a tolerovať ľudia s mentálnym postihnutím, o čo viac by takí mali byť intaktní ľudia?!

ÚLOHA

Vyhľadajte, aké podujatia a aktivity s mentálne postihnutými ľuďmi robia kultúrne inštitúcie – galérie, múzeá, divadlá a pod. Ktoré z nich sú vhodné aj pre verejnú knižnicu?

ÚLOHA

Na iných predmetoch ste sa už zoznámili s medzinárodne prijatými štandardmi WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) konzorcia W3C. Ich cieľom je urobiť internet prístupnejší práve pre ľudí so znevýhodneniami. Z hľadiska špecifík jednotlivých vyššie opísaných skupín znevýhodnení (zrakové, sluchové, telesné, mentálne) popíšte základné princípy tohto štandardu (vnímateľnosť, ovládateľnosť, zrozumiteľnosť, robustnosť) a ich úrovne (A, AA, AAA).

Literatúra na ďalšie štúdium o zdravotne znevýhodnených používateľoch informačných služieb:

DILHOFOVÁ, A., 2018. Odborná komunikace se čtenáři, uživateli a zákazníky v knihovnách [online]. Brno: Moravská zemská knihovna. 2018. 22 s. [cit. 2026-02-10]. Dostupné na: https://www.mzk.cz/sites/mzk.cz/files/souboryMZK/odborna_komunikace_rk.pdf.

MATTHAEIDESOVÁ, M. a kol., 1999. *Knižničná práca so zdravotne postihnutými používateľmi.* Levoča: Slovenská knižnica pre nevidiacich M. Hrebendu 1999. 143 s. ISBN 80-8047-245-9.

STREIT, V., RESSLER, M. a Z. HOUŠKOVÁ, 2004. *Služby knihoven zdravotně postiženým uživatelům.* Praha: Národní knihovna ČR. 152 s. ISBN 978-80-70504-55-0.

TURČAN UHRÍKOVÁ, V., zost. *Inklúzia – sprístupňovanie – služby: Výmena skúseností knižníc krajín V4* [online]. Banská Bystrica: Štátna vedecká knižnica. 375 s. ISBN 978-80-8227-033-7. [cit. 2026-02-20]. Dostupné na: https://svkbb.eu/wp-content/uploads/2025/10/Zb_Inkluzia-2025.pdf.

2.2 Používatelia informačných služieb z marginalizovaných a zo sociálne znevýhodnených komunít

Manifest o multikultúrnej knižnici, ktorý spoločne vydali IFLA (Medzinárodná federácia knižničných asociácií a inštitúcií) a UNESCO (Organizácia Spojených národov pre vzdelávanie, vedu a kultúru), vo svojej preambule deklaruje, že „ľudia žijú v čoraz rôznorodejšej spoločnosti. Na svete existuje viac ako 6 000 rôznych jazykov. Každoročne narastá miera medzinárodnej migrácie, ktorá má za následok zvyšujúci sa počet ľudí so zložitou identitou. Globalizácia, zvýšená migrácia, rýchlejšia komunikácia, jednoduchá doprava a ďalšie vplyvy 21. storočia vedú k narastajúcej kultúrnej rozmanitosti v mnohých krajinách, kde to tak v minulosti nebolo (...) Preto by knižnice všetkých typov mali odrážať, podporovať a presadzovať kultúrnu a jazykovú rozmanitosť na medzinárodnej, národnej a miestnej úrovni, a tým prispievať k dialógu medzi kultúrami a aktívnemu občianstvu. Vzhľadom na to, že knižnice slúžia rôznym záujmom a komunitám, pôsobia ako vzdelávacie, kultúrne

a informačné centrá. Pri podpore kultúrnej a jazykovej rozmanitosti sa knižnice riadia svojím záväzkom dodržiavať zásady základných slobôd a rovnosti prístupu k informáciám a znalostiam pre všetkých, pri rešpektovaní kultúrnej identity a hodnôt“ (Manifest 2009).

Následne tento manifest vo svojich princípoch uvádza, že „každý jednotlivec našej globálnej spoločnosti má právo na plný rozsah knižničných a informačných služieb. Pri podpore kultúrnej a jazykovej rozmanitosti by knižnice mali:

- slúžiť všetkým členom komunity bez diskriminácie založenej na kultúrnom a jazykovom dedičstve,
- poskytovať informácie v príslušných jazykoch a typoch písma,
- umožňovať prístup k širokej škále materiálov a služieb, ktoré odrážajú všetky komunity a ich potreby,
- zamestnávať pracovníkov, ktorí budú odrážať rôznorodosť komunít a ktorí sú zaškolení na prácu a služby pre rôzne komunity.

Knižničné a informačné služby v kultúrne a jazykovo rozmanitom kontexte zahŕňajú tak poskytovanie služieb všetkým typom používateľov knižníc, ako aj poskytovanie knižničných služieb konkrétne zameraných na špecifické kultúrne a jazykové skupiny používateľov. Osobitná pozornosť by sa mala venovať skupinám, ktoré sú často na okraji kultúrne rozmanitej spoločnosti: menšinám, žiadateľom o azyl a utečencom, občanom s povolením na prechodný pobyt, migrujúcim pracovníkom a domorodým komunitám“ (Manifest 2009).

POZNÁMKA NA ZAMYSLENIE NA SEMINÁRI

Všimnite si, že citovaný manifest hovorí o „migrujúcich pracovníkoch“. Viete si predstaviť, že v lokalitách, kde pracujú a sú ubytovaní zahraniční pracovníci (napríklad z Balkánu alebo Strednej Ázie) rôznych firiem, by im verejné knižnice poskytovali špecifické služby? Považujete to za reálne?

ÚLOHA

V Slovenskej republike sú migranti a utečenci ubytovaní v rôznych typoch zariadení, ako sú záchytný tábor, pobytový tábor, prijímacie centrum a integračné stredisko. Záchytný tábor sa nachádza v Humennom, pobytové tábory Opatovskej Novej Vsi a Rohovciach a integračné stredisko vo Zvolene. Vyhľadajte na internete webové sídla tamojších verejných knižníc a zistite, či informujú o službách či podujatiach zameraných na obyvateľov uvedených zariadení.

ÚLOHA

Vyhľadajte na internete, akými spôsobmi, metódami a nástrojmi migrantom a prisťahovalcom poskytujú svoje služby knižnice v Západnej Európe.

ÚLOHA

Keď koncom zimy 2022 Rusko zaútočilo na Ukrajinu, v priebehu niekoľkých dní či týždňov prišlo na Slovensko veľké množstvo utečencov (zväčša matiek s deťmi, prípadne aj babičiek). Zájdite do verejných knižníc vo vašom okolí a spýtajte sa, či títo ľudia navštevovali aj knižnice, aké mali informačné potreby, aké služby im knižnice poskytovali. Spýtajte sa tiež, ako sa situácia ustálila, teda aké boli informačné potreby ukrajinských utečencov v neskorších fázach vojny.

V slovenčine a v slovenskom kultúrno-historickom kontexte pojmy národnostná menšina či národnosť označujú spoločenstvo ľudí rovnakej etnicity, ktoré žije na Slovensku, ale nie je štátotvorným (slovenským) národom. Pre zachovanie ich identity im slovenské zákony garantujú právo na organizáciu vlastnej národnej kultúry, používanie materinského jazyka a pod.

Ústava Slovenskej republiky v čl. 33 deklaruje, že „príslušnosť ku ktorejkoľvek národnostnej menšine alebo etnickej skupine nesmie byť nikomu na ujmu“, a v čl. 34 pokračuje, že „občanom tvoriacim v Slovenskej republike národnostné menšiny alebo etnické skupiny sa zaručuje všestranný rozvoj, najmä právo spoločne s inými príslušníkmi menšiny alebo skupiny rozvíjať vlastnú kultúru, právo rozširovať

a prijímať informácie v ich materinskom jazyku, združovať sa v národnostných združeniach, zakladať a udržiavať vzdelávacie a kultúrne inštitúcie“. (Ústava 1992).

Túto problematiku má vo svojej gescii Splnomocnenec vlády SR pre národnostné menšiny a Rada vlády SR pre národnostné menšiny. Táto rada aj odporúča vláde schváliť „novú“ národnostnú menšinu na základe odborného stanoviska Ústavu etnológie a sociálnej antropológie Slovenskej akadémie vied. Takouto „najnovšou“, v poradí pätnástou menšinou v SR sú od januára 2025 Gorali (Gorali 2025). Okrem nich sú uznané v SR ako oficiálne menšiny bulharská, česká (29 tisíc príslušníkov), chorvátska, maďarská (najpočetnejšia – vyše 422 tisíc), moravská, nemecká, poľská, rómska (druhá najpočetnejšia vyše 67 tisíc), rusínska (takmer 24 tisíc), ruská, srbská, ukrajinská, vietnamská, židovská.

Uvedené počty príslušníkov najväčších menšín pochádzajú zo sčítania obyvateľov v roku 2021 (SODB 2021), čo je zdanlivo najpresnejší údaj, veď je odvodený od dobrovoľného a slobodného „prihlásenia sa“ k národnosti. Z toho ale zároveň vyplýva, že obyvatelia Slovenskej republiky sa pri sčítaní môžu prihlásiť k akejkoľvek národnosti, bez ohľadu na pôvod a národnosť svojich rodičov, materinský jazyk či schopnosť dorozumieť sa v jazyku.

Medzi menšinami sú veľké rozdiely nielen z hľadiska početnosti, ale aj historickej príslušnosti k územiu SR – zatiaľ čo Maďari tu žijú vyše tisíc rokov, Vietnamci začali prichádzať v poslednej štvrtine minulého storočia a niektoré iné menšiny sa na toto územie sťahovali najmä v silných vlnách kolonistov. Niektoré menšiny obývajú určitý región relatívne kompaktne, takže v niektorých obciach či mestách tvoria majoritné obyvateľstvo, iné sú rozptýlené po celej krajine.

ÚLOHA

Vietnamci sú pomerne rovnomerne rozptýlení po celom Slovensku. Je to menšina so silnou vnútornou integritou a spolupatričnosťou a je medzi nimi pomerne veľa podnikateľov a živnostníkov. Domnievame sa, že vo vietnamských domácnostiach sa nachádza dosť veľa kníh (najmä detských), časopisov a iných materiálov vo vietnamskom jazyku (dovezených z Vietnamu). Tiež sa domnievame, že tieto rodiny by po odrastení vlastných detí boli ochotné bezplatne poskytnúť uvedené tlačoviny

verejným knižniciam. Verejné knižnice by si ich mohli cirkulačným spôsobom vymieňať medzi okresmi a regiónmi, čím by sa pre vietnamské deti i dospelých zabezpečili informačné materiály v ich rodnom jazyku. Okrem toho Vietnamci pomerne úspešne študujú na slovenských stredných aj vysokých školách, azda by bolo možné získať spomedzi týchto mladých ľudí do knižníc dobrovoľníkov pre prácu (podujatia) s používateľmi, najmä deťmi z vietnamskej menšiny. Posúďte formou SWOT analýzy silné a slabé stránky takéhoto konceptu.

2.2.1 Používatelia informačných služieb z marginalizovaných komunít

Pojem marginalizované komunity (sociálne vylúčené alebo sociálne znevýhodnené komunity) označuje objektívne existujúce demografické či sociálne skupiny, ktoré z rôznych príčin nemajú taký prístup k niektorým zdrojom, ako majú ostatní (majorita). Zdroje, ku ktorým má vylúčená komunita obmedzený prístup, sú napríklad zdravotná starostlivosť, vzdelávanie, úrady, ale aj privátne služby ako obchody. Ale môžeme sem zaradiť aj obmedzenie prístupu k informačným službám a knižniciam. V takomto prostredí sa potom darí fámam a dezinformáciám, pretože sociálne vylúčení majú nedostatok kontaktov mimo svojej komunity (s majoritou, inštitúciami, štátnymi a miestnymi orgánmi). Takéto obmedzenie interakcií a prístupu k informáciám a znalostiam v konečnom dôsledku sťažuje aj možnosti vylúčenej komunity a jej členov participovať a rozhodovať o chode spoločnosti – v tomto zmysle neinformovanosť je typickou príčinou sťaženého života komunity. A informačný deficit ľahko prerastá do informačnej segregácie (Matthaeidesová 2005, s. 14).

Sociálne vylúčenie komunity je zvyčajne dôsledkom chudoby, v širšom zmysle segregovaného bývania mimo obce, zlej verejnej dopravy, nepriateľského postoja okolia a pod. Z týchto dôvodov majú ľudia z vylúčených komunít problém nájsť si prácu, a keď ju dlhodobo nemajú, nevyhnutne ich to ťahá do väčšej chudoby. Problém sa rýchlo zacykluje takže chudoba, segregácia a animozita okolia sú rovnako príčinami ako dôsledkami sociálneho vylúčenia, vylúčená komunita sa marginalizuje a je marginalizovaná. Sociálne vylúčenie spravidla vyvoláva či priamo vyžaduje neštandardné stratégie prežitia a odlišnosti v hodnotovom systéme, čo

vedie ku konfliktom s okolím, takže problém sa znovu prehlbuje a vylúčený sa stáva neprispôsobivým.

Pojmy generačná chudoba a kultúra chudoby označujú stav v komunite, ktorá sa nachádza dlhodobo (celé generácie) v pozícii sociálneho vylúčenia. Deti sa rodia do chudoby a vyrastajú v prostredí, kde máloktorý dospelý má dlhodobú prácu, takže v dospievaní nemajú vzory, na základe ktorých by si mohli vytvárať kariérne ambície do budúcnosti. Vzdelávanie potom pre ne stráca význam a hodnotu. Lepší život vidia len na internete a v televízii, ale ten je nedosiahnuteľný ako svet rozprávok. Ak žije komunita uzavretá, vzorce správania zacykleného v chudobe sa dedia z generácie na generáciu.

Nejde však výhradne o ekonomické vyčlenenie, v uzatvorených a kultúrno-spoločenských izolovaných komunitách žijú po celé generácie kdekoľvek na svete napríklad prisťahovalci. Rizikové je práve to, ak je sociálne vylúčená celá komunita. Keď totiž v subštandardnej situácii žije rodina uprostred majority, tak deti majú okolo seba aj vzorce a hodnoty strednej vrstvy. Keď sa neskôr dostanú do prostredia, kde existuje sociálna mobilita, dokážu sa na základe takýchto skúseností lepšie integrovať (Mušinka 2021).

Potenciálne sociálne znevýhodnené sú, napríklad, aj osoby opúšťajúce detské domovy, osoby opúšťajúce ústavy na výkon trestu (väznice) a diagnostické centrá (polepšovne), osoby (najmä ženy) opúšťajúce azylové domy, nezamestnaní, závislí, atď. Miera ich uzatvorenia do komunít je však rôzna a aj priepustnosť hraníc voči majorite je väčšia, niekedy sa môžu aj spoľahnúť na pomoc príbuzných.

ÚLOHA

Zoznámte sa na internete s definíciami pojmov národnostná menšina, minorita, komunita, ako aj s definíciami ich cudzojazyčných ekvivalentov. Na koho okrem národnostných a etnických menšín by ste na základe prečítaných definícií uplatnili pojem minorita? Zodpovedajú týmto definíciám ľudia bez domova? Zodpovedajú týmto definíciám LGBTI+ osoby? Ak máte priateľské vzťahy s osobou s orientáciou v rámci LGBTI+ a nie je táto téma medzi vami tabu, spýtajte sa jej, či a prečo sa cíti

alebo necíti byť súčasťou spoločnej a jednotnej komunity s osobami s inými typmi LGBTI+ orientácií.

Zo strany majority či inštitúcií spoločnosti k pojmu vylúčenie patria pojmy začleňovanie, inklúzia, integrácia. Samozrejme, pritom môžu alebo mali by byť zachované viaceré vrstvy kultúry minority, napríklad jazyk, zvyky či tradície podporujúce vlastnú identitu. V tomto zmysle chápeme integráciu ako obojsmernú dynamickú a spätnoväzbovú interakciu, v rámci ktorej sa majorita zbližuje s minoritou a minorita sa zbližuje s majoritou. Každopádne platí, že informácie, vzdelávanie, médiá, informačné inštitúcie či informačné služby môžu byť silné nástroje inklúzie a integrácie.

Osobitne verejné knižnice ako lokálne či regionálne „vzdelávacie, kultúrne a informačné centrá“ (Manifest 2009) dokážu rýchlo a adresne reagovať na zmeny životných podmienok na konkrétnom mieste a v konkrétnej komunite. Okrem toho knižnice poskytujú svoje služby bez ohľadu na sociálny status používateľov, takže sú účinné pri prekonávaní informačných priepastí a bariér, ktoré sú symptómom sociálneho vylúčenia (Mazáčová 2017).

ÚLOHA

Naštudujte si v zahraničnej odbornej literatúre významy pojmov informačne/digitálne chudobní (information/digital poor) a informačná/digitálna priepasť (information/digital gap). Aplikujte používanie týchto pojmov na slovenské kultúrno-politické a sociálno-ekonomické reálie.

Pojem sociálne vylúčená komunita u nás automaticky implikuje rómske komunity žijúce v osadách. Sú príkladom generačnej chudoby, ktorú u nás v podstate spájame práve s rómskymi osadami, pretože nemáme iné chudobné skupiny obyvateľstva, ktoré by žili tak koncentrovane (Mušinka 2021). Podľa expertného odhadu v osadách žije asi pätina slovenských Rómov (Mušinka 2025, s. 108).

ÚLOHA

Nájdite na internete definície a prejavy etnocentrizmu. Potom na základe majoritného etnocentrizmu opíšte kľúčové vlastnosti Rómov ako národnostnej menšiny, nechajte voľný priebeh stereotypom. Napokon skúste empaticky – hoci váš etnocentrizmus je prekážkou – z hľadiska rómskeho etnocentrizmu opísať kľúčové vlastnosti a postoje slovenskej majority.

ÚLOHA

Vyhľadajte na internete údaje o národnostnej príslušnosti zo sčítaní obyvateľstva od vzniku Slovenskej republiky. Porovnajte krivky percentuálneho nárastu či poklesu rómskej menšiny v porovnaní s inými menšinami a s celou populáciou. Ako by ste hypoteticky vysvetlili zmeny a tendencie?

Vyššie sme uviedli, že podľa posledného sčítania rómska národnosť je druhá najpočetnejšia s počtom vyše 67 tisíc. Môžeme však predpokladať, že vzhľadom na predsudky a stereotypy prežívajúce v majoritnom obyvateľstve,časť ľudí, čo sa cítia byť Rómami, uviedla pri sčítaní inú národnosť, napríklad A. Mušinka (2025, s. 108) odhaduje celkový počet Rómov v SR na100 tisíc. Rizikom takéhoto „prispôsobovania“ národnosti však je, že finančná aj iná podpora štátu a samospráv nasmerovaná do rozvoja menšinových kultúr by zároveň mala ako najobjektívnejšie kritérium zohľadňovať práve početnosť menšín (podpora kultúry 100 tisíc Rómov objektívne musí byť vyššia ako 67 tisíc Rómov). Napokon, aj Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity vo svojom Atlase rómskych komunít (Atlas 2026) používa intervalovú početnosť Rómov v obciach s rozpätím 10 percent, čiže sa nespolieha na sebaidentifikačné kritérium podľa výsledkov sčítania obyvateľov.

ÚLOHA

Pozrite si na internete Atlas rómskych komunít. Predovšetkým sa zoznámte s rôznymi kritériami, ktoré atlas sleduje. Vyhľadajte v atlase lokality s najväčšími rómskymi komunitami a potom sa pozrite, či tamojšie knižnice na svojich webových sídlach

alebo profiloch na sociálnych médiách informujú o službách a iných realizovaných aktivitách pre rómskych používateľov.

Dnes ju už dosť ťažké zovšeobecniť, čo je typicky rómske, azda iba o folklórnych prejavoch tejto menšiny by sa to dalo jednoznačne vyhlásiť. Značná časť rómskej populácie totiž prijala životný štýl a normy majority. Preto sa z hľadiska východísk pre dizajnovanie špecifických informačných služieb zameriame viac na marginalizovanú časť rómskej menšiny (menšinu v menšine), ktorá žije segregovaná v osadách a getách, prípadne žije v prostredí majority, ale naďalej s obmedzeným prístupom k zdrojom. Ak v nasledujúcej časti textu hovoríme o rómskej menšine, tento pojem sa spravidla vzťahuje na marginalizované komunity.

ÚLOHA

Naučte sa podľa internetových zdrojov nejaké zdvorilostné frázy a základné slová v rómčine. Pozrite sa aj na významy bežne používaných slov v slovenskom slangu, ako sú bašavel, čávo (čhavo), čaja (čhaj), dilino, kerka, love, chálovať, atď. Pozrite sa na internet, či a ako Rómovia používajú slovo „Cigán“/„Cigáň“.

S vedomím, že na určitých miestach sa naše vyjadrenia azda môžu javiť aj ako nedostatočne korektné, sa pokúsime poukázať na niektoré (viac či menej) typické črty a prejavy rómskej menšiny. Tieto charakteristiky sú naozaj iba modelovými zovšeobecneniami, ako ich urobila J. Poláková (2013):

- v rómskych rodinách sú presne rozdelené roly a úlohy mužov a žien, ale hierarchické je aj postavenie generácií, takže najstarší muž disponuje najväčšou mocou,
- riešenie problémov sa odohráva v rámci búrlivej debaty v rodine, kde jednotlivec najskôr prejaví svoj názor, ale napokon sa samostatne nerozhoduje, ale prijíma názor rodiny, pričom ale z jeho strany už nejde o ústupok voči nátlaku, ale o stotožnenie sa s rodinou (vďaka tejto mentalite sú rómske rodiny navonok súdržné),

- typická rómska hlučnosť na verejnosti je iba formou výmeny názorov hoci aj o najbanálnejších otázkach, veď ak chce jednotlivec v početnej rodine na malom priestore na seba upozorniť, musí byť hlučný a prekričať ostatných, v skutočnosti sa však Rómovia v týchto situáciách nehádajú zúrivo ani teatrálne, nemusí vôbec ísť o konflikt, len komunikujú v rámci svojho štandardného komunikačného vzorca odlišného od majority (z hľadiska majority sa pritom prejavuje evidentný stereotyp: ak hovoria hlasno Taliani, je to temperamentné, ak Rómovia, je to vulgárne),
- Rómovia majú omnoho voľnejšie vnímanie času než majorita, takže dohodnutý termín je pre nich často len orientačná veličina, a naopak, ak sa dobre cítia, tak sa zdržia bez ohľadu na plynutie času (aj tu sa však prejavuje majoritný stereotyp: meškajúci Róm je nezodpovedný, meškajúci človek z juhu Európy je slobodný bohém),
- veľká odlišnosť voči majorite je v tom, že rómska kultúra má inak nastavené kritériá slušnosti pri vyžadovaní a ďakovaní, veď Rómovia v určitých situácia necítia potrebu „slušne“ poprosiť a „slušne“ poďakovať, čo ale platí aj v opačnej situácii (prehnané ďakovanie môžu Rómovia vnímať až ako urážlivé),
- Rómovia majú špecifický prístup k poriadku a čistote, v ich chudobných obydliach v osadách je čistota a poriadok s dôrazom na špecifickú estetiku a farebnosť, ale to je v kontraste s neupraveným okolím, ešte pred niekoľkými generáciami žili Rómovia kočovným spôsobom, o okolie sa starať nemuseli, veď po pár týždňoch miesto opustili a presunuli sa inde, vytvárali odpadky organického pôvodu, ktoré stačilo spáliť, prípadne zakopať, lenže v posledných desaťročiach väčšinu odpadu už tvoria plasty a nerozložiteľné zložky, na čo rómska tradícia ešte nestihla zareagovať, a navyše – čo je rovnako dôležité – prastará religiózna tradícia (dodnes dožívajúca ako povera) zakazovala ako tabu dotýkať sa vyhodených a nečistých vecí, lebo v nich mohli sídliť nečisté sily (Poláková 2013).

Zaujímavé je, ako A. Mušinka upozorňuje, že vzhľadom na komunikáciu s majoritou a následné uplatnenie sa Rómov z hľadiska zamestnania či štúdia „je zásadnejšie než prístup k pitnej vode mať kúpeľňu, kde sa môžete umyť. To, že ste si uvarili kávu z dažďovej vody, nikoho nezaujíma. Ale ak zapáchate, pretože ste sa nemali kde osprchovať, tak si to ľudia všimnú hneď“ (Mušinka 2021).

- S kočovníckou tradíciou súvisí aj nedostatočná schopnosť Rómov plánovať budúcnosť a hospodáriť s peniazmi, veď kočovník doslova kráčal v ústrety neznámej budúcnosti, musel byť fatalistom, žiadne veľké zásoby si prepravovať nemohol a na na miestach, kde sa kočovní Rómovia zdržali, sa mohli zamestnať len jednorazovo a krátkodobo, neuzatvárali zmluvy na dobu neurčitú, čo bol presný opak usadeného spôsobu života roľníkov, ktorí sa naučili plánovať a počítať s tým, že keď zasejú, úrodu budú žať až o niekoľko mesiacov, no dovtedy si musia naplánovať spotrebu potravín,
- kočovníctvo neumožňoval individuálne hromadenie vecí, takže aj majetok kočujúceho spoločenstva bol považovaný za spoločný, a nie za individuálne vlastníctvo v chápaní majority, preto v rómskych v osadách dodnes platí, že ak niekto niečo potrebuje, vezme si to od suseda, ak predmet potrebuje sused, odovzdá sa mu, no a to, čo doslúžilo, sa vyhodí, čo má vplyv aj na etiku – veci sa nepožičiavajú s racionalistickým cieľom recipročnej protislužby v budúcnosti, ale kvôli aktuálnej potrebe alebo dobrému skutku (v minulosti v tomto svete majetkom bolo zlato, lebo aj malý a ľahko transportovateľný kúsok mal hodnotu, pričom najlepšie bolo držať ho neoddeliteľne pri sebe a na to bol ideálny zlatý zub),
- najmenšie deti sú v rómskej rodine rozmaznávané a stále sú pri matke, keď však neskôr už dieťa vie koexistovať so súrodencami a staršími deťmi, je im posunuté na ďalšiu starostlivosť a výchovu, za materinskú opateru sa považuje najmä materiálna starostlivosť ako nasýtenie a zaodetie, naopak, výchovná funkcia celej komunity je podstatne vyššia než u majority, dieťa má odkukať, ako sa má správať (s čím súvisí napríklad rýchly vstup mládeže do intímneho života),
- vo výchove sa nepodmieňuje odmena výkonom, dobrý rómsky rodič chce pre dieťa to najlepšie a aj mu to dá, ak môže (Poláková 2013).

Pre dieťa pochádzajúce z takejto kultúry je škola nepochopiteľný šok. Je vytrhnuté z prostredia rodiny a ochraňujúcich súrodencov. Z hlučnej domácnosti, kde podnety pôsobia z každej strany, prišlo dieťa do prostredia, v ktorom sa očakáva tiché sústredenie sa na jednu úlohu a jej dlhodobé riešenie. V škole sa vyžaduje samostatná práca a automatická pomoc súrodencov či okolia úplne absentuje. Navyše

systematické nadväzovanie učiva znamená, že už jedna absencia zakladá vedomostnú priepasť.

Navyše sa v škole za krádež považuje nielen používanie cudzích farbičiek či pera, ale ešte aj konzumácia dostupnej desiaty spolužiaka. A školská známka ako akási virtuálna odmena, čo neprináša žiadnu slasť, je sama o sebe tiež nepochopiteľná. Ak rómske dieťa všetky tieto školské pravidlá ukotvené v kultúre majority nedodržiava, je sankcionované a nálepkované ako nevychovateľné, ono sa však iba dostalo do sveta, ktorého zákonitostiam nerozumie. Dieťa je zo školy znechutené a snaží sa jej vyhýbať. Ak nemá doma silnú a systematickú oporu človeka, ktorý sa s ním pravidelne učí a dbá, aby nemalo absencie, o tom, aké dosiahne v živote vzdelanie, je pomerne rýchlo fatálne rozhodnuté.

Ak dieťa z majority dokáže pri vstupe do prvého ročníka po anglicky pozdraviť a poďakovať sa, je to talent pochádzajúci z rodiny, ktorej zjavne záleží na rozvoji svojich detí. Ak rómske dieťa v rovnakom veku okrem materinského jazyka ovláda ešte lámanú slovenčinu a maďarčinu, je potenciálne nevzdelateľné, veď ani len nerozumie inštrukciám učiteľky. Práve v tomto kultúrno-sociálnom kontexte môže byť pre rómske dieťa faktorom zmeny verejná knižnica ako bezpečný priestor poskytujúci možnosť urobiť si domáce úlohy a vypožičať si farbičky.

ÚLOHA

Výskum spred vyše 20 rokov (Rankov a Valček 2005, hlavne s. 76-83) skúmal aj rozdiely medzi čítaním detí z hľadiska ich národnosti – pre potreby výskumu bola národnosť pragmaticky definovaná prostredníctvom materinského jazyka, ako národnosti slovenská, maďarská a rómska. Pozrite si danú publikáciu a všimnite si najvýraznejšie rozdiely. Skúste hypoteticky odhadnúť, čo sa za obdobie od realizácie výskumu mohlo zmeniť.

Vzťah Rómov (z marginalizovaného prostredia) k informáciám, informačným zdrojom, médiám a ku knižniciam ako informačným inštitúciám môže mať tiež svoje špecifiká:

- informácie v komunite často pochádzajú z vnútorných zdrojov, respektíve prišli z externého prostredia, ale boli zjednodušené či skreslené, a tak potom cirkulujú v komunite, čiže niekedy to môžu byť polopravdy, fámy alebo hoaxy,
- aj užitočné informácie pre život si ľudia v komunite osvojujú sprostredkovane cez miestnych influencerov, v ideálnom prípade komunitných pracovníkov, nie z oficiálnych zdrojov a inštitúcií,
- dôležitú úlohu v informačnej ekológii komunity zohrávajú ako zdroje aj masmédiá a sociálne siete,
- čítanie kníh nie je preferovanou, ba ani len bežnou aktivitou, lebo trvá dlho a neprináša bezprostredný úžitok, napríklad v porovnaní s internetovým zdrojmi, ako sú videá na sociálnych sieťach, sa nedá zdieľať, preto sa prečítané môže len ťažko uplatniť v skupinovej komunikácii v silno komunitne založenom prostredí osady,
- ľudia z marginalizovaného prostredia nemajú osvojenú kultúrno-vzdelávaciu potrebu využívať služby knižnice, preto si ju ani neodovzdávajú ako kultúrny vzorec medzi generáciami,
- títo ľudia žijú v dynamike každodenného zháňania základných potrieb a knižničné služby medzi ne v podstate nepatria,
- čítanie detí nemusí byť rodičmi vnímané ako sama o sebe pozitívna aktivita (tak je to v majorite), naopak čítanie môže byť plytvaním času v situácii, keď dieťa mohlo urobiť niečo bezprostredne prakticky užitočné pre rodinu,
- svet opisovaný v knihách je neznámy a môže byť vnímaný ako cudzorodý, navyše knihy sú napísané zložitým a ťažšie zrozumiteľným literárnym alebo odborným jazykom, často je to dokonca text v cudzom jazyku odlišnom od materinskej rómčiny,
- niektoré rómske deti vôbec nezažili zaspávanie pri rozprávke čítanej rodičom či starým rodičom, možno ani pri hovorenej rozprávke (príbehy z bohatej studnice rómskych ľudových rozprávok neboli určené primárne deťom, patrili do orálnej kultúry zmiešaného prostredia dospelých a detí,
- samotná registrácia (vystavenie preukazu) sa javí ako ďalšia administratívna kontrola, predstavuje kontakt s „úradmi“, s cudzím okolitým svetom, kde Rómovia mali a majú miesto len na okraji, administratívny systém je nastavený na ich sankcionovanie, takže vyplnenie používateľskej prihlášky (formulára)

môže byť problémom nielen kvôli nepochopeniu niektorej položky, ale aj kvôli nedôvere, že sa takto podávajú osobné a kontrolovateľné informácie v písomnej podobe a s podpisom.

Z uvedeného vyplýva, že pracovník knižnice musí aj opakovane zdôrazňovať, že on nie je úradná osoba, pred ktorou si treba dávať pozor, veď ani knižnica nie je „úrad". Pracovník služieb musí uistiť nového používateľa, že poskytnuté údaje knižnica nesmie nikomu prezradiť. Optimálne je, ak registračné úkony urobí asistent alebo iná pre rómskeho používateľa dôveryhodná osoba. Všeobecne je pre knižnicu mimoriadne dôležitá spolupráca s komunitnými centrami, pracovníci komunitných centier sú ideálnymi informátormi o knižnici či garantmi jej obrazu v rómskej komunite.

ÚLOHA

Zistite na internete, kto môže zriaďovať komunitné centrá a čo je obsahom ich činnosti. V českom meste Louny má tamojšia Mestská knižnica priamo v štatúte uvedené, že plní aj funkcie komunitného pracoviska. Pozrite sa na jej webovom sídle či v iných internetových zdrojoch, čo z toho vyplýva pre činnosť tejto knižnice.

Samozrejme, každá verejná knižnica (obecná, miestna, mestská, okresná) môže plniť niektoré z funkcií komunitného centra v spolupráci s ním, alebo aj namiesto neho, no podľa možnosti nie v konkurencii voči nemu, ani nie duplicitne s komunitným centrom. Zdanlivý „odvetvový" rozpor medzi kultúrnymi funkciami a sociálnymi funkciami je len vecou uhla pohľadu na poslanie knižnice.

Komunikácia s potenciálnymi a existujúcimi používateľmi z marginalizovanej komunity by sa mala opierať o overené pravidlá dobrej praxe:

- prvý kontakt s pracovníkom knižnice by sa mal odohrať v komunitnom centre alebo v inom známom a voči Rómom priateľskom prostredí, každopádne za účasti pre nich dôveryhodnej osoby, alebo je možné prostredníctvom komunitného pracovníka pozvať do knižnice vybraných ľudí z komunity,
- treba si uvedomiť, že pre Rómov môže byť dôležité, s kým v knižnici hovoria, veď niekedy starší muž očakáva, že v knižnici bude „seriózne" hovoriť

o „pravidlách“ s mužom alebo priamo s riaditeľkou či riaditeľom, preto je dobré sa predstaviť ako osoba, čo má kompetencie a je zodpovedná za všetky výpožičky či všetkých používateľov,

- Rómov môže uraziť, ak sa im povie, že daná vec je len banálna, riaditeľka na to nie je potrebná a vybaví to aj radová pracovníčka,
- v majoritnej kultúre sa stretnutie a interakcie začínajú pozdravom ale v rómskej kultúre to tak nemusí byť, keďže bežný pozdrav mladých Rómov v preklade znamená „kam ideš?“ a gazdinky sa pozdravia „čo ideš variť?“ (Poláková 2013, s. 153), čo sú v knižnice nepoužiteľné formulky, preto keď Rómovia nepozdravia, nemusí to byť z ich strany neúctivé, no pracovník služieb ich napriek tomu má pozdraviť, a to aj deti (je to súčasť edukácie a inkulturácie v najširšom zmysle),
- Rómovia si medzi sebou bežne tykajú, vyká sa iba tým najváženejším osobám, tykať môžu komunikovať aj s pracovníkom služieb, no profesionál im napriek tomu chladnokrvne vyká, opakovane oslovuje dieťa menom a dospelého priezviskom (z rovnakého dôvodu, aký bol uvedený vyššie),
- vyššie sme spomínali aj odlišnú kultúru prosenia či vyžadovania a ďakovania v rómskom prostredí, no na rozdiel od zdravenia a vykania by sme tu boli zdržanlivejší pri presadzovaní majoritných pravidiel,
- vhodné je prejavovať záujem o rozprávanie používateľa, čím ho berieme vážne a buduje vzájomný dôveru, najmä v prípade sťažovania sa na niečo, napríklad financie, sa nesmie situácia zľahčovať, ale ani reagovať poučovaním,
- apriórnou kritikou by sa nemalo reagovať ani na nesprávne názory, užitočnejšie je klásť otázky, zisťovať príčiny a súvislosti,
- treba však zachovať ostražitosť a odstup v prípade manipulatívnych výrokov používateľa, napríklad chválením („vy ste rozumná, veď pracujete v knižnici“, „vy ma vždy chápete“), citovým vydieraním („chcem to pre deti, nie pre seba“, „však aj vy by ste to urobili pre dieťa“) alebo vyhováraním sa na znevýhodnenie („ja nemám vzdelanie, takže nemôžem“), kedy je vhodnou odpoveďou práve potvrdzovanie záujmu o situáciu používateľa,
- majorita mlčaním vyjadruje súhlas, lenže ak si Rómovia vážia partnera, neodporujú mu a svoj slušný nesúhlas vyjadria mlčaním, čím môže vzniknúť neporozumenie medzi personálom knižnice, ktorý má dojem, že rómsky

používateľ voči návrhu nenamietal, a týmto používateľom, ktorý má dojem, že vyjadril nesúhlas,

- ako sme vysvetlili vyššie, rómske dieťa dostane v rodine to, čo chce, buď hneď alebo vôbec, každopádne však nie je zvyknuté čakať, preto sa pri výpožičnom pulte môže predbiehať (veď je navyknuté dostať okamžité uspokojenie), za čo ho netreba okrikovať, ale pokojne mu vysvetliť, že aj iné deti chcú len to, čo ono – vypožičať si,
- rómske dieťa je fixované na súrodencov a širšiu rodinu, preto je ideálne mať za používateľov viacerých súrodencov, ktorí by sa navzájom ťahali do knižnice,
- vyššie sme spomínali aj voľný vzťah Rómov k času a dodržovaniu termínov, čo sa môže odraziť napríklad pri dodržiavaní výpožičnej lehoty, preto pri každej výpožičke treba pripomenúť, že o mesiac treba knihu vrátiť, inak bude nutná pokuta, navyše je možné pripomenúť vrátenie esemeskou či inou správou,
- odlišné vnímanie času a záväznosti dohôd sa môže prejaviť aj pri spolupráci s rómskymi dobrovoľníkmi, takže namiesto nervozity je účinnejšie pripomínanie a plánovanie s časovou rezervou (ak sa podujatie začína o 17:00, o 16:00 už môžeme zaslať dobrovoľníkom esemesku – „Stihnete prísť o 16:30, ako sme sa dohodli?“),
- ako sme spomenuli vyššie, ak sa Rómovia cítia dobre, prestanú vnímať čas a užívajú si chvíľu, preto je svojim spôsobom poctou pre pracovníka služieb, ak používatelia zostávajú v knižnici, hoci sa už skončili otváracie hodiny, no v takejto situácii asi nezostáva nič iné, ako obrátiť pozornosť na seba a na neodkladné povinnosti, ktoré treba ešte splniť,
- kniha, ktorú si rómske dieťa vypožičalo, môže začať kolovať medzi ostatnými deťmi v osade, čo je z edukatívno-kultúrneho hľadiska vynikajúca situácia, takže je azda možné v rámci zvýhodňovania znevýhodnených (pozitívnej diskriminácie) zvážiť aj inú sankčnú politiku za oneskorené vrátenie dokumentu, navyše ak výška takejto pokuty má úplne inú hodnotu v majoritnej rodine a v rodine z osady, kde môže byť dôvod na zákaz navštevovania drahej knižnice.

ÚLOHA

Vyhľadajte na internete rómskych spisovateľov a prečítajte si ukážky z ich diel (v slovenčine alebo jazyku, ktorému rozumiete). Objavili ste nejaké špecifiká, ktoré tieto diela spájajú z hľadiska témy, vyjadrovacích prostriedkov, postáv a pod.?

Existuje písaná literatúra v rómskom jazyku, často vychádza aj dvojjazyčne (napríklad, jedna strana rómsky, vedľajšia v preklade do slovenčiny). Existujú aj časopisy a internetové portály v rómčine. Určitým problém pri ich využívaní v edukácii Rómov však je, že oni sami považujú rómčinu za jazyk ústnej komunikácie a orálnej kultúry. Gramotnosť je vo všeobecnosti súčasťou majoritnej kultúry, čítať a písať sa naučili predsa v cudzom jazyku majority. Svoj materinský jazyk v písomnej podobe sa mnohokrát naučili sami intuitívne a v rodinnom prostredí, a tak ho využívajú na krátke statusy na sociálnych sieťach či na esemeskovanie, no nie na písanie alebo čítanie rozsiahlejších textov. Preto mnohí Rómovia ani zásadne netrvajú na tom, aby ich deti mali v školách možnosť výučby v materinskom jazyku či aspoň voliteľný predmet rómsky jazyk. Z toho paradoxne vyplýva, že fond kníh v rómskom jazyku ani nemusí byť vnímaný ako nejaká významná služba knižnice.

ÚLOHA

Zoznámte sa na internete so žánrom rom pop, rómskou populárnou hudbou vznikajúcou na Slovensku a v Čechách. Aké ste objavili špecifiká z hľadiska textov a hudby?

Bez ohľadu na to, či knižnica plní alebo neplní funkcie komunitného centra, mala by ponúkať a poskytovať svoje služby aj rómskej komunite vo svojej pôsobnosti. Mala by vystupovať ako inštitúcia pozitívne a priateľsky orientovaná (aj) na Rómov, čiže Roma-friendly library (porovnaj so všeobecnými pravidlami práce terénnych pracovníkov v Ambrózová, Vitálošová a Labáth 2006, hl. s. 15–24):

- knižnica by mala poskytovať zľavu (úplnú zľavu) zo zápisného, ktorá by mala byť vysvetlená v organizačnom poriadku, respektíve v cenníku služieb a poplatkov, keďže zľava nemá byť poskytovaná na národnostnom či etnickom

princípe, ale na sociálnom, napríklad osobám, ktoré poberajú určitý typ dávok,

- knižnica by mala mapovať situáciu vo svojej pôsobnosti a mať prehľad o vyčlenených rómskych komunitách,
- knižnica by mala ponúkať adresné služby asistencie pri riešení praktických problémov, napríklad pri vypracovaní životopisu, vypĺňaní žiadostí a pod., mohla by určitý svoj priestor (v určitom čase) vyčleniť pre pracovníka odboru sociálnych služieb ako detašované pracovisko,
- knižnica by mala spolupracovať s odborom sociálnych služieb či inštitúciami tretieho sektora, informovať o ich službách na vlastnom webovom sídle a na nástenkách,
- vo svojich priestoroch by knižnica mala vyčleniť vhodne zariadený priestor ako „bezpečný kútik“, kde sa môžu porozprávať rómske deti, mládež a dospelí ako miesto medziľudských stretnutí, ale aj priestor, miesto, kde si môžu robiť deti domáce úlohy za pomoci asistenta, dobrovoľníkov alebo pracovníka služieb, a to aj s využitím počítača,
- v tomto priestore by mali byť k dispozícii aj didaktické hry a hračky, lebo rómske dieťa s nimi neprichádza do kontaktu,
- knižnica by mala vyhľadávať a ponúkať vo forme informácií, dokumentov, prednášok, podujatí a kurzov témy užitočné pre Rómov (napríklad finančná gramotnosť, informačná gramotnosť a dezinformácie, výchova a starostlivosť o deti a rodinu, zdravie, možnosti sociálnej a právnej pomoci),
- knižnica by mala budovať čiastkový fond v rómčine, čo je spôsob budovania sebavedomia Rómov,
- knižnica by mala získavať dobrovoľníkov z rómskej komunity, čím by zvyšovala ich sebavedomie a začleňovala by ich do života spoločnosti,
- knižnica by mala získavať dobrovoľníkov z prostredia majority odhodlaných pre prácu s Rómami, môžu to byť aj študenti sociálnej práce, pedagogiky, andragogiky a pod., pre pomoc deťom s domácimi úlohami sú osožní aj gymnazisti.

Knihovník s filozofiou komunitného či sociálneho pracovníka by mal mať optiku tzv. dvojstupňového prístupu k sociálnemu vyčleneniu – chápať ho ako problém komunity a problém konkrétneho človeka (používateľa služieb). Takýto knihovník

nemusí mať nevyhnutne ambície analyzovať do detailu celospoločenské príčiny, skôr by mal hľadať možnosti riešenia konkrétnych problémov konkrétnych ľudí. Ako profesionál nemá robiť svetovú revolúciu, ale poskytovať informačné služby. Knihovník s filozofiou komunitného či sociálneho pracovníka vie, že podpora orientovaná na rozvoj zručnosti či kvalifikácie napokon vedie k zmene celého života jednotlivca. Preto takýto knihovník predpokladá, že takmer každý si dokáže osvojiť nové zručnosti, schopnosti a vedomosti, takže každý je vzdelateľný. Neverí mýtom o tom, že ľudia sociálne vyčlenení nechcú zmeniť svoju situáciu, alebo že majoritná spoločnosť nie je pripravená prijať vyčlenených ľudí.

Preto knihovník s filozofiou komunitného či sociálneho pracovníka v rámci svojej práce:

- zvyšuje neustále svoju odbornú kvalifikáciu primeraným tréningom a školením,
- pozná hranice svojich kompetencií a zručností, takže nerieši všetky problémy používateľa, ale sústreďuje sa na to, čo je najbližšie jeho informačnej profesii a inštitúcii,
- konzultuje problematiku s pracovníkmi odboru sociálnych služieb, centier pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie, prípadne aj s odborníkmi z akademického prostredia alebo mimovládnych organizácií a pod.
- zdieľa s kolegami vo svojej knižnici aj s inými knižnicami príklady dobrej praxe,
- vstupuje do lokalít a miest (osád a škôl), kde sa koncentrujú rómske deti a dospelí,
- vie, že sociálne znevýhodnený neznamená mentálne znevýhodnený, hoci nemusí vedieť dobre po slovensky
- prepája majoritu s minoritou podujatiami aj každodennými interakciami,
- pracuje systematicky a dlhodobo, nie jednorazovo, využíva síce aj krátkodobé kampane, ale skutočnú zmenu očakáva na základe dlhodobého pôsobenia,
- nepreberá na seba povinnosti používateľa, účinne napomáha, ale žiada používateľa, aby urobil sám, čo zvládne,
- nechce byť svedomím používateľa, nedohovára mu, nevyčíta, nehodnotí na škále správne – nesprávne (nehovorí: „Vy musíte deťom pred spaním čítať, inak budú mať v škole problémy“),

- udržuje si profesionálny emocionálny odstup, pretože aj prílišná empatia a angažovanosť môžu viesť k frustrácii a vyhoreniu.

ÚLOHA

V rámci tohto učebného textu sme sa doteraz zaoberali takmer výlučne iba tou časťou rómskej menšiny, ktorá žije vo vylúčených komunitách. Na záver sa vráťme k integrovaným Rómom žijúcim v prostredí majority. Aj oni sú vystavení predsudkom, stereotypom aj otvorenému rasizmu. Nájdite na internete výsledky výskumov (slovenských aj medzinárodných), ktoré skúmali stav a prejavy rasizmu, xenofóbie a pod. Vymyslite v skupinách námety, akými spôsobmi by verejné knižnice mohli reagovať na takéto prejavy predsudkov a stereotypov. Vymyslite v skupinách námety, akými spôsobmi by iné informačné inštitúcie než verejné knižnice mohli reagovať na takéto prejavy predsudkov a stereotypov.

Literatúra na ďalšie štúdium o knižničnej práci s používateľmi z marginalizovaných komunít:

BUREŠOVÁ, J. a M. SABELOVÁ, 2018. *Rovný přístup. Knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením* [online]. Praha: Národní knihovna. 58 s. ISBN 978-80-7050-709-4. [cit. 2026-02-07]. Dostupné na: https://ipk.nkp.cz/legislativa/normy-standardy-doporuceni/Rovnypristupvylouceninaweb.pdf.

JANKŮ, K., sest., 2006. *Na cestě k romské knihovně* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 80-7368-257-5. [cit. 2026-02-15]. Dostupné na: https://www.kmo.cz/wp-content/uploads/2021/07/Romsky-Kruh-brozura.pdf.

SABELOVÁ, M., sest. 2009. *Společné cesty – veřejné knihovny ve střední Evropě a skupiny obyvatel ohrožené sociálním vyloučením. Mezinárodní seminář, Ostrava, 10.-11.11.2008.* Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR. 87 s. ISBN 978-80-85851-19-9.

ŠEDÁ, M., sest., 2015. *Knihovna pro všechny. Sborník ze semináře 12.-13.5.2015* [online]. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna. 123 s. ISBN 978-80-7054-221-7. [cit. 2025-12-20]. Dostupné na: https://www.svkos.cz/data/soubory/2015_knihovnaprovsechny.pdf.

TURČAN UHRÍKOVÁ, V., zost. *Inklúzia – sprístupňovanie – služby: Výmena skúseností knižníc krajín V4* [online]. Banská Bystrica: Štátna vedecká knižnica. 375 s. ISBN 978-80-8227-033-7. [cit. 2026-02-20]. Dostupné na: https://svkbb.eu/wp-content/uploads/2025/10/Zb_Inkluzia-2025.pdf.

Literatúra na ďalšie štúdium o multikultúrnych knižniciach a ich službách:

NEKOLOVÁ, K. a T. GARAMSZEGI, 2021. *Interkulturní knihovnictví* [online]. Praha Národní knihovna ČR 2021. 32 s. ISBN 978-80-7050-756-8. [cit. 2026-02-05]. Dostupné na: https://www.skipcr.cz/sites/default/files/documents/2021-12/interkulturni_knihovnictvi_brozura.pdf.

2.2.2 Seniorskí používatelia informačných služieb

Staroba je prirodzená vývojová etapa života, hoci súčasná spoločnosť ju v rámci korektného vyjadrovania premenovala na seniorský vek, strieborný vek či staršiu dospelosť. Pojmy dôchodca a penzista sa v odbornom jazyku nepoužívajú, sú síce ekonomicky presné, ale nevyjadrujú celú šírku osobnosti seniora. Odborný pojem geront sa používa iba v medicínskych disciplínach.

Podiel seniorov na populácii najmä v Európe ako celku neustále narastá, už pred desaťročiami dosiahol viac než pätinu populácie (nad 60 rokov), pričom postupne sa ťažisko najstarších populácií presúva v rámci Európy smerom na východ. Za nárastom podielu seniorov v rámci populácie nie je len pokrok v medicíne, vďaka ktorému sa dosť radikálne zvyšuje priemerný vek, ale aj zmeny rodinného správania mladších ročníkov, hlavne tzv. odložené materstvo (porovnaj Hvozdíková 2014). Ak v populácii „chýbajú“ deti, priemerný vek musí ísť nahor. Stále platí, že ženy sa dožívajú podstatne vyššieho veku než muži, čo má vplyv aj na špecifiká informačných služieb, veď seniorských žien-používateliek je podstatne viac.

ÚLOHA

Nájdite štatistické údaje o demografickom vývoji slovenskej a európskej populácie. Porovnajte podiely seniorov na počte obyvateľov v jednotlivých krajinách. Porovnajte priemerný vek, ktorého sa dožívajú ženy a muži v jednotlivých krajinách.

Každopádne, seniorský vek je dlhá etapa života a seniori sú vnútorne veľmi členitá skupina – aktívna manažérka vo veku 65 rokov je zo sociálneho, z ekonomického aj psychologického hľadiska úplne odlišný typ osobnosti než jej 87-ročná mamička s načúvacím prístrojom a 2 barlami. Preto vývinová psychológia rozlišuje ranú starobu (vek 60 až 74 rokov), pravú starobu (75 až 89 rokov) a dlhovekosť (90 a viac rokov). S pribúdajúcim vekom sa menia aj informačné potreby a záujmy seniorov, napríklad sa zvyšuje orientácia na informácie a informačné zdroje súvisiace so zdravím a starostlivosťou o seba.

Seniori sú špecifická používateľská skupina, pri ktorej sa prejavujú viaceré v predchádzajúcich kapitolách spomínané znevýhodnenia, a to rovnako zdravotné ako sociálne. Postupne pribúdajúce a narastajúce zdravotné problémy sú v podstate definičným znakom seniora, veď sa aj vytvorila špecifická medicínska disciplína zameraná práve na ne – geriatria. Sú to znevýhodnenia

- v oblasti motoriky – znížená a spomalená pohyblivosť (hypomobilita),
- v zmyslovej sfére – zrak a sluch,
- na nosnej sústave – chronické ochorenia ako artritída, osteoporóza či reuma
- v kognitívno-mentálnej oblasti – od zhoršení vo výkonoch novopamäti až po Alzheimerovu chorobu,
- v kardiovaskulárnej a internej oblasti – hypertenzia, diabetes, respiračné ochorenia, onkologické ochorenia, atď. (pre porozumenie kontextu pozri aj Bartošovič, Zrubáková, Zacharová a kol., 2025).

Paralelne s nástupom týchto zdravotných znevýhodnení prebiehajú v živote seniora aj výrazné sociálne zmeny, ktoré samé o sebe môžu mať vplyv na jeho psychickú pohodu. Ide v prvom rade o vyčleňovanie z pracovného procesu a odchod do dôchodku. Niektorí ľudia v seniorskom veku ešte dlhší čas pracujú na plný úväzok, iní volia skrátené úväzky alebo brigády, ale v princípe ide o obdobie uzatvárania kariérneho života. Podľa tohto aspektu je seniorov možné deliť na

- ekonomicky aktívnych (pracujú),
- sebestačných a (úplne či čiastočne) nezávislých (vedia sa o seba postarať a sú aktívni),
- závislých a odkázaných (potrebuje v rôznej miere nejakú formu pomoci od rodiny, spoločnosti či inštitúcií).

So seniorským vekom teda súvisí postupný alebo prudký pokles finančných príjmov, ktorý niekedy môže byť aj hlavným dôvodom ukončenia niektorých záľub (napríklad cestovanie). Preto sa seniorský vek označuje aj ako postproduktívny vek – ale aj voči tomuto pomenovaniu existujú námietky, pretože v súčasnosti sa inštitúcie a štáty snažia dosiahnuť aj u seniorov aktívny a produktívny život (hoci nie v ekonomickom zmysle). Svetová zdravotnícka organizácia (WHO) už v roku 1997 prijala koncepciu aktívneho starnutia, ktorá by mala odstrániť sociálne vylúčenie v seniorskom veku (Varga 2025, s. 27).

Ukončenie ekonomických aktivít sa môže výrazne podpísať aj pod osobnostné zmeny, pretože na jednej strane celkom prirodzene vedie k strate sociálnej prestíže a k poklesu sociálnych kontaktov, na druhej strane vyvoláva otázky o zmysle života. O funkčnom stave a schopnostiach seniora nevypovedá len jeho fyzický stav v najužšom zmysle, ale aj jeho motivácie a aktivity, no tie sú aj odrazom vplyvov z okolia – rodiny, prostredia, spoločnosti.

Osobnostno-charakterové zmeny sa v seniorskom veku nemusia prejaviť vôbec, ale môžu sa aj prejaviť v rámcoch určitých všeobecnejších tendencií, ktoré majú svoj odraz v spoločensky rozšírených stereotypoch:

- zlá novopamäť komplikuje aj orientáciu v priestore a znižuje možnosti sústredenia sa, čo v kombinácii s obmedzenou pohyblivosťou spôsobuje typickú seniorskú konzervatívnosť, odmietanie zmien, puntičkárstvo a pridŕžanie sa zabehaných vecí,
- nevyhnutná opatrnosť v pohyboch aj zvažovaní môže prerastať do nedôverčivosti, podozrievavosti a prehnaná kritickosť,
- depresie vyplývajúce zo straty životných cieľov a umierania priateľov sa môžu javiť ako neznášanlivosť, čo ešte viac obmedzuje kontakty a znásobuje osamelosť,

- uvedomenie si vlastného zaostávania vedie k neustálemu sťažovaniu sa na svet či šomraniu, ktoré vyvoláva nechuť okolia komunikovať so seniorom.

Napokon sú teda typické charakteristiky seniorov plné paradoxov a neriešiteľných problémov:

- hoci majú dostatok času pre sociálny život, chronické zdravotné problémy (inkontinencia, nedoslýchavosť) napokon vedú k vyhýbaniu sa spoločnosti a k samotárstvu,
- hoci senior má dostatok času na koníčky a záujmy, v dôsledku obmedzených financií si ich nemôže dovoliť (to je príležitosť pre knižnicu a informačné služby),
- hoci mnohí seniori nadväzujú intenzívny sociálny a spoločenský život so svojimi rovesníkmi, ten je niekedy iba dôsledkom izolácie v iných sférach, hlavne v rodinnom živote (rodiny sú dnes menej početné, často bezdetné, takže absentujú vnúčatá, deti seniorov následkom ekonomickej mobility žijú ďaleko).

Z uvedených všeobecných psychosociálnych charakteristík seniorov vyplýva, aké situácie či modely v interakciách seniorov a knižníc sú najpravdepodobnejšie:

- seniori majú čas – sú pravidelnými používateľmi, vyznačujú sa vyššou frekvenciou návštev než ostatná populácia,
- seniori majú radi svoju intímnu zónu – v publiku všeobecne zameraných podujatí sú skôr pasívni,
- seniori majú nedostatok sociálnych kontaktov – preto vyhľadávajú a obľubujú sociálne kontakty s personálom,
- seniori sú najaktívnejší medzi rovesníkmi – v tomto prostredí vedia byť aj angažovaní ako dobrovoľníci, pričom sami ani nevyžadujú formálne ukotvenie,
- seniorom najviac vyhovujú aktivity zamerané na podporu zdravia a duševného stavu, napr. tréningy pamäti, a tiež vzhľadom na svoju nízku technologickú gramotnosť uvítajú akékoľvek počítačové kurzy.

O funkčnom stave a výkonnosti seniora nerozhoduje len jeho vek či zdravotný stav, ale predovšetkým motivácie a životná pohoda, ktoré odrážajú nielen jeho vnútorný svet, ale aj pôsobenie vonkajšieho prostredia. Preto pre úspešné poskytovanie služieb je dôležitá atmosféra v knižnici. V tomto kontexte sa hovorí o knižnici priateľskej k seniorom (senior-friendly library). Filozofiou takejto knižnice je

vyššie spomínaný koncept aktívneho starnutia, teda zapojenia seniorov do života spoločnosti a lokálnej komunity, najmä cez rozvoj jeho osobných záujmov. Takáto knižnica seniorov nevyčleňuje, ale práve naopak, včleňuje ich medzi ostatných používateľov. Predovšetkým však knižnica priateľská k seniorom hodnotí svoje služby a podujatia podľa zásady, že všetci používatelia majú rovnakú hodnotu bez ohľadu na vek, teda podujatie pre seniorov nie je pre pracovníkov takejto knižnice menej dôležité než podujatie pre mladšie ročníky.

ÚLOHA

Vyhľadajte na internete definície, prejavy a príklady ageizmu. Popíšte príklady ageizmu, s ktorými ste sa v živote stretli. Zhodnoťte sebakriticky, či ageizmu tiež podliehate.

Knižnica priateľská k seniorom sa snaží v rámci svojich kontaktov:

- získať dobrovoľníkov zameraných na seniorov a ochotných slúžiť seniorom vo svojom voľnom čase aj bez nároku na odmenu, čo môžu byť aj študenti stredných zdravotníckych a pedagogických škôl, alebo vysokoškolskí študenti pedagogiky, psychológie, sociálnej práce (takýchto dobrovoľníkov je však potrebné aj zhodnotiť a oceniť),
- spolupracovať systematicky, dlhodobo a cyklicky s relevantnými inštitúciami a organizáciami v lokalite, ako sú seniorské spolky, kluby dôchodcov, domovy opatrovateľskej služby a denné stacionáre (kam je možné priamo doručovať výpožičky alebo robiť tam podujatia),
- kooperovať so samosprávou, keďže tá má najlepší prehľad o senioroch, vrátane imobilných.

Knižnica priateľská k seniorom v rámci svojich služieb:

- poskytuje seniorom zvýhodnenú registráciu či bezplatné predĺženie výpožičnej doby, pretože je to súčasť celospoločenskej solidarity, veď seniori majú v porovnaní so mzdou ekonomicky aktívnych penzie nižšie a musia riešiť nové typy nevyhnutných výdavkov (lekári, lieky),
- dbá na kvalifikovanosť a vrúcnosť personálu, má pracovníka špecializovaného na seniorov, t. j. seniorského asistenta s gerontopsychologickým alebo

andragogickým vzdelaním, školením či kurzom, tento pracovník usmerňuje a inštruuje aj kolegov,
- dbá pri komunikácii so seniormi o slušnosť a zachovanie dôstojnosti seniorov aj v situáciách, ak senior samotný tieto zásady porušuje,
- dbá pri interakcii na hlasitosť a tempo reči primerané komunikačným možnostiam seniora, vrátane zopakovania vysvetlení a informácií,
- má web stránku, ktorá reflektuje seniorských používateľov z hľadiska jazyka (vykanie, žiadny slang), dizajnu (obmedzenie vyskakujúcich reklám) či ovládacích prvkov (bez dvojklikov a skrolovania),
- má otváracie hodiny zohľadňujúce optimálne časy aj pre seniorov, napríklad dopoludňajšie hodiny,
- hovorí s jednotlivými seniormi o ich potrebách, upozorňuje ich na služby vo vzťahu k týmto potrebám,
- je pripravená, že mnohí seniori radi komunikujú, keďže niekedy žijú v sociálnej izolácii,
- ponúka aj doručovacie a zásielkové služby výpožičiek domov, čo je najjednoduchšie využitie pomoci dobrovoľníkov,
- rozširuje tieto vzdialené služby aj o možnosti predčítania a všeobecnejšieho sociálneho kontaktu,
- ponúka kamerovú lupu v priestoroch a rôzne čítacie pomôcky a zariadenia na zapožičanie.

Knižnica priateľská k seniorom v rámci budovania svojich fondov:
- vychádza z toho, že žiadny dnešný senior nie je digitálny domorodec, takže dôležitú úlohu v ich čítaní majú naďalej tlačené materiály – noviny, časopisy, knihy,
- počíta s tým, že dnešní seniori sú príslušníci „starých čitateľských generácií“, ktoré čítanie považovali za normálnu aktivitu vo voľnom čase,
- počíta s tým, že dnešní seniori prežili značnú časť života v Československu a sú ako čitatelia bilingválni,
- realizuje akvizíciu na základe požiadaviek, záujmov, potrieb a problémov seniorov, preto ich aj neustále monitoruje,
- ponúka aj materiály s väčším typom písma (fontom),

- osobitne sleduje vydávanie kníh s témami typickými pre seniorské potreby – zdravie, prevencia chorôb, výživa, cvičenie, liečivá, finančná gramotnosť a bezpečnosť, digitálna gramotnosť a príručky,
- nakupuje špecializované periodiká pre seniorov.

ÚLOHA

Zoznámte sa s periodikami pre seniorov (presnejšie pre seniorky a seniorov) v slovenskom a českom jazyku. Skúste definovať ich štruktúru a profil. Aká tematiky v nich prevláda? Môžu byť tieto časopisy inšpiráciou pre dizajnovanie služieb informačných inštitúcií pre seniorov?

Knižnica priateľská k seniorom v rámci svojich priestorov:

- neustále zvyšuje bezbariérovosť, vrátane inštalovania zdvíhacích plošín, v šatniach ponúka vešiaky na odloženie palice, barly či tašky, s dverami ľahko otvoriteľnými, s ľahko dostupnými priestrannými toaletami a nádobami s pitnou vodou,
- zariaďuje priestory nábytkom, ktorý neprestavuje problém z hľadiska obvyklej pohyblivosti seniorov, ako regály s knihami v primeranej výške aj smerom dolu, stoličky, kreslá a gauče, z ktorých senior ľahko vstane bez pomoci,
- poskytuje zóny a miestnosti vhodné pre seniorov z hľadiska zníženej hlučnosti a lepšieho osvetlenia.

Knižnica priateľská k seniorom v rámci svojich kolektívnych podujatí a programov:

- ponúka okrem všeobecne zameraných aj špeciálne určené pre seniorov ako cieľovú skupinu,
- počíta s tým, že niektorí seniori sa potrebujú na takýchto fórach vyrozprávať a iní sú naopak tichí a zakríknutí,
- dáva možnosť sebarealizácie aktívnym seniorom formou ich participácie na organizovaní podujatí, pričom najaktívnejší sa uplatnia aj ako lektori,
- zohľadňuje psychohygienické špecifiká seniorov, počíta s tým, že seniori sa rýchlejšie unavia a skôr strácajú pozornosť, takže už po trištvrte hodine potrebujú prestávku (alebo ukončenie),

- využíva dlhodobo populárne témy seniorských vzdelávacích aktivít, ako sú regionálne témy a tradície, zdravoveda, počítačové kurzy a pod.

Aktívne využívanie digitálnych technológií je pre seniorov nástrojom, pomocou ktorého môžu komunikovať s príbuznými a rovesníkmi, čím sa eliminuje ich sociálne vylúčenie. Ale správne využívanie špecifických digitálnych technológií je tiež nenahraditeľnou pomôckou pri monitorovaní zdravotného stavu a život ohrozujúcich situácií.

Osobitnou formou skupinových a kolektívnych aktivít v knižniciach sú také, ktoré poskytujú interakcie s medzigeneračným presahom:

- hry a turnaje s zmiešanými seniorsko-juniorskými tímami (napr. stolné hry),
- zapájanie stredoškolákov ako dobrovoľníkov v rámci počítačových kurzov pre seniorov,
- účinkovanie seniorov ako skúsených supervízorov v rámci tvorivých dielní tradičných remesiel (maľovanie kraslíc či medovníkov, výroba korbáčov),
- rôzne formy vzájomného medzigeneračného čítania (seniori a seniorky čítajú deťom, adolescenti čítajú seniorom v zariadeniach),
- budovanie regionálneho archívu záznamov oral history, kde so seniorskými pamätníkmi pracujú študentskí dobrovoľníci.

Takéto intergeneračné aktivity sú významným nástrojom posilňovania celospoločenskej súdržnosti, vzájomného porozumenia a solidarity, no najmä odstraňovania sociálneho vylúčenia. A navyše posilňujú zdravý lokálpatriotizmus, regionálnu a národnú identitu.

ÚLOHA

Zoznámte sa s nedávnym projektom Seniori píšu Wikipédiu. V akých rolách sa v ňom objavovali seniori?

ÚLOHA

Vymyslite nejakú službu akademickej knižnice vysokej školy zacielenú na seniorov.

Literatúra na ďalšie štúdium o seniorských používateľoch informačných služieb:

MAZUROVÁ, H. a Z. HOUŠKOVÁ, 2016. *Rovný přístup: knihovna přátelská k seniorům: metodická příručka pro práci knihoven se seniory* [online]. Praha: Národní knihovna ČR. 87 s. ISBN 978-80-70506-74-5. [cit. 2026-01-14]. Dostupné na: https://ipk.nkp.cz/docs/rovny-pristup-knihovna-pratelska-k-seniorum.

TURČAN UHRÍKOVÁ, V., zost. *Inklúzia – sprístupňovanie – služby: Výmena skúseností knižníc krajín V4* [online]. Banská Bystrica: Štátna vedecká knižnica, s. 27-33. ISBN 978-80-8227-033-7. [cit. 2026-02-20]. Dostupné na: https://svkbb.eu/wp-content/uploads/2025/10/Zb_Inkluzia-2025.pdf.

WENNIGER. R., 2003. Creating a Senior-Friendly Library. In: McGABE, G. B. a J. R. KENNEDY, eds. *Planning the Modern Library Building* [online]. Westport: Libraries Unlimited, s. 171-174. ISBN 978-03-13321-55-9. [cit. 2028-02-20]. Dostupné na: http://136.175.10.10:8088/ebook/pdf/Planning_the_Modern_Public_Library_Building.pdf.

2.3 Zhrnutia a závery

Predchádzajúce časti tohto učebného textu jasne ukazujú, že pre špecialistu poskytujúceho informačné služby zdravotne znevýhodneným používateľom je nevyhnutné, aby disponoval celým radom mäkkých zručností, hlavne komunikačnými schopnosťami, emocionálnou inteligenciou, empatiou, asertivitou, adaptabilitou, kreativitou, iniciatívnosťou, a to v kombinácii s tvrdými zručnosťami, teda poznatkami a schopnosťami nielen v oblasti informačných služieb, ale aj psychológie či špeciálnej pedagogiky.

Pracovník poskytujúci služby zdravotne znevýhodneným používateľom musí byť pripravený zvládať rôznorodé emócie:

- obavy z neúspechu, že nie je dostatočne pripravený poskytnúť adekvátnu službu,
- ľútosť, ktorá by mohla viesť až k pocitom viny, že nedokáže dostatočne vyhovieť a pomôcť,

- zdesenie z vonkajších prejavov znevýhodnenia, ako sú fyzické anomálie.

Zdravotne znevýhodnení ľudia na základe svojej dlhodobej skúsenosti pri interakcii s intaktnou populáciou môžu mať celý rad individuálnych alebo skupinových stereotypov, ktoré môžu komplikovať ich správanie v informačnej inštitúcii:

- skeptická a sarkastická nedôvera vyplývajúca z očakávania obvyklých a opakujúcich sa problémov, aké už zažili v minulosti, poznajú ich z najrôznejších inštitúcií,
- egocentrické až agresívne vyžadovanie naplnenia požiadaviek vyplývajúce z frustrácie spojenej s dlhodobým neuspokojením informačných, ale aj ďalších potrieb,
- žoviálna arogancia ako predstierané sebavedomie v prirodzenej snahe ako prekryť pocity neistoty či menejcennosti,
- expresívne vyjadrovanie náklonnosti, dôvery a priateľstva prejavujúce sa narúšaním obvyklého fyzického a emocionálneho odstupu medzi poskytovateľom služby a používateľom.

Mnohí znevýhodnení používatelia potrebujú pracovníka služieb nielen ako profesionála, ale aj ako priateľa, pred ktorým netreba mať obavy, možno mu dôverovať a spoľahnúť sa na neho. Ak sa informačnému pracovníkovi podarí získať takúto dôveru, je to na jednej strane pre neho naozajstné ocenenie a uznanie, ale na druhej strane to môže prerásť až do záťaže, ktorá časom môže byť pre pracovníka príliš náročná nielen časovo, ale aj emocionálne. Navyše je tu aj faktor vyváženého delenia pozornosti a výkonu medzi všetkých používateľov bez nevhodnej familiárnosti a protežovania.

Vzhľadom na vyššie opísané prejavy a symptómy zdravotných znevýhodnení, užitočnou službou môže byť aj biblioterapia. Samozrejme, ide o metódu vychádzajúcu z psychoterapeutických princípov, nie o telesné cvičenia či fyziologickú terapiu s knihami. Biblioterapia nepochybne vyžaduje určité odborné kompetencie a zručnosti aj z oblasti psychológie, psychoterapie či pedagogiky, alebo permanentnú supervíziu či konzultácie s odborníkmi. Postupovať do hĺbky je potrebné „s citom a pochopením, ale aj pevne nastavenými hranicami“ (Lysoňková a Dombrovská 2025, s. 78).

Biblioterapia môže prebiehať v kombinácii s arteterapiou, muzikoterapiou a pod, a to so zameraním na jednotlivca alebo skupinu. Súčasťou biblioterapeutických sedení sú tiché a hlasné čítania, rozhovory o literatúre, konfrontovanie názorov účastníka s názormi prezentovanými v diele, identifikovanie podobností medzi dielom a životom, reflexie účastníka na príbeh či svet zobrazený v dielach, jeho hodnotenie či vciťovanie sa do postáv, až po katarzné vyvolávanie emócií. Priebeh každého biblioterapeutického stretnutia je následne vyhodnotený, aby mohlo byť pripravené ďalšie stretnutie.

Z hľadiska používaných kníh sa texty kategorizujú na upokojujúce (tzv. sedatíva – uvoľňujú a navodzujú pocity pohody), stimulujúce (tzv. stimulatíva – inšpirujú, podnecujú aktivitu, prinášajú podnety), reflexívne (tzv. problematiká – podnecujú sebareflexiu, sebaprijatie), emotívne (tzv. sakrá, od singuláru sakrum – vyvolávajú vznešené emócie, prinášajú hodnoty) (cit. podľa Lysoňková a Dombrovská 2025, s. 84). Cieľom biblioterapie je dosahovanie pozitívneho efektu u osoby, ktorá ju absolvuje, z hľadiska jej správania, postojov, emocionálnych a psychických stavov, čiže riešenie jej problémov. Biblioterapiu môžeme zaradiť aj do kontextu digitálneho wellbeingu s cieľom nepodľahnúť informačnému zahlteniu.

Pojem marginalizované komunity čiže sociálne vylúčené komunity v slovenčine a na Slovensku implikuje rómske komunity žijúce v osadách. Sú to demografické skupiny, ktoré nemajú k zdrojom, vrátane informačných, taký prístup ako majorita, z čoho vyplýva ich informačná chudoba a špecifická vnútroskupinová informačná ekológia. To kladie osobitné požiadavky na knižnice a inštitúcie poskytujúce informačné služby týmto komunitám.

Prvý kontakt pracovníka informačných služieb by malo sprostredkovať komunitné centrum, s ktorým by knižnica mohla spolupracovať aj vyčlenením špeciálneho miesta ako detašovaného pracoviska, alebo aj formami špecifickej asistencie. Pre rómske deti a mládež je dôležitý „bezpečný kútik“ ako počítačom a didaktickými hrami vybavený priestor medziľudských stretnutí a robenia domácich úloh. Osobitnú úlohu pri poskytovaní služieb tejto menšine majú dobrovoľníci (zo samotnej rómskej komunity, spomedzi študentov, zo širšej verejnosti). Adresne orientované podujatia zahŕňajú prednášky a kurzy o finančnej gramotnosti, starostlivosti o rodinu, o zdravie, ako aj o možnostiach sociálnej a právnej pomoci. Čiastkový fond

v rómčine môže naraziť na bariéry, pretože Rómovia svoju materčinu považujú za jazyk orálnej komunikácie a často nemajú žiadne formálne vzdelanie o jeho písomnej forme. Naopak, osobitný význam majú aktivity a služby prepájajúce majoritu s minoritou, pretože prispievajú k sociálnej inklúzii a vzájomnému pochopeniu.

Populácia Slovenska aj Európy starne, pribúda seniorov, ktorí sú z hľadiska informačných služieb špecifickou používateľskou skupinou, ktorá vykazuje znaky zdravotne znevýhodnených aj sociálne znevýhodnených. Seniori ako používatelia sa vyznačujú niektorými špecifickými črtami, napríklad disponujú pomerne veľkým objemom času, majú nedostatok sociálnych kontaktov, čo môže viesť k zakríknutosti, alebo naopak k intenzívnej potrebe komunikovať. Seniori, najmä v prostredí rovesníkov, vedia byť aj angažovaní ako dobrovoľníci, ako lektori sa môžu uplatniť napríklad v oblasti regionálnej histórie. Potenciálni dobrovoľníci pre prácu so seniormi môžu pochádzať aj z prostredia študentov, a to najmä odborov pedagogika, psychológia, andragogika či sociálna práca.

Z tematického hľadiska sú medzi seniormi žiadané služby a podujatia zamerané na podporu telesného a mentálneho zdravia, ako aj „akékoľvek“ počítačové kurzy. Seniori sú príslušníci „starých čitateľských generácií“, ktoré sú aj bilingválne (čeština). Osobitnou formou skupinových a kolektívnych aktivít sú intergeneračné, ktoré prispievajú k posilňovaniu celospoločenskej súdržnosti a vzájomného porozumenia generácií.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

Amazon.com **[online]. 2026.** [cit. 2026-01-03]. Dostupné na: https://www.amazon.com/s?k=Breaking+Dawn+Stephenie+Meyer

AMBRÓZOVÁ, A., VITÁLOŠOVÁ, I. a V. LABÁTH, 2006. *Proces terénnej sociálnej práce v sociálne vylúčenej komunite* [online]. Bratislava: PDCS. 78 s. ISBN 80-969431-3-8. [cit. 2026-01-23]. Dostupné na: https://www.pdcs.sk/publikacie/detail/proces-terennej-socialnej-prace-v-socialne-vylucenej-komunite.

Atlas rómskych komunít. 2026. In: *Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity* [online]. [cit. 2026-02-12]. Dostupné na: https://www.romovia.vlada.gov.sk/atlas-romskych-komunit/?csrt=5135725792494895014.

BARTOŠOVIČ, I., ZRUBÁKOVÁ, K. ZACHAROVÁ, E. a kol., 2025. Zvláštnosti ochorení vo vyššom veku. *Lekársky obzor* [online]. 74 (3), 108–112. [cit. 2026-03-20]. Dostupné na: https://www.lekarskyobzor.sk/prezentacie/2025/lekarsky-obzor-2025-03/2025-lekarsky-obzor-03-herba-bartosovic.pdf.

Blind in Mind: The Braille Superstore **[online]. 2026.** [cit. 2026-01-03]. Dostupné na: https://www.braillebookstore.com/Breaking-Dawn.1

Bliss Online **[online]. 2026.** [cit. 2026-01-03]. Dostupné na: https://www.blissonline.se/.

Braille Keyboard Cover. 2026. In: *Living made easy* [online]. [cit. 2026-02-07]. Dostupné na: https://livingmadeeasy.org.uk/product/braille-keyboard-cover.

BUNGE, C. A., 1991. Ethics and the Reference Librarian. In: LANCASTER, F. W., ed. *Ethics and the Librarian* [online]. Monticello: University of Illinois, s. 45-61. ISBN 0-87845-085-8. [cit. 2026-05-21]. Dostupné na: https://www.ideals.illinois.edu/items/489.

BUREŠOVÁ, J. a M. SABELOVÁ, 2018. *Rovný přístup. Knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením* [online]. Praha: Národní knihovna. 58 s. ISBN 978-80-7050-709-4. [cit. 2026-02-07]. Dostupné na: https://ipk.nkp.cz/legislativa/normy-standardy-doporuceni/Rovnypristupvylouceninaweb.pdf.

CENKOVÁ K., 2019. Osobnosť dieťaťa s vývinovou dysfáziou. In: *Dieťa. Rodinný portál* [online]. [cit. 2026-02-07]. Dostupné na: https://www.dieta.sk/osobnost-dietata-s-vyvinovou-dysfaziou/.

ColorADD [online]. 2022. [cit. 2026-04-25]. Dostupné na: https://www.coloradd.net/en/coloradd-code/.

CSÉFALVAY, Z. a M. KOŠŤÁLOVÁ, 2012. Neurogénne poruchy komunikácie u dospelých. *Neurologie pro praxi* [online]. 13(6), 309–312. [cit. 2026-01-05]. Dostupné na: https://www.solen.sk/storage/file/article/0d0cea97aef97b9a23e4635b12738a08.pdf.

Čo je to mentálne postihnutie. 2015. In: *Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR* [online]. [cit. 2026-02-02]. Dostupné na: https://www.zpmpvsr.sk/index.php/temy/mentalne-postihnutie.

DILHOFOVÁ, A., 2018. *Odborná komunikace se čtenáři, uživateli a zákazníky v knihovnác*h [online]. Brno: Moravská zemská knihovna. 2018. 22 s. [cit. 2026-02-10]. Dostupné

na: https://www.mzk.cz/sites/mzk.cz/files/souboryMZK/odborna_komunikace_rk.pdf.

Etický kódex IFLA pre knihovníkov a informačných pracovníkov **[online]. 2012.** Prel. S. Stasselová. IFLA. [cit. 2026-02-07]. Dostupné na: https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/codesofethics/slovakcodeofethicsfull.pdf.

FOBEROVÁ, L., 2022. Management knihoven. In: KATUŠČÁK, D. a kol. *Kompendium knihovnictví 1*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna, s. 223–302. ISBN 978-80-7054-306-1.

GIL, L. 2016. Refreshable Braille Displays Could Allow the Blind to Read Graphics. In: *MSS* [online]. [cit. 2026-02-15]. Dostupné na: https://liliputing.com/refreshable-braille-displays-could-allow-the-blind-to-read-graphic/.

Gorali sa stali novou národnostnou menšinou. 29.01.2025. In: *Úrad Splnomocnenec vlády SR pre národnostné menšiny* [online]. [cit. 2026-02-10]. Dostupné na: https://www.narodnostnemensiny.vlada.gov.sk/tlacove-spravy/gorali-sa-stali-novou-narodnostnou-mensinou/.

GUROVÁ, E., 2017. Viete, že takmer každý desiaty muž je farboslepý?. In: *MSSLEVOCA* [online]. [cit. 2026-02-07]. Dostupné na: https://msslevoca.sk/viete-ze-takmer-kazdy-desiaty-muz-je-farboslepy/.

HAUPTMAN, R., 1976. Professionalism or Culpability? An Experiment in Ethics. *Wilson Library Bulletin***. 50(8), 626–627.**

HOVORKOVÁ, S., 2026. Typy a stupne poruchy sluchu. In: *Nepočujúce dieťa* [online]. [cit. 2026-01-25]. Dostupné na: https://www.nepocujucedieta.sk/porucha-sluchu-co-robit/spoznavame-poruchu-sluchu/o-sluchu-a-poruche-sluchu/typy-a-stupne-poruchy-sluchu.

HVOZDÍKOVÁ ,V., 2014. *Vývoj starnutia populácie v relevantných častiach sveta* [online]. Bratislava: Ekonomický ústav SAV. [cit. 2026-02-11]. Dostupné na: https://ekonom.sav.sk/uploads/silver/vyvoj-starnutia-populacie-Hvozdikova.pdf.

CHINYERE OBIANO, D., 2019. The Ethical Implications of Librarianship and the Notion of *Intellectual Freedom Today. Research Journal of Library and Information Science* [online]. 3 (3), 10-13. [cit. 2026-05-20]. Dostupné na: https://sryahwapublications.com/article/abstract/2637-5915.0303003.

IFLA. International Federation of Library Associations and Institutions **[online]**. **2026.** [cit. 2026-01-25]. Dostupné na: https://www.ifla.org/.

Inkluzívna komunikácia v rámci GSR [online]. 2018. Brusel: Rada Európskej únie. 15 s. ISBN 978-92-824-6421. [cit. 2026-02-13]. Dostupné na: https://www.consilium.europa.eu/media/49076/2021_058_accessibility-inclusive-communication-in-the-gsc_sk_acces.pdf.

JAKUBÍKOVÁ, M., ONDRIOVÁ, I. a S. KAPOVÁ, 2009. Špecifiká komunikácie s dieťaťom s mentálnym handicapom. In: DERŇAROVÁ, Ľ, zost. *Molisa č. 6. Medicínsko-ošetrovateľské listy* [online]. Prešov: Prešovská univerzita, s. 71–77. ISBN 978-80-555-0048-5. [cit. 2026-02-20]. Dostupné na: https://www.unipo.sk/sites/default/files/

content/81472/Jakubikova_-Ondriova_-Kapova-Specifika-komunikacie-s-dietatom-s-mentalnym-handicapom.pdf.

JANKŮ, K., sest., 2006. *Na cestě k romské knihovně* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 80-7368-257-5. [cit. 2026-02-15]. Dostupné na: https://www.kmo.cz/wp-content/uploads/2021/07/Romsky-Kruh-brozura.pdf.

JANOČKOVÁ, N., 2019. Je hluchonemý rovnaký ako nepočujúci a nevidomý ako nevidiaci? (na margo spracovania niekoľkých slovníkových hesiel). *Kultúra slova* [online]. 53(4), 193–204. [cit. 2026-02-13]. Dostupné na: https://www.juls.savba.sk/ediela/ks/2019/4/ks4-2019.pdf.

KAŠICKÝ, J. a S. LOVAŠOVÁ, 2017. Prínos chránených dielní a chránených pracovísk pre osoby so zrakovým znevýhodnením v sociálnom aspekte života. In: ŽIAKOVÁ, E. ed. *Význam a miesto resocializácie a reedukácie v sociálnej práci* [online]. Košice: Univerzita P. J. Šafárika, s. 63–68. ISBN 978-80-8152-502-5. [cit. 2026-01-03]. Dostupné na: https://unibook.upjs.sk/img/cms/2017/ff/zbornik-2016-dsp.pdf.

KOCIOVÁ, K. a P. HOMZOVÁ, 2009. Afázia a komunikácia s pacientmi s afáziou. In: DERŇAROVÁ, Ľ, zost. *Molisa č. 6. Medicínsko-ošetrovateľské listy* [online]. Prešov: Prešovská univerzita, s. 82–85. ISBN 978-80-555-0048-5. [cit. 2026-02-20]. Dostupné na: https://www.unipo.sk/sites/default/files/content/81472/Kociova_-Homzova-Afazia-a-komunikacia-1.pdf.

KONÍČKOVÁ, J., 2026. Narušená komunikačná schopnosť – vývinová dysfázia. In: *Eduworld.sk. Výchova – vzdelávanie – sebarozvoj* [online]. [cit. 2026-01-03]. Dostupné na: https://eduworld.sk/cd/jaroslava-konickova/5449/ako-sa-prejavuje-vyvojova-dysfazia.

KREJČOVÁ, K. a T. LANGER, 2017. Maslowova teorie potřeb v kontextu vzdělávání. In: BERKOVÁ, K. a PASIER, L., ed. *Schola nova, qou vadis. Sborník recenzovaných příspěvků mezinárodní konference* [online]. Praha: Vysoká škola ekonomická, s. 73–78. ISBN 978-80-87570-38-8. [cit. 2026-02-20]. Dostupné na: https://extrasystem.com/9788087570388.pdf.

Kto sme?. In: *Snepeda.sk* [online]. 2026. [cit. 2026-01-03]. Dostupné na: https://www.snepeda.sk/Kto-sme.html.

Kto sme? In: *Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR* [online]. 2012. [cit. 2026-02-05]. Dostupné na: https://www.zpmpvsr.sk/index.php/o-nas.

Logic Keyboard Braille. 2026. In: *Syntex* [online]. [cit. 2026-01-13]. Dostupné na: https://www.syntex.sk/logic-keyboard-braille-pc-nero-slim-line-keyboard-uk-english?srsltid=AfmBOorKaQYp2WNl0fA1orVJ7gLC1RUwGvJdK5-leqVsFBnzwI6fmLSG#gallery-1.

LOPÚCHOVÁ, J. a S. SCHALLEROVÁ, 2022. Braillovo písmo ako významný prostriedok komunikácie nevidiacich a ťažko zrakovo postihnutých. *Slavica Slovaca* [online]. 57(3), 354- 359. [cit. 2026-02-05]. Dostupné na: https://doi.org/10.31577/SlavSlov.2022.3.16.

LYSOŇKOVÁ, T. a M. DOMBROVSKÁ, 2025. Biblioterapie jako příspěvek knihoven k digitální resilienci. In: TIMKO, M., sest. *Kompendium knihovnictví 4* [online]. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna, 63–107. ISBN 978-80-7054-358-0. [cit. 2026-02-09]. Dostupné na: https://www.msvk.cz/data/filemanager/source/Kompendium%20knihovnictvi%204%20e-book.pdf.

Manifest IFLA/UNESCO o multikultúrnej knižnici: Multikultúrna knižnica – brána ku kultúrne rozmanitej spoločnosti. 2009. Prel. S. STASSELOVÁ. In: *InfoLib.sk* [online]. [cit. 2026-01-15]. Dostupné na: https://www.infolib.sk/files/Novy_portal_infolib_subory/dokumenty_ifla/manifest_ifla_unesco_o_multikulturnej_kniznici.pdf.

Manifest knižníc pre Európu. 2019. Prel. S. STASSELOVÁ. In: *InfoLib.sk* [online]. [cit. 2026-01-15]. Dostupné na: https://www.infolib.sk/files/dokumenty/2019-librarymanifestoforeurope-sk.pdf.

MARQUEZ, J. J. a A. DOWNEY, 2016. *Library Services Design. A LITA Guide to Holistic Assessment, Insight, and Improvement.* New York: Rowman and Littlefield. 137 s. ISBN 978-1-4422-6384-0.

MATTHAEIDESOVÁ, M. a kol., 1999. *Knižničná práca so zdravotne postihnutými používateľmi.* Levoča: Slovenská knižnica pre nevidiacich M. Hrebendu 1999. 143 s. ISBN 80-8047-245-9.

MATTHAEIDESOVÁ, M., 1999. Teoretické aspekty knižnično-informačných služieb. In: ČABRUNOVÁ, A., zodp. red. *Knižničná a informačná veda. Zborník Filozofickej fakulty UK XVIII.* Bratislava: Univerzita Komenského, s. 109–122. ISBN 80-88982-08-1.

MATTHAEIDESOVÁ, M., 2005. Od rizika vylúčenia k právu na začlenenie. *Knižnica.* 6(10), 13–18.

MATTHAEIDESOVÁ, M., 2006. Znevýhodnený používateľ a knižnica. *Knižnica.* 7(11–12), 34–39.

MAZÁČOVÁ, P., 2017. Knihovny v kontextech celoživotního kompetenčního vzdělávání pro sociální inkluzi. *ProInflow: časopis pro informační vědy* [online]. 9(2). [cit. 2026-01-15]. Dostupné na: https://doi.org/10.5817/ProIn2017-2-3.

MAZUROVÁ, H. a Z. HOUŠKOVÁ, 2016. *Rovný přístup: knihovna přátelská k seniorům: metodická příručka pro práci knihoven se seniory* [online]. Praha: Národní knihovna ČR. 87 s. ISBN 978-80-70506-74-5. [cit. 2026-01-14]. Dostupné na: https://ipk.nkp.cz/docs/rovny-pristup-knihovna-pratelska-k-seniorum.

MINAŘÍKOVÁ, P. a R. NOVOTNÝ, 2016. Kdo potřebuje design knihovních služeb? *ITlib. Informačné technológie a knižnice* [online]. (1), 45–49. [cit. 2026-01-19]. Dostupné na: https://itlib.cvtisr.sk/clanky/clanek3130/.

Monarch. The 1st Dynamic Tactile and Multi-line Braille Tablet. 2026. In: *Humanware* [online]. [cit. 2026-02-19]. Dostupné na: https://store.humanware.com/int/monarch-the-1st-dynamic-tactile-and-multi-line-braille-tablet.html.

MUŠINKA, A., 2021. V čom je chudoba Rómov, ktorí žijú v osadách, iná? In: *Človek v ohrození* [online]. [cit. 2026-02-10]. Dostupné na: https://clovekvohrozeni.sk/v-com-je-chudoba-romov-ktori-ziju-v-osadach-ina/.

MUŠINKA, A., 2025. Niekoľko poznámok k problematike rómskych tém a rómskych čitateľov v súčasnom knižničnom prostredí na Slovensku. In: TURČAN UHRÍKOVÁ, V., zost. *Inklúzia – sprístupňovanie – služby: Výmena skúseností knižníc krajín V4* [online]. Banská Bystrica: Štátna vedecká knižnica, s. 106–110. ISBN 978-80-8227-033-7. [cit. 2026-02-20]. Dostupné na: https://svkbb.eu/wp-content/uploads/2025/10/Zb_Inkluzia-2025.pdf.

NEKOLOVÁ, K. a T. GARAMSZEGI, 2021. *Interkulturní knihovnictví* [online]. Praha Národní knihovna ČR 2021. 32 s. ISBN 978-80-7050-756-8. [cit. 2026-02-05]. Dostupné na: https://www.skipcr.cz/sites/default/files/documents/2021-12/interkulturni_knihovnictvi_brozura.pdf.

ORGONÁŠOVÁ, M. a M. PALÁT, 2004. *MKF – Medzinárodná klasifikácia funkčnej schopnosti, dizability a zdravia. Príručka* [online]. Košice: Technická univerzita. 41 s. [cit. 2026-01-14]. Dostupné na: https://accesscentre.tuke.sk/wp-content/uploads/2015/06/Medzin%C3%A1rodn%C3%A1-klasifik%C3%A1cia-funk%C4%8Dnej-schopnosti-dizability-a-zdravia-pr%C3%ADru%C4%8Dka.pdf.

PEČEŇÁK, J., 2014. *Klasifikácia v psychiatrii* [online]. Bratislava: Univerzita Komenského. 62 s. ISBN 978-80-223-3662-8. [cit. 2026-01-14]. Dostupné na: https://www.fmed.uniba.sk/fileadmin/lf/sluzby/akademicka_kniznica/PDF/Elektronicke_knihy_LF_UK/Klasifikacia_v_psychiatrii.pdf.

PIOVARČI, R., 2026. Farbosleposť. In: *NeoVízia* [online]. [cit. 2026-01-05]. Dostupné na: https://www.neovizia.sk/ocne-chyby-a-ochorenia/farboslepost/.

POLÁKOVÁ, J., 2013. Specifika komunikace s Romy s ohledem na prostředí knihoven. In: *Knihovný současnosti. Sborník z 21. konference, konané ve dnech 10. až 12. září 2013 v Olomouci*. Ostrava, Sdružení knihoven ČR, s. 148–157. ISBN 978-80-86249-68-1.

Posunky.sk. **[online]. 2026.** [cit. 2026-01-14]. Dostupné na: https://posunky.sk/vyhladavanie/

Princípy Braillovho písma. In: *Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska* [online]. 2026. [cit. 2026-01-18]. Dostupné na: https://unss.sk/princip-braillovho-pisma/.

RANKOV, P. a P. VALČEK, 2005. *Čítanie 2005. Kultúrny profil detského čitateľa.* Bratislava: Literárne informačné centrum. 84 s. ISBN 80-89222-01-3.

SLABÁ, E. a kol., 2025. *Praktické cvičenia z lekárskej biológie* [online]. Košice: Univerzita P. J. Šafárika. 181 s. ISBN 978-80-574-0436-1. [cit. 2026-05-14]. Dostupné na: https://unibook.upjs.sk/img/cms/2025/lf/prakticke-cvicenia-z-lekarskej-biologie.pdf.

Slovenská prstová abeceda jednoručná. In: *Spread the Sign* [online]. 2026. [cit. 2026-01-14]. Dostupné na: https://spreadthesign.com/sk.sk/alphabet/39/.

SLOWÍK, J., 2010. *Komunikace s lidmi s postižením.* Praha: Portál. 155 s. ISBN 978-80-7367-691-9.

Smernica IFLA pre služby verejných knižníc. 2010. Prel. S. STASSELOVÁ. In: *InfoLib.sk* [online]. [cit. 2026-01-15]. Dostupné na: https://www.infolib.sk/files/

Novy_portal_infolib_subory/dokumenty_ifla/smernica-ifla-sluzby-verejnych-kniznic-2010-online-sk.pdf.

SODB 2021. Sčítanie obyvateľov, domov a bytov. In: *Štatistický úrad Slovenskej republiky* [online]. [cit. 2026-01-05]. Dostupné na: https://www.scitanie.sk/obyvatelia/zakladne-vysledky/struktura-obyvatelstva-podla-narodnosti/SR/SK0/SR.

STEINEROVÁ J., 2020. Informačná potreba. In: STEINEROVÁ, J. a M. ONDRIŠOVÁ, ed. *Informačná veda. Výkladový slovník*. Bratislava: Univerzita Komenského, s. 123–124. ISBN 978-80-223-4866-9.

STREIT, V., RESSLER, M. a Z. HOUŠKOVÁ, 2004. *Služby knihoven zdravotně postiženým uživatelům.* Praha: Národní knihovna ČR. 152 s. ISBN 978-80-70504-55-0.

ŠEDÁ, M., sest., 2015. *Knihovna pro všechny. Sborník ze semináře 12.-13.5.2015* [online]. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna. 123 s. ISBN 978-80-7054-221-7. [cit. 2025-12-20]. Dostupné na: https://www.svkos.cz/data/soubory/2015_knihovnaprovsechny.pdf.

ŠKORVÁNKOVÁ, G., 2006. Klasifikácia porúch znevýhodnených návštevníkov knižníc. *Knižnica*. 7(11–12), 6–8.

ŠTEFEK, T., 2017. Design službe pro každého (knihovníka). *Duha* [online]. (3). [cit. 2026-01-17]. Dostupné na: https://duha.mzk.cz/clanky/design-sluzeb-pro-kazdeho-knihovnika.

Tlačová konferencia. 2026. In: *Employment.gov* [online]. [cit. 2026-01-21]. Dostupné na: https://www.employment.gov.sk/files/sk/uvodna-stranka/informacie-media/aktuality/preukazy-tzp_prezentacia.pdf.

TURČAN UHRÍKOVÁ, V., zost. *Inklúzia – sprístupňovanie – služby: Výmena skúseností knižníc krajín V4* [online]. Banská Bystrica: Štátna vedecká knižnica. 375 s. ISBN 978-80-8227-033-7. [cit. 2026-02-20]. Dostupné na: https://svkbb.eu/wp-content/uploads/2025/10/Zb_Inkluzia-2025.pdf.

TUREČKOVÁ, K. a I. BURYOVÁ, 2023. *Přehled tradičních motivačních teorií. Working Paper 73*. [online]. Opava: Slezská univerzita. 17 s. [bez ISBN] Dostupné na: https://www.iivopf.cz/wp-content/uploads/2023/06/WPIEBRS_73_Tureckova_Buryova.pdf.

Ústava Slovenskej republiky. 460/1992 Zb. In: *Slov-Lex.sk* [online]. [cit. 2026-02-14]. Dostupné na: https://www.slov-lex.sk/ezbierky/pravne-predpisy/SK/ZZ/1992/460/20251101.

VARGA, G., 2025. Prehľad verejných knižničných služieb pre seniorov v Maďarsku. In: TURČAN UHRÍKOVÁ, V., zost. *Inklúzia – sprístupňovanie – služby: Výmena skúseností knižníc krajín V4* [online]. Banská Bystrica: Štátna vedecká knižnica, s. 27–33. ISBN 978-80-8227-033-7. [cit. 2026-02-20]. Dostupné na: https://svkbb.eu/wp-content/uploads/2025/10/Zb_Inkluzia-2025.pdf https://svkbb.eu/wp-content/uploads/2025/10/Zb_Inkluzia-2025.pdf.

Vozíčkar.info **[online]. 2026.** https://www.vozickar.info/vsetko-co-dava-preukaz-tzp/.

Vyrovnávacie (pozitívne) opatrenia. In: *Príručka ľudských práv* [online]. 2026 [cit. 2026-01-14]. Dostupné na: https://www.humanrightsguide.sk/oblasti/diskriminacia/oblasti-ochrany-pred-diskriminaciou/vynimky/vyrovnavacie-pozitivne-opatrenia.

WECKERT, J. a S. FERGUSON, 1993. Ethics, Reference Librarians and Expert Systems. *Australian Library Journal* [online]. 42 (3), 172-181. [cit. 2026-05-20]. Dostupné na: https://doi.org/10.1080/00049670.1993.10755642.

WENNIGER. R., 2003. Creating a Senior-Friendly Library. In: McGABE, G. B. a J. R. KENNEDY, eds. *Planning the Modern Library Building* [online]. Westport: Libraries Unlimited, s. 171–174. ISBN 978-03-13321-55-9. [cit. 2028-02-20]. Dostupné na: http://136.175.10.10:8088/ebook/pdf/Planning_the_Modern_Public_Library_Building.pdf.

Zákon č. 365/2004 Z. z. z 20. mája 2004 o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon). In: *Slov-Lex.sk* [online]. [cit. 2026-02-14]. Dostupné na: https://www.slov-lex.sk/ezbierky/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/365/.

Zrakové postihnutie. In*: Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska* [online]. 2026 [cit. 2026-01-19]. Dostupné na: https://unss.sk/zrakove-postihnutie/.

Informačné služby I.

Vybrané skupiny používateľov informačných služieb

Pavol Rankov

Technická redakcia: Milan Regec

Vydal:
STIMUL, Univerzita Komenského v Bratislave, Filozofická fakulta

Miesto vydania: Bratislava
Vydanie: prvé
Rok vydania: 2026
Počet strán: 93
Rozsah autorského textu: 92,5 NS ≈ 4,6 AH

ISBN (PDF) 978-80-8127-450-3
ISBN (EPUB) 978-80-8127-451-0