

UNIVERZITA KARLOVA
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Bakalářská práce

2021

Vojtěch Havlíček

Univerzita Karlova
Fakulta humanitních studií

Studium humanitní vzdělanosti



Přístupnost webu z perspektivy uživatelů se zrakovým postižením

Bakalářská práce

Vojtěch Havlíček

Vedoucí práce: Mgr. Alžběta Wolfová

2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval samostatně a použil jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem. Zároveň prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne: **22. 7. 2021**

Vojtěch Havlíček

Poděkování

Rád bych poděkoval vedoucí své práce paní profesorce Alžbětě Wolfové za její cenné rady, motivování a za především za její trpělivost. Také jí chci poděkovat za to, že mě naučila nahlížet na skutečnost skrze etnografický výzkum.

Rád bych poděkoval všem aktérům za jejich účast ve výzkumu a za to, že jsem je mohl poznat, nahlédnout do jejich života a něco se od nich naučit.

Rád bych také poděkoval své rodině za jejich podporu při psaní práce a za jejich pomoc při opravování překlepů.

OBSAH

OBSAH	1
ABSTRAKT	2
1 ÚVOD	3
2 TEORETICKO-METODOLOGICKÁ ČÁST	5
2.1 Teoretická východiska	5
2.1.1 Webová přístupnost podle Tima Berners-Leeho a teorie sítí-aktérů	5
2.1.2 Stigmatizace jedince ve společnosti podle Ervinga Goffmana	7
2.1.3 Heterogenní ekonomie subjektivity Ingunn Moserové a Johna Lawa	9
2.2 Metodologie	10
2.2.1 Výzkumný problém a výzkumné otázky	11
2.2.2 Vývoj formulace výzkumného problému i výzkumné strategie	11
2.2.3 Techniky tvorby dat	12
2.2.4 Postup při sběru dat	14
2.2.5 Výběr vzorku a prostředí výzkumu	19
2.2.6 Analytické postupy	19
2.2.7 Hodnocení kvality výzkumu	22
2.2.8 Etické otázky společenskovedního výzkumu	22
3 EMPIRICKÁ ČÁST	25
3.1 Představení aktérů výzkumu	25
3.2 Výsledky výzkumu	29
3.2.1 Potřebuju půjčit oči	29
3.2.2 Všema deseti	35
3.2.3 Hledání toho nejlepšího pro sebe	40
3.2.4 Lítnu si, kam budu chtít	44
3.2.5 Co potřebuju, to si udělám	48
3.2.6 Borkyně a borci	54
4 ZÁVĚR	59
LITERATURA	61
PŘÍLOHY	63

ABSTRAKT

Web se stal běžnou součástí našeho života a používáme jej jako prostředek komunikace a jako zdroj informací. Základní vlastností webu by měla být přístupnost pro všechny, bez ohledu na zdravotní postižení. Mým cílem je porozumět sociální realitě lidí s postižením zraku ve vztahu k přístupnosti webu. Chci zjistit, jaké strategie pro vypořádání se s přístupností používají. V teoretické části budu vycházet z vědních disciplín disability studies, studia nových médií a HCI (human-computer interaction). K dosažení svého cíle se v empirické části práce zaměřím na subjektivní zkušenost uživatelů s postižením zraku. K tomu mi pomohou techniky pozorování a polostrukturované rozhovory v rámci kvalitativního a etnografického výzkumu.

The Web has become a common part of our lives and we use it as a means of communication and as a source of information. Accessibility for all, regardless of disability, should be a basic feature of the site. My goal is to understand the social reality of people with visual impairment in relation to web accessibility. I want to find out what accessibility strategies are being used. The theoretical part will be based on the disciplines of disability studies, new media studies and HCI (human-computer interaction). To achieve my goal in the empirical part of my work I will focus on the subjective experience of users with visual impairment. Observation techniques and semi-structured interviews in qualitative and ethnographic research will help me to do this.

1 ÚVOD

V září roku 2020 vstoupila v platnost zákonná povinnost¹ pro obce a další povinné subjekty státní správy zpřístupnit své weby podle nových pravidel tak, aby byly přístupné všem lidem bez ohledu na jejich zdravotní postižení. Nová pravidla zohledňují technologický vývoj internetu a posun statického webu směrem k dynamickému webu, který je také známý jako Web 2.0. Změna bere v potaz pestřejší interakci uživatelů s webem prostřednictvím audiovizuálního obsahu, sdílení dat, sociálních sítí nebo mobilních aplikací. Zákon o přístupnosti implementuje do našeho právního řádu legislativu Evropské unie, podobně jako tomu bylo v případě zákona o zpracování osobních údajů², a nahrazuje zastaralou vyhlášku z roku 2008³. Mohlo by se zdát, že přístupnost je dodávána webu z vnějšku pod tíhou zákonů. Myšlenka přístupného webu však není nic nového. Vlastně je s ním spjatá od jeho počátku. Nyní je to již více než 30 let od chvíle, kdy jeden z průkopníků celosvětové sítě Tim Berners-Lee napsal první řádky HTML kódu. Jak sám řekl: „*Sníme o webu, jako o společném informačním prostoru. O prostoru, ve kterém komunikujeme a sdílíme informace... Síla webu je v jeho univerzálnosti. Jeho základní vlastností je přístup pro každého, bez ohledu na zdravotní postižení*“ (Tim Berners-Lee, 1997).

V souvislosti s uvědoměním, že přístupnost je základním atributem webu, jsem si začal klást otázku, jak vlastně vzniká nepřístupnost, a proč potřebujeme legislativu, která má za úkol hlídat či napravovat nějaký nedostatek. Pracuji jako webový vývojář a odpověď bych možná našel ze své vlastní zkušenosti nebo z vysvětlení svých kolegů. Setkal jsem se s názory, že na zpřístupnění nezbyvá čas, že na to chybí peníze, nebo že se to týká jen málo početné skupiny lidí, a proto je zbytečné to řešit. Jak to tedy doopravdy je? Pokud bych se obrátil směrem k jiným badatelům a řešitelům bakalářských prací na téma přístupnosti webu, tak mnoho z nich zkoumá, zda konkrétní web splňuje nebo nesplňuje pravidla přístupnosti. Takový přístup však nic nevyovídá o podstatě problému a nevysvětluje, jak vzniká ne/přístupnost. Pravidla jsou nedílnou a důležitou součástí této problematiky, avšak za každým otevřením webové stránky je konkrétní člověk se svojí subjektivitou, motivací a se svými specifickými dispozicemi. Rozhodl jsem se tedy vyzkoušet jinou cestu a oslovit ty, kterých se problematika přímo dotýká.

¹ Sbirka zákonů, 2019

² Známý též pod zkratkou GDPR, viz Zákon č. 110/2019 Sb., 2019.

³ Vyhláška č. 64/2008 Sb., 2008

Problematiku přístupnosti webu nelze vztáhnout na jednu kategorii postižení, avšak z důvodu povahy výzkumu v rámci bakalářské práce jsem se zaměřil na konkrétní skupinu uživatelů. Skrze zkušenost lidí se zrakovým postižením jsem hledal odpovědi na otázky: *Jak je uskutečňována ne/přístupnost webu ve vztahu k lidem se zrakovým postižením? Jací aktéři a jakým způsobem se na vytváření ne/přístupnosti webu podílí? Jakým způsobem lidé se zrakovým postižením zachází s webem a jaké významy toto zacházení nabývá?* Pro hlubší porozumění problému jsem se vydal do neziskové organizace pomáhající lidem se zrakovým postižením, kde jsem hovořil s odborníky na přístupnost webu. Skrze rozhovory s úředníky obecního úřadu a prozkoumání nové legislativy, obecního webu a mobilní aplikace jsem se snažil porozumět i perspektivě státní správy.

2 TEORETICKO-METODOLOGICKÁ ČÁST

2.1 Teoretická východiska

V cestě za svým výzkumným cílem porozumět sociální realitě lidí s postižením zraku ve vztahu k přístupnosti webu se opírám především o teoretická východiska několika sociologů - Ingunn Moserové a Johna Lawa, kteří se zabývají subjektivitou jedince ve vztahu k postižení, Ervinga Goffmana a jeho koncept stigmatu. Definici přístupnosti webu čerpám od Tima Berners-Leeho.

2.1.1 Webová přístupnost podle Tima Berners-Leeho a teorie sítí-aktérů

Rád bych nejprve přiblížil, jak rozumím pojmu přístupnost webu, a proč nahlížím na web jako na síť-aktéra.

Sítí ve vztahu k webu nemíním internet ve smyslu počítačové sítě. Internet je jako technologie starší než web. Goggin (2002, s. 109) přibližuje, že Internet jako počítačová síť má původ v americkém vojenském výzkumu z šedesátých let. K veřejnému užití se dostal počátkem let devadesátých let dvacátého století. Vynález technologie webu⁴ z roku 1989, která umožnila spojení různých komunikačních nástrojů a informačních systémů pro sdílení dat, vedla k dalšímu rozvoji internetu a jeho pronikání do společnosti. Internet je tedy jakési prostředí, kde se lze s webem setkat. Webem pak rozumím mnohem širší okruh zařízení, jako jsou konkrétní webové stránky, ale také mobilní aplikace.

Za vynálezce webu je považován Tim-Berners Lee, kterého fascinovala myšlenka virtuální knihovny, místa pro sdílení myšlenek, informací a nápadů. Ve své knize *Weaving the Web* popisuje web jako prostor, který nebude nijak ohraničený a kapacitně omezený. Prostor, který bude moci organicky růst, a který bude přístupný všem lidem bez ohledu na jejich zdravotní postižení. Berners-Lee (2000, s. 231) vysvětluje přístupnost jako *“umění, jak zajistit, aby zařízení (jako například přístup na web) byla v co největší možné míře k dispozici lidem, ať už mají postižení jednoho nebo jiného druhu”*⁵. Pokud bych hledal mezi českými autory, tak David Špinar, odborník na webové technologie, definuje webovou

⁴ známé též jako WWW nebo World-Wide Web

⁵ orig. *“The art of ensuring that, to as large an extent as possible, facilities (such as, for example, Web access) are available to people whether or not they have impairments of one sort or another.”* (Berners-Lee, 2000).

přístupnost jako “*stav, kdy webová stránka neklade svým uživatelům při používání žádné zásadní překážky*” (Špínar, 2004, s. 11).

Osobně se budu držet pojetí Berners-Leeho. Sílu jeho definice spatřuji ve více rovinách. Obecnější charakter jí dává nadčasovost, co se týká používaných zařízení nebo technologií ve vztahu k webu. Sděluje, že přístupnost nemá souvislost pouze s webem či konkrétní webovou stránkou. Má souvislost také s technologiemi, prostřednictvím kterých lidé s webem zachází. Na úrovni software to může být webový prohlížeč, operační systém nebo mobilní aplikace. Na úrovni hardware to může být počítač, počítačová klávesnice nebo chytrý telefon.

Vedle pestrosti zařízení si všímá přístupnosti jako dynamického procesu, nikoliv pouze jako stavu. Web se v čase může proměňovat a vyvíjet. Je ve své podstatě dynamický, protože se skládá se z různých částí na úrovni obsahu i kódu, které se mohou měnit. Přibližně ve stejné době, kdy se k veřejnosti dostala počítačová síť Internet, vznikla na francouzské sociologické škole teorie sítí-aktérů, známá též pod zkratkou ANT⁶. Francouzský sociolog Bruno Latour přišel s novým přístupem sociologického zkoumání, kdy na úroveň lidských elementů postavil elementy neživé, ať už jde o stroje, součástky nebo počítače. “*Sít’-aktér je to, co je učiněno jednat velkou hvězdovitou sítí zprostředkovatelů plynoucích dovnitř a ven*” (Latour, 2005, podle Šubrta, 2010, s. 264). Síť je v tomto pojetí dynamická a proměnlivá. V krajním případě se pak může její funkce rozpadnout, pokud se důležité vazby v síti přeruší. Latour to uvádí na příkladu “brana” - hydraulického zařízení u dveří, které substituuje lidskou činnost zavírání. Pokud se zařízení porouchá, přestane plnit svoji funkci. Samo o sobě pak ztrácí význam (Latour, 2005, podle Šubrta, 2010, s. 251). V tomto smyslu lze chápat konkrétní web jako síť-aktéra, která se skládá z částí na úrovni obsahu jako nadpisy, obrázky či jednotlivé věty, nebo na úrovni kódu jako HTML tagy. Změna v uspořádání mezi jednotlivými částmi webu má zákonitě vliv i na přístupnost. Po změně uspořádání se vytvoří nový web - nové zařízení. V horším případě se může funkčnost webu rozpadnout a přestane plnit svoji funkci. Přístupnost je tedy třeba umět zajistit v daném okamžiku pro dané zařízení, ale také je třeba o ni vzhledem k dynamičnosti webu neustále usilovat.

Definice Berners-Leeho také zdůrazňuje člověka. Dělat přístupnost je *umění*, což souvisí s lidskou tvořivostí. Jinými slovy to vyjadřuje, že přístupnost je procesem

⁶ Zkratka pro *Actor-Network Theory*.

a výsledkem lidské tvořivosti. Webovou stránku lze generovat i strojově pomocí různých wysiwyg editorů⁷ a zajistit určitou automatizaci, co se týče zpřístupnění. Je to ovšem člověk, kdo je hlavním hybatelem, kdo musí tento proces zadat - zajistit. Je to člověk se svojí subjektivitou, o kterého tu jde především a komu je web určen. Berners-Lee vyzdvihuje subjektivitu jedince, když hovoří *o postižení jednoho nebo jiného druhu*.

2.1.2 Stigmatizace jedince ve společnosti podle Ervinga Goffmana

O tématu postižení hovoří americký sociolog Erving Goffman ve svém díle *Stigma*. Zabývá se v něm situací jedince vyloučeného z plného společenského přijetí.

Termínem stigma označuje silně diskreditující atribut, který svého nositele odlišuje v dané kategorii osob negativním způsobem. Goffman rozlišuje tři typy stigmat - tělesná, charakterová a rasová. Co se týče atributu, nejde o to, zda je pozitivní nebo negativní, nýbrž o jeho zasazení do kontextu v dané situaci. Goffman to nazývá řečí vztahů. Jako příklad uvádí zločince, jenž před svým okolím tají, že chodí do knihovny (Goffman, 2003, s. 11). Sebevzdělávání je samo o sobě pozitivní atribut, ale v této situaci by mohl být jeho nositel stigmatizován. Někdy máme tendenci k připisování negativních a pozitivních atributů - máme sklon připisovat dané osobě celou řadu nedokonalostí na základě jedné původní a současně jí připisovat některé žádoucí, avšak nevíтанé atributy, jako třeba “šestý smysl” nebo “porozumění” (Goffman, 2003, s. 13).

Goffman rozlišuje mezi osobou *diskreditovanou* a *diskreditovatelnou*. Diskreditovaný člověk je nositelem stigmatu a nachází se v situaci, ve které je jeho stigma patrné okolí. Diskreditovatelný člověk je ten, který se do takové situace může dostat. Stigmatizovaný člověk má stejné představy o identitě jako *normální* lidé - je to lidská bytost a má nárok na rovnou šanci. Problém stigmatu vyvstává v souvislosti s rozdílem mezi naplňováním normy a její podporou, tedy tam, kde vzniká očekávání, že osoby v dané kategorii by měly konkrétní normu podporovat, ale také ji naplňovat (Goffman, 2003, s. 14).

Jako ústřední rys životní situace stigmatizovaného člověka vidí Goffman (2003, s. 31) problém *přijetí*. Jde o situaci, kdy se člověku se stigmatem neprojevuje taková úcta a pozornost od lidí bez stigmatu, jaké by on sám očekával, že mu budou proječovány.

⁷ Zkratka znamená doslova “*dostanete, co vidíte*”, v originále “*What you see you will get*”. Používá se pro označení editorů obsahu nejen na webu. Známým wysiwyg editorem je například MS Word.

Stigmatizovaný člověk může na svoji situaci reagovat tak, že se bude přímo snažit napravit to, co považuje za základ své vady, nebo se může snažit napravit svoji situaci nepřímou. Jako přímou nápravu uvádí například situaci, kdy člověk podstoupí plastickou operaci nebo léčí nemocný zrak. Nepřímá náprava spočívá v úsilí vyniknout v některé z činností, jež jsou vzhledem k jeho postižení uzavřeny (Goffman, 2003, s. 17). Jako příklad Goffman uvádí nevidomého mistra v lyžování nebo chromého plavce. S tím souvisí i představa, že každodenní činnosti se mohou stát v podání stigmatizovaných jako výjimečné a pozoruhodné. Příkladem je slepec, který si zapaluje s jistotou cigaretu. Stejně tak naopak selhání a nevhodné projevy jsou vykládány jako přímý výraz jeho stigmatizující odlišnosti (Goffman, 2003, s. 25).

Goffman v souvislosti s okolím stigmatizovaného člověka uvádí termíny *našinci* a *zasvěcení*. Našinci jsou lidé postižení stejným stigmatem jako stigmatizovaný jedinec a mohou stigmatizovaného obeznámit s vlastní zkušeností, co postižení daným stigmatem obnáší. Mohou jedince zasvětit do všech potřebných figlů a otevřít mu dveře, za nimiž si může postěžovat a cítit se uvolněně. Přijetí mezi svými vidí Goffman jako základ pro uspořádání života. Označuje to termínem *sestup do polosvěta* (Goffman, 2003, s. 31). Zasvěcení jsou lidé, kteří jsou obeznámeni se situací stigmatizovaného jedince, rozumí mu a dokáží ji nějakým způsobem sdílet. Může jít o zasvěcení skrze sociální strukturu, jako je například rodina stigmatizovaného, nebo skrze zařízení, kde stigmatizovaný pobývá, ve smyslu pomocné organizace pro lidi stejné kategorie, jako je stigmatizovaný, a týká se to zaměstnanců takové organizace. Jako *propůjčené stigma* Goffman označuje přenos stigmatu ze stigmatizovaného na jeho blízké (Goffman, 2003, s. 42).

Morální kariérou jedince Goffman označuje socializační proces a nabývání podobných zkušeností, jako mají jiné osoby v dané kategorii. Tyto osoby přitom zakoušejí podobné proměny v pojetí sebe samých. Morální kariéra je příčinou a následkem přimknutí k podobnému sledu přizpůsobení vlastní osobnosti. Tento socializační proces Goffman dělí do dvou fází. V první fázi si stigmatizovaný osvojuje a vstřebává názorový pohled normálních lidí, čímž získává představy o identitě, jaké existují v širší společnosti, i obecnou představu o tom, jaké by to bylo být nositelem určitého stigmatu. Ve druhé fázi se stigmatizovaný dozvídá, že má stigma a poznává důsledky, jaké z toho plynou. Rozdílná morální kariéra je u osob s vrozeným stigmatem a u osob, které získají stigma v průběhu života. Součástí morální kariéry je to, co Goffman (2003, s. 48) označuje jako *uvítání v klubu*, tedy uvedení

stigmatizovaného zkušenějšími. Zjištění, že osoby se stigmatem jsou lidské bytosti jako kdokoliv jiný, je podle Goffmana bodem obratu v kariéře stigmatizovaného (Goffman, 2003, s. 52).

2.1.3 Heterogenní ekonomie subjektivity Ingunn Moserové a Johna Lawa

Téma postižení ve vztahu k subjektivitě jedince rozvíjí sociologové Ingunn Moserová a John Law. Svůj koncept, který vychází z teorie sítí-aktérů, představili v díle *Přechody snadné, přechody nesnadné aneb o heterogenní ekonomii subjektivity (1998)*⁸.

Ústřední postavou díla je Liv, žena ve věku 59 let, která je kvadruplegik. Liv je sama o sobě nepohyblivá a je odkázaná na kolečkové křeslo s elektrickým pohonem, které je její *extenzí* (Moser a Law, 1998, s. 1). Extenze je zařízení, které dává svému nositeli nějakou schopnost. V případě Liv jí křeslo dává schopnost pohybu, kterou kvůli své nemoci neměla.

Liv má na křesle přidělaný ovládací mechanismus a svojí bradou může alespoň pohybovat s páčkami a tlačítky. Kromě samotného vozíku tak může ovládat celý svůj obytný prostor - dveře, osvětlení, televizi, telefon a mnoho dalších věcí. Moser a Law (1998, s. 1) v souvislosti s tím zavádějí pojem *jednotlivost*. Jednotlivosti mohou být materiální komponenty, jako například tlačítka a páčky, ale i nemateriální, jako je ne/schopnost pohybu. Jednotlivosti mohou být části nějakého provázaného celku či sítě, pokud to vztáhneme k teorii sítí-aktérů. Například schopnost pohybu u Liv tvoří konkrétní tlačítka, páčky, kolečkové křeslo, uspořádání jejího prostoru, její fyzická síla a znalost ovládání křesla. Schopnost pohybu Liv je tak *souborem specifických jednotlivostí* v daném prostoru a čase. Ze schopnosti se může stát i neschopnost a naopak - je proměnlivá. Záleží na vzájemném uspořádání jednotlivostí. Ne/schopnost je ryze subjektivní a každý je ne/schopný na mnoho různých způsobů. U Liv záleží na funkčnosti konkrétní páčky nebo tlačítka a mnoha dalších faktorech.

Moser a Law (1998) si dále všímají přemostění mezi jednotlivostmi, tedy například vazby mezi schopností ovládat kolečkové křeslo a schopností pohybu. Pokud je ovládání v pohybu páčkou na křesle snadné, pak se i schopnost pohybu získává snadno. V takovém případě jde o *snadný přechod*. A naopak, pokud je práce s ovládáním obtížná, jedná se ve vztahu k pohybu o *nesnadný přechod*. Toto pohybování se mezi specifickými jednotlivostmi je také jednotlivostí. Moser a Law (1998, s. 3) to popisuje na příkladu, kdy se

⁸ Pracuji s překladem od Konopáskova z roku 1998.

chce Liv vydat na cestu vlakem, objedná si zvedák pro přesun vozíku z nástupiště do vlaku, dopraví se taxíkem na nádraží, avšak na nádraží zvedák chybí. Snadným přechodem je pro Liv je ovládání dveří a popojetí křeslem, nebo otevření dveří a rozsvícení světel, zatímco nesnadný je přechod mezi nástupištěm a vlakem na nádraží. Opět tedy záleží na konkrétní situaci a konstelaci jednotlivostí v daném čase.

Sled snadných přechodů je zdrojem radosti a vytváří tak kontinuity, zatímco sled nesnadných přechodů je zdrojem zklamání a vytváří diskontinuity.

Kromě snadných a nesnadných přechodů Moser a Law (1998) rozlišují přechody soukromé a veřejné. S tím souvisí i situace, kdy se mohou některé věci jevit jako snadné, avšak ve skutečnosti jsou nesnadné. Například Liv píše dvoustránkový dopis několik dní, avšak adresát nemusí tuto skutečnost vědět a jeví se mu tato skutečnost jako snadná.

2.2 Metodologie

V empirické části výzkumu se zabývám ne/přístupností webu uživatelem s postižením zraku. Mým cílem bylo porozumět, jak je uskutečňována ne/přístupnost webu ve vztahu k lidem se zrakovým postižením, jací aktéři a jakým způsobem se na vytváření ne/přístupnosti webu podílí, jakým způsobem lidé se zrakovým postižením zachází s webem a jaké významy toto zacházení nabývá. Teoretickou oporou mi byla teorie heterogenní ekonomie subjektivity - snadných a nesnadných přechodů od Ingunn Moserové a Johna Lawa (1998). Opřel jsem se též o teorii stigmatu od Ervinga Goffmana (2003), nebo odbornou literaturu z oblasti disability studies, nových médií a HCI⁹. Na přístupnost webu jsem nahlížel skrze teorii sítí-aktérů, tedy jako na heterogenní síť vztahů mezi technologiemi a lidmi.

Z emické perspektivy, která vychází z kategorií a představ aktérů, jsem se snažil zachytit, jak ne/přístupnost vnímají lidé se zrakovým postižením. Ve snaze o hlubší porozumění problému mě zajímaly také perspektivy dalších aktérů sítě. Měl jsem možnost postupně hovořit se sociální asistentkou, s lektorem asistivních technologií, se specialistou na přístupnost, s webovým vývojářem nebo s úředníkem zodpovědným za web¹⁰. Vedle lidí mě zajímali také neživí aktéři sítě - asistivní technologie, nová legislativa v oblasti přístupnosti nebo konkrétní webové stránky obecního úřadu. Především prostřednictvím analýzy terénních

⁹ Zkratka oboru Human-Computer Interaction (u nás se zpravidla nepřekládá, případně jen jako interakce člověk-počítač).

¹⁰ Někdy se tyto perspektivy sešly v osobě jednoho aktéra - například odborník na přístupnost s postižením zraku nebo nevidomý lektor asistivních technologií.

poznámek z pozorování a rozhovorů jsem postupně odhaloval síť ne/přístupného webu a snažil se porozumět, jak lidé se zrakovým postižením s webem zachází.

2.2.1 Výzkumný problém a výzkumné otázky

Výzkumným problémem je přístupnost webu pro lidi se zrakovým postižením. Pro jeho uchopení jsem si položil hlavní výzkumnou otázku: *Jak je uskutečňována ne/přístupnost webu ve vztahu k lidem se zrakovým postižením?*

a dílčí výzkumné otázky:

- a) *Jací aktéři a jakým způsobem se na vytváření ne/přístupnosti webu podílí?*
- b) *Jakým způsobem lidé se zrakovým postižením zachází s webem a jaké významy toto zacházení nabyvá?*

2.2.2 Vývoj formulace výzkumného problému i výzkumné strategie

Vzhledem k povaze výzkumného problému jsem se rozhodl pro kvalitativní strategii¹¹. V rámci výzkumu jsem se snažil postupovat v souladu s principy multi sited ethnography. Podstatou multi sighted ethnography je výzkum v rámci více míst s ohledem na jejich propojení. Výzkumník sleduje dráhy lidí, věcí nebo diskursů a reflektuje svojí roli ve výzkumu, jehož se stává součástí (Marcus, 1995). Tento přístup vedl k dynamičnosti výzkumu - neproběhl s čistě homogenní skupinou aktérů v jedné lokalitě. Aktéři mě sami provázeli terénem - dělili se o svou zkušenost s webovou přístupností a předávali kontakty na další aktéry, což mi usnadnilo proniknout do různých prostředí, která byla relevantní ve vztahu k mému výzkumnému problému. Navštívil jsem organizaci, která se zabývá pomocí lidem se zrakovým postižením, učebnu asistivních technologií nebo obecní úřad. Data vytvořená v terénu jsem průběžně analyzoval a refleктоval ve vztahu k výzkumným otázkám a výzkumnému cíli. Během výzkumu se vynořilo několik zajímavých fenoménů ke zkoumání, například problematika obchodu s asistenčními psy nebo problematika „internetových šmejdu“, kteří parazitují na nové legislativě o přístupnosti. Rozhodl jsem se však tato témata ponechat stranou a držet se svého výzkumného cíle.

¹¹ Kvalitativní strategie je vhodná pro porozumění sociálnímu problému (Novotná, 2009).

Rád bych také vyjasnil svoji pozici ve vztahu k výzkumu. Oblast webových technologií mě zajímá již mnoho let a mám k ní blízko také po profesní stránce jako webový vývojář. Domníval jsem se, že toho o přístupnosti webu vím mnoho. Na jednu stranu pro mě byly technické znalosti výhodou - se specialistou na web jsem se mohl bavit „jeho“ jazykem. V terénu jsem tedy do jisté míry insiderem. Na druhou stranu jsem si potřeboval uvědomit, že moje představy mohou být mylné a moje znalosti omezené. Nikdy předtím jsem výzkum v této oblasti neprováděl a naivně jsem do výzkumu vstupoval s tím, že webová přístupnost je především o pravidlech. Věděl jsem, že existují výzkumy, které se zabývají aplikací těchto pravidel ve vztahu k webu. Také jsem věděl, že vstupuje v platnost nová legislativa přístupnosti (Sbírka zákonů, 2019). Zároveň jsem byl v praxi svědkem, že se přístupnost webu často opomíjí ze strany obcí. Na základě těchto informací bylo mým záměrem ověřit, v jaké míře splňuje konkrétní web pravidla přístupnosti. Cíl, pro který je vhodná spíše kvantitativní strategie výzkumu. Avšak tato strategie by mi nic neřekla o tom, proč je web (ne)přístupný a jak je (ne)přístupný z pohledu různých aktérů? Díky studiu odborné literatury a účasti na kurzu zaměřeném na webovou přístupnost jsem pochopil, že pravidla jsou jednotlivostí mnohem komplexnějšího celku. Přijal jsem za své, že zkušenost uživatele hraje neméně důležitou roli¹². Měl jsem tedy představu o tom, co chci zkoumat, ale ještě jsem neměl zcela jasno v tom, jak to chci zkoumat. Konzultace s vedoucí mé práce mi pomohla upravit strategii výzkumu na kvalitativní, ujasnit si cíl a posunout výzkumné otázky tak, aby zohledňovaly perspektivu uživatelů webu s postižením zraku.

2.2.3 Techniky tvorby dat

Během výzkumu jsem zkombinoval více technik tvorby dat. Kombinací více technik lze v kvalitativním výzkumu dospět k hlubšímu pochopení zkoumaného sociálního problému (Švaříček, 2007). Při setkání s aktéry jsem využil především techniku zúčastněného pozorování, kterou jsem doplnil polostrukturovanými rozhovory, které jsou běžnou součástí zúčastněného pozorování. Různé formy pozorování jsou jednou ze základních technik kvalitativního výzkumu (Hendl, 2005). Díky rozhovoru lze získat jedinečnou, subjektivní výpověď informátora. Měl jsem možnost nahlédnout, jak sám informátor rozumí sociální realitě ve vztahu k problematice webové přístupnosti. Díky praktické ukázce při práci

¹² W3C řadí uživatele v problematice přístupnosti nad pravidla webové přístupnosti (Henry, 2018).

s webem jsem měl možnost porozumět zkušenosti informátora na úrovni rutinních úkonů a konfrontovat různé zdroje dat. Proto mi přišlo vhodné zkombinovat rozhovor a pozorování. Rozhovor je vhodným doplňkem pozorování nebo nevtíravých technik sběru dat (Zandlová, 2015). Rozmanitost prostředí, ve kterém jsem se pohyboval, ovlivnila rozmanitý charakter mnou provedených rozhovorů. Většina rozhovorů s aktéry s postižením zraku byla individuální¹³. Během třech rozhovorů jsem měl možnost pozorovat, jak aktéři sami pracují s webem. V rámci návštěvy neziskové organizace specializující se na výcvik vodičích psů jsem absolvoval též skupinový polostrukturovaný rozhovor se třemi aktéry s postižením zraku. Rozhovor, který se odehrál na obecním úřadě a jehož aktéry byli úředníci zodpovědní za obecní web, byl polostrukturovaný. Prostřednictvím telefonických rozhovorů jsem provedl dva kratší neformální rozhovory se starosty okolních obcí. I s ohledem na pandemickou situaci a nouzový stav byl telefonní rozhovor rozumnou alternativou k osobnímu rozhovoru. Prostřednictvím výše popsaných technik jsem vytvořil terénní poznámky. Audio nahrávky z rozhovorů jsem převedl do písemné podoby. Na základě průběžné analýzy dat, která jsem získal během pobytu v terénu, jsem vytvořil primární data, ze kterých jsem následně čerpal ve svém výzkumu.

Data jsem také čerpal z pramenů hmotné povahy během zúčastněného pozorování v organizaci, kde se lidé s postižením zraku učí ovládat asistivní technologie. Prohlédl jsem si učebnu, osahal Braillovský řádek nebo vyzkoušel, jak pracuje softwarová lupa. V rámci této návštěvy jsem také neformálně hovořil s lektory asistivních technologií. Bohužel tato návštěva byla z důvodu pandemické situace v ČR limitována nepřítomností studentů, takže jsem neviděl samotný proces učení. Snažil jsem se toto vynahradit během rozhovoru s lektorem, který mi celý proces podrobněji popsal.

Nevtíravé techniky sběru dat jsem využil v rámci analyzování obecního webu, analýze legislativy nebo při četbě autobiografie jednoho nevidomého aktéra. Použití více technik sběru dat ve výsledku považuji za jeden z klíčových aspektů ve vztahu k zodpovězení výzkumných otázek.

¹³ Podrobnosti o jednotlivých rozhovorech uvádím v příloze č. 1

2.2.4 Postup při sběru dat

V rámci online kurzu webové přístupnosti (Introduction to Web Accessibility, 2020) jsem čerpal aktuální informace o pravidlech tvorby přístupného webu, což mi umožnilo lépe pochopit souvislosti mezi přístupností a zdravotním postižením. Zásadní pro mě bylo, že součástí kurzu byla také videa. Využil jsem je jako audiovizuální data v rámci nevtíravé techniky sběru dat. Měl jsem možnost pozorovat, jak s webem pracují lidé s postižením zraku. Poprvé jsem viděl někoho používat Braillovský řádek nebo softwarovou čtečku s hlasovou syntézou. Zjistil jsem, jak pestrou paletu zařízení zdravotně postižení k přístupu na web využívají. Poznatky získané v průběhu kurzu jsem si průběžně zaznamenával formou heslovitých poznámek. Tyto poznámky jsem vždy do 24 hodin přepsal do souvislého textu - terénních poznámek. Pozorování uživatelů s postižením zraku při práci s webem mi pomohlo vytyčit témata pro pozdější rozhovory s aktéry výzkumu.

Při analýze webu obce jsem zjišťoval jeho obsahovou povahu a jeho strukturu. Po analýze těchto dat jsem byl schopen identifikovat důležité sekce webu ve vztahu k legislativě jako například elektronickou úřední desku. Přejít ze skrytého do otevřeného výzkumu ve vztahu k obci mi později umožnil oslovit přímo zaměstnance úřadu zodpovědné za web a udělat s nimi rozhovor na téma obecního webu, mobilní aplikace a nové legislativy.

Nevtíravou techniku sběru dat jsem později využil také při četbě autobiografie jednoho aktéra s postižením zraku volně dostupné online a jednoho novinového rozhovoru s aktérem. Odpadl tak důvod zjišťovat některé citlivější informace ohledně jejich postižení během našeho setkání. Data jsem získal jiným, méně zatěžujícím způsobem pro informanta. Aktéry jsem informoval o tom, že jsem z uvedených zdrojů čerpal, a ověřil jsem, zda jsou aktuální a zda je mohu použít.

Pozorování lidí se zrakovým postižením při práci s webem doplněné polostrukturovanými rozhovory vnímám jako stěžejní techniku sběru dat v rámci svého výzkumu. Díky metodě postupného nabalování o mně aktéři již zpravidla věděli dopředu (kromě prvního aktéra z místní organizace pomáhající lidem s postižením zraku, kterého jsem oslovil přímo). Bylo pro mě důležité setkat se s aktérem v jeho přirozeném prostředí. Chtěl jsem, aby to bylo místo, kde se jednak bude cítit dobře a jednak bude relevantní ve vztahu k zúčastněnému pozorování. Tedy ideálně místo, kde je aktér zvyklý používat počítač nebo telefon, třeba u něj doma nebo na pracovišti. Doufal jsem, že mi tento přístup umožní lépe

pochopit, jak aktér s webem pracuje.¹⁴ S aktéry pro rozhovor jsem se předem neznal. I proto jsem kladl důraz na samotný první telefonický kontakt. Díky telefonickému rozhovoru jsem byl schopen lépe vyjádřit svůj zájem o osobní setkání v jejich prostředí, avšak citlivě, aby aktér neměl pocit, že ho k něčemu tlačím. Vytvoření vztahu založeného na vzájemné důvěře, vstřícnosti a zájmu je jednou ze zásad pro kvalitativní rozhovor (Hendl, 2005). Aktéra jsem informoval o kritériích pro zařazení do vzorku a jeho roli ve výzkumu. Díky e-mailu jsem vše zrekapituloval a podrobněji vysvětlil povahu výzkumu, časovou náročnost samotného rozhovoru a tematické zaměření rozhovoru. Aktérům jsem dal vždy čas na rozmyšlenou, aby si zvolili, zda se budou chtít výzkumu a rozhovoru zúčastnit. Informovanost a možnost odmítnutí patří ke kvalitě a etice výzkumu (Hendl, 2005). V případě, že aktér se svojí účastí ve výzkumu souhlasil, snažil jsem se o něm získat více informací ještě před samotným osobním setkáním. Neformálně jsem s ním po telefonu probral jeho uživatelské zkušenosti s webem a domluvil čas a místo setkání. Díky jednoduché otázce “*Kolik hodin denně na webu strávíte?*” jsem si mohl poměrně snadno ověřit, zda jde o běžného uživatele nebo zkušeného uživatele, který se zabývá webem profesionálně. Touto přípravou před samotným setkáním jsem mohl upravit i “jazyk” chystaného rozhovoru. S aktérem-profesionálem jsem mohl používat termíny jako *atribut alt u image tagu a html*¹⁵, zatímco s běžným uživatelem webu jsem hovořil o *popiscích obrázku*. Kladení jasných a srozumitelných otázek pro aktéry je v rozhovoru zásadní (Hendl, 2005). Zároveň jsem se snažil, aby rozhovor byl spíše diskuzí nad tématy a nikoli pouhým kladením dotazů, tak jak doporučuje Kaufmann (2010). V rámci reciprocity v rozhovoru jsem se též dělil o své zkušenosti a poznatky.

Jak jsem již zmínil, rozhovor probíhal zpravidla u aktéra doma nebo na pracovišti. V jednom případě jsme se setkali v kavárně na neutrální půdě, která se však ukázala jako nejrušivější ze všech prostředí, a to z důvodu okolních vzruchů v kavárně. To vše se také podepsalo na kvalitě záznamu. Záznam bylo náročnější přepsat do textové podoby. Na druhou stranu to bylo vyvážené velice příjemnou atmosférou jak pro aktéra, tak pro mě samotného. Jeden rozhovor také proběhl formou videohovoru. Aktér byl z větší vzdálenosti a zároveň chtěl uskutečnit rozhovor dříve než v původně naplánovaném čase. Nebylo tedy možné se dostat narychlo k němu domů. Na jednu stranu to pro mě znamenalo ochudit se o pozorování

¹⁴ Ne vždy se tento záměr zcela podařil. Příkladem je aktér, kterému vyhovovala schůzka u něj v práci, kde však neměl svůj počítač. Nakonec se ukázalo, že je hlavně podstatné, aby u rozhovoru panovala uvolněná atmosféra. Ve stavu dobrého rozpoložení byl aktér schopen svými slovy popsat, jak s webem a počítačem pracuje.

¹⁵ Do atributu alt se v html kódu píše textová alternativa k obrázku, která je strojově čitelná.

přímé práce s webem, tak jako se to povedlo u třech jiných aktérů, na druhou stranu i tato výpověď aktéra pro mě byla cenná.

Délku polostrukturovaných rozhovorů s aktéry s postižením zraku jsem koncipoval zhruba na hodinu, abych pokryl všechna témata. Vzhledem k tomu, že jsem chtěl co nejvíce dát prostor samotným aktérům, některé rozhovory trvaly i déle¹⁶. Před samotným rozhovorem jsem se snažil navodit přátelskou atmosféru, takže padaly zdvořilostní otázky nebo fráze typu *“Jak se máte? Dneska je venku pěkně...”*. Dále jsem znovu vysvětlil, o čem rozhovor bude, a získal informovaný souhlas aktéra¹⁷. Požádal jsem ho o svolení s nahráváním rozhovoru na diktafon a se zapisováním terénních poznámek. Informoval jsem aktéra, že je možné rozhovor i nahrávání kdykoliv přerušit a není povinností odpovídat na všechny otázky. Prosbu o záznam na diktafon jsem vyslovil před začátkem rozhovoru a ponechal jsem na rozhodnutí aktéra, zda k tomu svolí nebo ne. V případě odmítnutí jsem byl připravený vést si poznámky pouze písemně. V případě souhlasu jsem zapnul diktafon. Větou *“Zapínám diktafon a dávám ho na stůl”* jsem dbal na to, aby byl informant o tomto kroku dostatečně srozuměn. Stejně jsem postupoval i při vypnutí nahrávání. Po zapnutí diktafonu jsem znovu zopakoval podstatné informace a zaznamenal souhlas aktéra. Smyslem ústního souhlasu bylo vyhnout se atmosféře formálnosti, která by mohla nastat při podepisování písemného souhlasu. Avšak písemný souhlas jsem měl u sebe také pro případ, že by aktér sám projevil zájem o podpis¹⁸.

K postupu, který popisuji v předchozím odstavci, jsem se propracoval až v průběhu. Každý proběhlý rozhovor mě v technice informování aktéra posouval dál. Ze začátku jsem se však nevyvaroval několika pochybením. Zapomněl jsem znovu nahrát informovaný souhlas aktéra na diktafon nebo jsem zapomněl zdůraznit, že zapínám diktafon, protože se mezitím aktér rozpovídal a byl prakticky k nezastavení. Všechny informované souhlasy proběhly, avšak ne všechny mám zaznamenané na diktafonu. Prostor k nápravě vidím například získáním dodatečných písemných souhlasů, které by ale mohly být problematické z hlediska povahy vzorku (osoby se zrakovým postižením) a také z hlediska možného narušení *“uvolněné”* atmosféry, o kterou jsem usiloval.

¹⁶ Naproti tomu neformální rozhovory se zástupci obce trvaly mnohem kratší dobu, zhruba 15-45 minut.

¹⁷ Vzor informovaného souhlasu pro první rozhovor je v příloze č. 2

¹⁸ Při prvním rozhovoru jsem u sebe neměl vytištěný formulář s informovaným souhlasem, což vedlo k trapné situaci, kdy se aktérka s postižením zraku chtěla podepsat. Díky této zkušenosti jsem s sebou měl vždy připravený i papírový formulář s informovaným souhlasem.

Na základě videí z kurzu a studia literatury jsem byl schopen vytyčit základní témata pro polostrukturované rozhovory¹⁹ V úvodní části rozhovoru jsem chtěl dát prostor aktérovi, aby mi řekl něco sám o sobě. Nechtěl jsem ho hned v úvodu svazovat dotazy na web, ale chtěl jsem zjistit více o něm samotném. Snažil jsem se nastavit nehierarchický vztah, atmosféru “přirozené” konverzace a plynule přejít k hlavní části, ve které mě zajímal vztah uživatele k webu a práce uživatele s webem. Typická otázka v hlavní části byla “*Vzpomenete si na svou poslední zkušenost s webem?*”. V případě, že bylo třeba aktéra rozpovídat, zkoušel jsem podnítit jeho fantazii otázkou “*Jak by podle vás vypadal ideální svět přístupnosti?*”. Aktérovi, který se webem zabývá profesionálně, jsem mohl pokládat techničtější dotazy - například “*Co říkáte na nový zákon o přístupnosti?*”. Aktéra pracujícího v neziskové organizaci zaměřené na pomoc lidem s postižením zraku jsem se ptal “*Mohl/a byste mi vysvětlit vaši roli v rámci organizace?*”.

V průběhu rozhovoru došlo také ve dvou případech na praktickou ukázkou práce s webem. Ukázalo se, že v reakci na dotaz “*Mohl/a byste mi popsat proces od zapnutí počítače/telefonu až po otevření webové stránky?*” sám aktér zpravidla navrhl, že mi to raději předvede. Pokud k tomu byla příležitost a ve vztahu k aktérovi to bylo relevantní, pro praktickou ukázkou jsem navrhl web obce, který jsem si zvolil v úvodní fázi výzkumu. V rámci této ukázkou jsme se pokusili navštívit úvodní stránku webu a úřední desku. Díky praktické ukázkou jsem mohl pozorovat, jak člověk se zrakovým postižením pracuje naživo s hlasovou čtečkou, co mu dělá potíže, nebo naopak co mu potíže vůbec nedělá. Prostřednictvím praktické ukázkou s aktérem, který byl zároveň specialistou na přístupnost, jsme identifikovali některé problematické části obecního webu.

V průběhu rozhovoru jsem si vedl stručné, spíše heslovité poznámky, abych udržel pozornost na to, co aktér říká a co dělá. Snažil jsem se tedy vyvažovat množství psaných poznámek a svou roli pozorovatele tak, aby to neovlivnilo mou roli tazatele a partnera v rozhovoru. Při pozorování aktéra při práci s webem jsem si poznámky zapsal později, například během krátké přestávky, dokud jsem měl vše v živé paměti. Chtěl jsem tak udržet maximální pozornost na to, co se děje. V případě zapisování poznámek přímo během pozorování by mi mohlo něco uniknout nebo bych mohl něco špatně interpretovat. Povahu prostředí jsem si také zpravidla zaznamenal až po skončení rozhovoru. Vedení písemných poznámek se mi velmi osvědčilo později během rozhovoru se zástupci obce. Vlastním

¹⁹ Vzor tematických okruhů pro první rozhovor je součástí přílohy č. 3

nedopatřením při manipulaci s telefonem jsem přišel o větší část záznamu (z celkové doby 45 minut se zachovalo bohužel pouze prvních 6 minut)²⁰. Díky poznámkám jsem byl schopen rekonstruovat důležité části rozhovoru. Výsledný text jsem poté poslal aktérům k validaci.

V rámci ukončovací fáze rozhovoru jsem dal aktérovi prostor, zda nechce něco sám rozvést či doplnit. Požádal jsem o možnost opětovného kontaktu pro případ, že bych se chtěl na něco dotázat. Zároveň jsem aktéra požádal, zda by mě mohl sám kontaktovat v případě, že ho něco napadne. Audionahrávku s rozhovorem jsem následně přepsal do textové podoby. Vzhledem k cirkulární povaze výzkumu jsem přepsané rozhovory průběžně reflektoval a metodou otevřeného kódování je analyzoval.

V rámci sběru terénních dat jsem také inicioval skupinový rozhovor se třemi aktéry s postižením zraku zaměstnanými v rámci jedné neziskové organizace. Miovský (2006) definuje skupinový rozhovor jako metodu, při které se provádí interview s více než třemi osobami najednou. Měřítkem Miovského definice lze tedy namítnout, že jsem nenaplnil parametry skupinového rozhovoru. Faktem je, že původně mělo být aktérů pět, ale v daný den se nakonec nemohli dva z nich zúčastnit. Nepřišlo mi vhodné narychlo měnit termín s ohledem na plán výzkumu i s ohledem na časové možnosti ostatních aktérů. Rozhodl jsem se tedy držet svého plánu a zachovat již připravenou formu. Motivem pro skupinový rozhovor nebyla snaha obohatit výzkum o nový způsob sběru dat. Šlo o čistě pragmatické rozhodnutí. Ředitel organizace²¹, se kterým jsem rozhovor domlouval, mi nabídl provést rozhovor s aktéry v jeden den a na jednom místě. Varianta skupinového rozhovoru se tedy přímo nabídla. Vzal jsem přitom v potaz své časové schopnosti. Nebyl bych schopen zvládnout více individuálních rozhovorů po sobě v patřičné kvalitě. Samotným aktérům na formě rozhovoru nezáleželo. Zároveň jsem vyhodnotil, že mi nic nebrání v případě potřeby následně kontaktovat aktéry individuálně. Ve skupinovém rozhovoru jsem sehrál roli moderátora. V průběhu diskuze jsem tedy nastolil témata, pokládal otázky a dával jednotlivým aktérům prostor pro vyjádření. Musel jsem však současně dávat pozor, aby diskuze nesklouzla pouze k monologu jednoho aktéra nebo k výměně názorů mezi dvěma aktéry. Za účelem následné analýzy jsem skupinový rozhovor zaznamenal na diktafon a vedl si poznámky.

²⁰ Rozhovory jsem nahrával na diktafon ve svém telefonu. Přišlo mi to jako jednoduché a efektivní řešení. Avšak po zkušenosti se ztrátou záznamu, a s přihlédnutím ke kvalitě záznamu, bych příště zvažil použití klasického diktafonu.

²¹ Ředitel organizace vystupoval v roli *gatekeepera*, tedy authority, která mi umožnila vstup do terénu (Švaříček, 2007). Stejnou roli měli také vrcholný zástupce obce, který mi ze své pozice umožnil výzkum v rámci úřadu, nebo sociální asistentka, která mi zajistila vstup do prostředí neziskové organizace.

2.2.5 Výběr vzorku a prostředí výzkumu

Výzkum probíhal od dubna do konce června roku 2020 ve více lokalitách v rámci středních Čech. Web obce k analýze jsem si vybral účelově. Muselo jít o web, na který se vztahoval nový zákon o přístupnosti. Aktéry pro rozhovor jsem vybíral účelově s ohledem na cíl výzkumu. Zařazení do vzorku u aktérů se zrakovým postižením jsem podmínil dvěma kritérii. Hledal jsem lidi, kteří pro přístup k webu používali asistivní technologie, a zároveň šlo o osoby se zbytky zraku nebo úplnou ztrátu zraku²².

Vzhledem k tomu, že jsem žádné vhodné informanty ve svém okolí neznal, jako logické řešení mi přišlo oslovit organizaci pomáhající lidem se zrakovým postižením. Zvolil jsem tedy stejnou obec, u které jsem zkoumal web obecního úřadu. Sociální poradkyně z této organizace mi umožnila vstup do terénu. Hrála pro mě roli *gatekeepera* (Švaříček, 2007) a klíčového informátora. Uvedla mě do problematiky neziskových organizací, které se zabývají pomocí lidem se zrakovým postižením, a pomohla mi oslovit vhodné kandidáty pro rozhovor. Zároveň se sama stala kandidátkou pro rozhovor. Touto linií jsem se dostal k uživatelům se zrakovým postižením, kteří se webem zabývají profesionálně. Tato linie byla zároveň propojená skrze sociální poradkyni s obecním úřadem.

Vedle výše zmíněné organizace jsem také oslovil své známé, zda neznají ve svém okolí někoho, kdo by splňoval stanovená kritéria pro zařazení do vzorku. Metodou postupného nabalování, kdy jeden aktér pomáhá oslovit další, se mi podařilo získat postupně dalších šest informátorů pro rozhovor. Celkem vzorek čítal devět aktérů s postižením zraku a dva aktéry z oblasti státní správy, se kterými jsem dělal polostrukturovaný rozhovor²³. Do prostředí organizace jsem se vracel opakovaně, ovšem s většinou aktérů jsem se setkal krátkodobě v rámci rozhovoru.

2.2.6 Analytické postupy

V rámci analýzy jsem pracoval s primárními daty v podobě záznamů z pozorování a zvukových nahrávek, které jsem získal během rozhovorů s aktéry. Využil jsem také veřejně dostupná data vytvořená v rámci nevtrávacích technik. Těmito daty byly videa v rámci

²² Použil jsem klasifikaci Kimplové (2014).

²³ viz Příloha č. 1 - Přehled informantů a jejich sociodemografické údaje

webového kurzu přístupnosti, která zachycovala zdravotně postižené při práci s webem (Introduction to Web Accessibility, 2020), analýza webu obce a mobilní aplikace nebo nejnovější legislativa v oblasti přístupnosti (Sbírka zákonů, 2019).

Nashromážděná data jsem zredukoval a zbavil jsem se částí, které byly irelevantní ve vztahu k výzkumnému problému. Zvukovou nahrávku s rozhovorem jsem vždy doslovně přepsal do textové podoby, což se dá samo o sobě pokládat za redukcí dat (Heřmanský, 2009). Doslovný přepis jsem použil z důvodu, že jsem neměl s přepisem dosud žádné zkušenosti a zdál se mi nejjednodušší. Později v rámci této práce pracuji již s redigovaným přepisem²⁴. Zpravidla jsem s přepisem začal ještě ten samý den, kdy se odehrál rozhovor, abych mohl data co nejdříve začít analyzovat. Bral jsem i v potaz časovou náročnost tohoto procesu. Nejdéle mi v tomto ohledu trval přepis prvního rozhovoru.

K přehrávání záznamů jsem použil program VLC Media Player a jeho funkci pro zpomalení přehrávání. Záznam jsem zpomalil až na třetinu původní rychlosti, jedině tak jsem byl schopen rozhovor přepisovat bez častějšího posouvání záznamu zpět. Pokud jsem něčemu nerozuměl, využil jsem klávesových zkratk pro posun záznamu zpět. Někdy i vícekrát za sebou, dokud jsem si nebyl jistý, co aktér říkal. Na kvalitě záznamů se silně podepsalo, kde byly pořízené. Například záznam z kavárny, kde byl znatelný šum na pozadí, jsem nejprve očistil v programu Audacity. Samotný text jsem zapisoval v programu Google Dokumenty. Každý řádek v textu jsem automaticky očísloval pro usnadnění pozdější analýzy. Ocenil jsem, že je program dostupný online a že umožňuje průběžné automatické ukládání dokumentu do cloudu²⁵. Tím jsem měl data rovnou zálohované a byl jsem chráněn v případě selhání své techniky. Kromě výše zmíněných programů jsem při přepisu experimentoval s programem Atlas Ti, který umožňuje synchronizaci audio nahrávky s textem. Ovšem z důvodu, že verze programu, kterou jsem měl k dispozici, neobsahovala funkci zpomalení přehrávání a neukládala dokument průběžně do cloudu, držel jsem se svého původního postupu²⁶.

Formou krátkých poznámek uvnitř závorek jsem si také poznamenal dění během rozhovoru. Týkalo se to zpravidla pasáží, kdy aktér pracoval s webem. Pasáže, kdy

²⁴ Především kvůli zachování důstojnosti aktéra. Během mluveného projevu bylo běžné, že docházelo často opakování některých slov, či nedokončení vět, což v psaném projevu působí rušivě.

²⁵ Úložiště dat na vzdáleném serveru v rámci internetu. Data tak nejsou svázaná s jedním zařízením.

²⁶ Nejnovější verze programu Atlas Ti již funkci zpomalení přehrávání obsahu, stejně tak je možné využít verzi pro ukládání dat do Cloudu.

do rozhovoru vstoupil někdo třetí (například telefonátem), jsem vynechal, protože byly ve vztahu k rozhovoru irelevantní. Zpravidla jsem nikdy sám v průběhu rozhovoru nevypínal diktafon, pokud mě o to nepožádal sám aktér. Příště v tomto ohledu vidím prostor ke zlepšení, abych ještě lépe chránil soukromí aktéra nebo lidí, kteří vstoupili nevědomky do nahrávaného rozhovoru.

Pro snadnější a přehlednější práci s daty jsem si zavedl pasportizační tabulku, kde jsem si poznamenal údaje o aktérovi. Zaznamenal jsem následující údaje: charakter rozhovoru (ve smyslu, zda šlo o rozhovor s aktérem s postižením zraku nebo například úředníkem), přezdívku (z důvodu pozdější anonymizace), jméno a příjmení, pohlaví, věk, bydliště, vzdělání, povolání, pracoviště, klasifikaci postižení zraku, datum setkání, místo setkání, délku rozhovoru a další případné poznámky. Některé údaje jsem pouze odhadoval (například věk nebo vzdělání) nebo jsem čerpal z jiných zdrojů než přímo od aktéra. Nechtěl jsem, aby rozhovor nabyl asymetrický/hierarchický charakter.

Během analýzy dat jsem využíval jak proces dedukce, tak indukce. Deduktivně formou rámcové analýzy jsem pracoval v úvodní části výzkumu, kdy jsem čerpal z online kurzu přístupnosti, z odborné literatury nebo z legislativy. Při práci s obecním webem jsem provedl obsahovou analýzu. Smyslem bylo identifikovat podstatné části webu ve vztahu k nové legislativě. Tato data jsem také použil ve formě témat pro pozdější rozhovory. Díky tomu jsem si vytvořil první témata pro pozdější polostrukturované rozhovory s aktéry v oblasti práce s webem a používání asistivních technologií. Analýzu získaných dat v podobě rozhovorů a záznamů z pozorování jsem prováděl formou indukce a metodou otevřeného kódování. Během tohoto procesu jsem používal segmentaci a kódování textu (Heřmanský, 2009). Hledal jsem v textu pravidelnosti, které jsem si označil kódy. Jde o *“rozbor jevů tak, abychom našli jejich společné znaky, rozdíly, vzorce, struktury”* (Glaser - Strauss, 1978 podle Heřmanského, 2009). Hledal jsem pravidelnosti nejen v samotné výpovědi aktérů, ale i v tom, co dělali během ukázky práce s webem. Na základě průběžné analýzy jsem identifikoval témata pro další rozhovory a zároveň jsem se zpětně spojil s aktérem prostřednictvím telefonu, když jsem se ho potřeboval zeptat na nové skutečnosti.

2.2.7 Hodnocení kvality výzkumu

V otázce kvality výzkumu jsem se řídil konceptem Lincolna a Guby (1985), podle kterého se kvalita výzkumu hodnotí na základě kritérií důvěryhodnosti, přenositelnosti, hodnověrnosti a potvrditelnosti (Lincoln, 1985, podle Hendla, 2005). Důvěryhodnost a hodnověrnost výzkumu jsem se snažil podpořit zahrnutím odlišných perspektiv více aktérů. Autoři metodologické literatury tento postup označují pojmem triangulace (Flick, 2004, podle Hendla, 2005). Během výzkumu jsem se snažil čerpat pouze z relevantních zdrojů ve vztahu k odbornosti a věrohodnosti autora. Při práci s internetovými zdroji jsem vždy zvažoval jejich věrohodnost. Také jsem dbal na to, aby tyto zdroje byly dostatečně aktuální. Při tvorbě dat jsem se snažil postupovat s pečlivostí a vedl jsem si terénní deník. Rozhovory s aktéry jsem doslovně přepsal do textové podoby, abych zachoval co nejvěrnější subjektivní výpověď. Pokud chtěl aktér o něčem hovořit mimo téma, zbytečně jsem ho během rozhovoru nepřerušoval, spíš jsem trpělivě naslouchal a později se vrátil k tomu, co mě zajímá. Snažil jsem se vyvarovat vícehlavňových otázek, což se mi ne vždy dařilo. Zároveň jsem se snažil nepodsouvat aktérům své vlastní názory, ale když se mě na něco zeptali, odpověděl jsem pravdivě. Před samotným rozhovorem jsem prostřednictvím malé pozornosti snažil navodit přátelskou atmosféru, což bylo zároveň v souladu s principem reciprocity. Přátelská atmosféra vedla k uvolněnosti aktéra, což zase podpořilo věrohodnost jeho výpovědi. Věřím, že ke kvalitě výzkumu rovněž přispělo, že jsem jej konzultoval s vedoucí své práce. Její rady v oblasti metodologie a etnografického výzkumu pro mě byly velmi cenné. S ohledem na potvrditelnost výzkumu jsem všechny získané materiály uchoval. Terénní deník i rozhovory v anonymizované podobě jsem uložil na bezpečné místo a jsem připravený je poskytnout relevantním osobám ve vztahu k výzkumu tak, abych nepřekročil rámec informovaného souhlasu aktérů.

2.2.8 Reflexivita a etické otázky společenskovedního výzkumu

Obecně jsem se snažil o to, abych aktéry svým jednáním nijak nepoškodil. Proto jsem se držel principů dobrovolnosti, důvěryhodnosti, neubližování, správnosti a integrity (Ezzeddine, 2009). Praktické informace ohledně etiky výzkumu jsem též čerpal od Hendla (2005), který popisuje principy anonymity nebo svobody odmítnutí.

Před tím, než jsem začal oslovovat lidi s postižením zraku pro svůj výzkum, jsem využil příležitost ke konzultaci se specialistkou v oblasti disability studies. Neměl jsem praktickou zkušenost v komunikaci s člověkem se zrakovým postižením. Nevěděl jsem, jak se ptát na jeho postižení, abych ho svojí otázkou zbytečně nezranil. Mylně jsem se domníval, že musím za každou cenu vyškrtnout ze svého slovníku slovo “vidím” a ptát se jinak než “*Jak to vidíte...? Jak nahlížíte na...?*”. Díky konzultaci jsem zjistil, že jsou mé obavy v tomto směru zbytečné. Lidé se zrakovým postižením používají ve své řeči výrazy jako jiní lidé. Běžně používají výrazy jako “*vidím to tak a tak...*”, což jsem si potvrdil vlastní zkušeností.

Samotné rozhovory jsem měl naplánované na dobu, kdy v Česku probíhal výjimečný stav v souvislosti s virovou epidemií. Uvědomoval jsem si, že zvláště zdravotně postižení lidé se mohou cítit v podobně vypjatých situacích zranitelně. Proto jsem se vždy maximálně podřídil vůli a přání aktéra ohledně formy a místa rozhovoru. Nijak jsem na něj netlačil a nechal mu vždy dostatečný čas na rozmyšlenou ohledně své účasti na výzkumu. Pokud to bylo pro aktéra přijatelnější, využili jsme možnost uskutečnit rozhovor prostřednictvím videokonference nebo telefonicky. Nakonec se většina rozhovorů uskutečnila formou osobního setkání. Ocenil jsem, že mě aktéři pustili k sobě do svého soukromí ve vypjaté době, i když jsem pro ně byl prakticky neznámým člověkem. V případě, že jsem byl o něco požádán (například o odvoz), tak jsem se snažil vyjít vstříc.

Před samotným rozhovorem jsem pečlivě dbal na to, abych aktéra seznámil se všemi podstatnými informacemi spojenými s výzkumem, seznámil ho s jeho rolí ve výzkumu a získal jeho aktivní souhlas. Aktéra jsem informoval o zachování jeho anonymity v rámci výzkumu. Například proto, aby jeho výpovědi nemohly být použity proti němu a aby ho nepoškodily. Aktéra jsem seznámil s jeho právem účast na výzkumu kdykoliv ukončit. Respektoval jsem, pokud si přál ponechat některé informace mimo záznam. Otázky ohledně postižení aktéra jsem se snažil klást pokud možno citlivě a ve chvíli, kdy se o něm aktér sám rozpovídal. Pokud jsem byl schopen zjistit informace z jiných dostupných zdrojů, nezatěžoval jsem aktéra zbytečnými dotazy²⁷. Avšak s vědomím, že takový postup může mít jinou výpovědní hodnotu než ústní sdělení. Proto jsem v tomto postupoval velice opatrně. Výzkum jsem se snažil vést otevřeně, tak jako v případě zkoumání webu obce, které jsem podepřel informovaným souhlasem starosty obce a tajemníka obecního úřadu. Data vytvořená

²⁷ Například u jednoho aktéra jsem čerpal z jeho autobiografie. Zjistil jsem, co sám říká o svém postižení a nekládl jsem zbytečné otázky během rozhovoru.

v podobě rozhovorů a terénních poznámek jsem zajistil tak, aby k nim nikdo další neměl přístup a nemohlo dojít k poškození aktérů.

Během výzkumu jsem měl možnost vidět, jak se aktéri smějí, že nebědují nad svým osudem, ale zároveň neváhají v rozhovoru použít i jadrnější výrazy. Vnímám jsem jejich ochotu mi svou výpověď pomoci s výzkumem a zároveň jsem pociťoval vděk z jejich strany za to, že je poslouchám a zajímám se o jejich život. Tuto zkušenost považuji za jednu z nejcennějších, kterou si z výzkumu odnáším. Setkání s těmito milými lidmi mě naplňovalo radostí a dalo mi to sílu ve výzkumu pokračovat i v době, která byla pro všechny složitější.

3 EMPIRICKÁ ČÁST

3.1 Představení aktérů výzkumu

Informanti se mnou sdíleli své zkušenosti s postižením zraku a popsali, jak se do jejich života promítá složitá situace, ve které se ocitli. Pro Patrika, kterému se začal zhoršovat zrak před rokem, je tato situace poměrně nová a živá. Pro Anetu, Veroniku, Jiřího a Jakuba nová není, protože zrak se jim začal zhoršovat nebo o něj přišli již před léty. Eliška, Robin, Tadeáš a Jáchym o zrak přišli v útlém dětství nebo jsou nevidomí od narození.

Podobně jako je rozdílná jejich zkušenost s postižením zraku, je rozdílná i zkušenost s webem a počítačem. Eliška a Jáchym se naučili používat počítač bez obrazového výstupu, protože jinou možnost ani neměli, zatímco Aneta a Patrik mají zkušenost i obrazovým výstupem a později se museli přizpůsobit novým podmínkám. Jiří a Robin jsou experti na zpřístupnění webu, zatímco Veronika a Jakub používají web jako běžní uživatelé.

Z výše uvedených skutečností vyplývá, že zkušenosti a schopnosti každého z nich jsou jedinečné a nelze je unifikovat. Jako jedinci se svou subjektivitou jsou zasazeni do svých heterogenních sítí materiální a nemateriální povahy (Moser a Law, 1998). Informanty s postižením zraku, pro lepší pochopení jejich situace, představím včetně charakteru jejich postižení. Ten má na ne/schopnost používání webu zásadní vliv.

Informanti vystupovali nejen jako uživatelé webu, ale také jako zástupci neziskových organizací, které pomáhají slabozrakým a nevidomým nebo jako profesionálové, kteří se přístupností webu zabývají na expertní úrovni. Hovořil jsem též se zástupci obce, kteří nesou odpovědnost za konkrétní obecní web a mobilní aplikaci.

Aneta

Aneta vystudovala vyšší odbornou školu se zaměřením na sociální práci a v současnosti pracuje jako sociální poradkyně v oblastní pobočce organizace pro nevidomé a slabozraké. Mimoto to také čas od času pracuje v kavárně. Aneta je milá, vstřícná a komunikativní a má již zkušenosti s rozhovory za účelem bakalářských prací. Rozhovor proběhl u ní na pracovišti. Pomohla mi pochopit, jaká je role organizace ve vztahu k lidem se zrakovým postižením a jak jim dokáže pomoci v případě jejich problémů s ne/přístupností webu. Zároveň mě zasvětila do problematiky zařízení, která lidé s postižením zraku používají pro orientaci na webu. Aneta sdílela svou zkušenost nejen jako představitelka organizace, ale také jako uživatel webu

s postižením zraku: „*Je to vlastně geneticky vrozený od obou rodičů, ale projevilo se mi to až ve 20... no já byla celý život slabozraká a postupný to bylo asi 14 dní. Já na to byla víceméně připravená, že mi to doktoři říkali, že to jednou přijde.*“ Aneta používá k práci osobní počítač se systémem Windows a mobilní telefon iPhone. V rámci praktické ukázky mi ukázala konkrétní možnosti ovládání telefonu či počítače pomocí hlasové čtečky.

Patrik

Patrik žije ve větším městě ve východních Čechách a problém se zhoršením zraku je pro něj poměrně čerstvá zkušenost. V jeho případě jde o přidruženou diagnózu k nervovému onemocnění: „*Mám tu Friedreichovu ataxii. To je genetické onemocnění s tím, že to postihuje různé části těla. Je to řízený z mozečku. Je to porucha těch, ani nevím jak to říct, těch nervů. Ale s tím, že mi bylo řečeno, že jsem jako snad jedinej v ČR, komu to postihlo zrakové centrum. Asi před rokem mě to dostalo do situace, že jsem slabozrakej. Chodil jsem do práce, měl jsem auto, a to ze dne na den skončilo.*“ V důsledku svého onemocnění má Patrik i sníženou citlivost v prstech ruky, proto je pro něj např. použití klávesnice problematické. Patrik je jinak fanoušek chytrých technologií a chytré domácnosti. Během rozhovoru, který proběhl formou videohovoru přes aplikaci Messenger, popisuje, jak se vyrovnává s postupně se zhoršující schopností vidět, svou zkušenost s organizací pomáhající slabozrakým a nevidomým z pozice klienta a uživatelské zkušenosti s webem na telefonu s operačním systémem Android.

Veronika

Veronika dříve pracovala jako zdravotní sestra. S počítačem pracovala ještě před ztrátou zraku a v současnosti prochází rekvalifikačním kurzem, aby se počítač naučila znovu ovládat bez zrakové kontroly: „*Ted, když ten počítač ovládám jenom přes klávesy klávesovejma zkratkama, tak je to úplně něco jinýho než tou myší, že jo.* Mimo počítač má i mobilní telefon se systémem Android a nově také iPhone, se kterým se zatím příliš nesžila. Rozhovor s Veronikou proběhl v kavárně v místě jejího bydliště a přítomní rozhovoru byli též její dcera a vodící pes. Rodina je velkou oporou při zvládnutí jejího onemocnění: „*Zhruba před deseti lety jsem začala mít problém s očima. A úplně nevidomá jsem tři roky. Dovedu si představit, když řeknete, že sluníčko je žlutý, nebo že jste přijel červeným autem, tak já si to dovedu*

představit.“ S Veronikou se bavíme o jejích uživatelských zkušenostech s webem a o jejich zkušenostech z kurzů ovládání PC.

Jakub

Jakub pracuje jako masér. S webem pracuje každý den a používá výhradně stolní počítač, na který byl zvyklý i z doby, kdy ještě viděl: *„Já jsem nevidomý po úraze. Takže jsem to už uměl předtím. Sice to nebylo, že bych byl nějaký programátor, ale ty základy člověk uměl. Ale potom, když jsem přišel o zrak, tak jsem proběh takovým rekvalifikačním kurzem.“* Rozhovor s Jakubem proběhl u něj na pracovišti. V rámci své výpovědi mi popsal, jakým způsobem ovládá stolní počítač a jak se jej naučil ovládat i přesto, že přišel o zrak ze dne na den. Vysvětluje k čemu vlastně web používá a jak mu pomáhá v soběstačnosti.

Robin

S Robinem mě seznámila Aneta. Robin je vývojář a expert na webovou přístupnost. V současnosti pracuje také jako prodejce asistenčních pomůcek a jako konzultant: *„Já vlastně tím, že prodávám slepcům počítače, telefony, jo, tak vlastně je s tím i učím.“* Rozhovor proběhl u Radka doma 28. května 2020 v odpoledních hodinách. Radek je od narození nevidomý. Je to upřímný svéráz, hodně technicky založený a v přístupnosti se vyzná. Pro ostřejší slovo nejde daleko. Součástí rozhovoru byla i praktická ukázka práce s webem. Na notebooku i na mobilu jsme navštívili web obce, který mě zajímal.

Jiří

Jiří je expertem na přístupnost webu. V této oblasti se pohybuje již 25 let. V současnosti pracuje na vedoucí pozici v organizaci zabývající se pomocí slabozrakým a nevidomým a během své kariéry si vyzkoušel různé pracovní pozice. Mimo jiné pracoval jako lektor asistivních technologií. Jiří se v současnosti věnuje také publikační činnosti v rámci technické přílohy časopisu, který vychází v braillově písmu.

Jiří se se mnou podělil také o zkušenost se svým postižením: *„Já jako zrakově postižený jsem od dětství, asi od nějakých osmi let, nějaká zraková vada, že do těch osmi let jsem viděl dobře. Takže ten zrak se mi začal postupně zhoršovat a vlastně v současnosti vidím tak, že mám pořád použitelný zbytek zraku. No ale nejsem schopen v podstatě nic číst.“*

Rozhovor se odehrál v rámci návštěvy v sídle organizace. Během této návštěvy jsem měl možnost vidět pomůcky, které lidé se zrakovým postižením využívají k práci s webem.

Jiří mi podrobněji popsal strukturu a fungování organizace. Hovořil o poradenství a kurzech týkajících se zpřístupňujících zařízení a jak takové kurzy probíhají. Součástí rozhovoru byla i praktická ukázka různých typů mobilních zařízení a hlasové čtečky na stolním počítači. V rámci rozhovoru jsme rozebírali, co je důležité pro orientaci na webu z technického hlediska. Řešili jsme legislativu a přístupnost obecních webů.

Ester, Jáchym a Tadeáš

V rámci návštěvy neziskové organizace zabývající se pomocí lidem s postižením zraku jsem měl možnost vést skupinový rozhovor se zaměstnanci organizace Ester, Jáchymem a Tadeášem. Mezi projekty organizace patří digitální knihovna nebo technická podpora uživatelů s postižením zraku.

Ester pracuje v organizaci více než rok: *„Dělám v digitální knihovně přepis a koordinuju lidi co přepisují noty braillova písma do digitální podoby.“*

Jáchym pracuje jako technická podpora lidí se zrakovým postižením v oblasti IT: *„O počítače se zajímám už odmalička a tady v organizaci dělám skoro deset let ajťáka.“*

Tadeáš působí jako lektor a zároveň soukromě jako prodejce pomůcek pro lidi se zrakovým postižením. V rámci své kariéry má i další pracovní zkušenosti: *„Pracoval jsem jako učitel hudby. Pak jsem pracoval pro vydavatelství. Pak ve vývoji pomůcek pro jednoho nevidomého výrobce slepeckých řádků a různých příslušenství pro nevidomý. Jsem klavírista, jsem prodejce pomůcek a pracuju tady v organizaci jako lektor.“*

Ester, Jáchym i Tadeáš jsou nevidomí. Skupinový rozhovor se lišil od individuálních svou povahou. Rozhovor byl diskuzí, kde jsem působil jako moderátor. Probírali jsme, k čemu web využívají. Kromě historie webu jsme řešili i budoucnost a technické novinky na poli přístupnosti. Dotkli jsme se též tématu úřadů práce a jejich roli v systému dostupnosti kompenzačních pomůcek.

Zdena a Jana

Zdena pracuje na městském úřadu jako vedoucí odboru, který zajišťuje public relations, tedy informační, publicistické a tiskové vztahy k veřejnosti a hromadným sdělovacím prostředkům. Pod tento odbor spadají i webové stránky obce. Rozhovor se odehrál v budově úřadu v kanceláři paní Zdeny. Později se k rozhovoru přidala i Jana, která spravuje obsah webových stránek. Obsahem rozhovoru bylo hodnocení přístupnosti webu obce a nové

mobilní aplikace Město v mobilu. Hovořili jsme též o tom, jak se úřad vyrovnává s novou legislativou, která se týká přístupnosti webu.

3.2 Výsledky výzkumu

Na základě rozhovorů s aktéry, záznamů z pozorování lidí se zrakovým postižením při práci s webem, analýzy obecního webu a mobilní aplikace jsem identifikoval kategorie, které bych rád postupně představil.

Prostřednictvím analýzy rozhovorů a materiálů nehmotné povahy jsem identifikoval témata, která jsem rozčlenil do několika kategorií. Kategorie jsem zpravidla pojmenoval podle aktérských termínů. V kapitole *Potřebuju půjčit oči* hovořím o sociálních vztazích informantů a dávám je do souvislosti s ne/přístupnost webu. V kapitole *Všema deseti* popisují fungování neziskových organizací a fungování systému rekvalifikačních kurzů, do kterých se informanti zapojují. V kapitole *Hledání toho nejlepšího pro sebe* hovořím o pestrosti ve výběru asistivních technologií. V kapitole *Litnu si, kam budu chtít* popisují možnosti orientace na webu pomocí asistivních technologií. Kapitola *Co potřebuju, to si udělám* je o významu webu pro informanty. Kapitola *borkyně a borci* je o profesionalizaci informantů ve vztahu k ne/přístupnosti.

3.2.1 Potřebuju půjčit oči

„Přehmátnu že jo, zapojuju počítač, zapínám myčku, tak tam naskočí jinej program, než potřebuju. Tak potřebuju poradit, co jsem to vlastně zmáčkla. A jiný a jiný... to křičím: ‚Petříku oči, potřebuju půjčit oči.‘“

(Veronika)

Informanti s postižením zraku hovoří o sociálních interakcích se svým okolím, které souvisí se schopností překonávat jejich stigmatizaci ve vztahu k ne/přístupnosti webu. Moser a Law (1998, s. 1) hovoří o tom, že extenze dávají člověku nějakou schopnost. Na sociální vztahy informantů, které hrají pozitivní úlohu v souvislosti s jejich schopností přistupovat na web, lze nahlížet jako na extenze nemateriální povahy.

Na vztahy informantů se svým okolím lze nahlížet také prostřednictvím Goffmana, který v souvislosti s okolím stigmatizovaného člověka uvádí termíny *našinci* a *zasvěcení*. Našinci jsou lidé postižení stejným stigmatem jako stigmatizovaný jedinec. Zasvěcení jsou lidé, kteří jsou obeznámeni se situací stigmatizovaného jedince, rozumí mu a dokáží ji nějakým způsobem sdílet (Goffman, 2003, s. 30). Roli našinců ve vztahu k informátorům zastávají lidé s postižením zraku, s nimiž si informátoři vyměňují své zkušenosti. Jde například o spolužáky, přátele nebo účastníky rekvalifikačních kurzů. Roli zasvěcených hrají rodinní příslušníci, přátelé, lektori asistivních technologií nebo pracovníci v neziskových organizacích. V případě pracovníků organizací a lektorů asistivních technologií se jejich role může překrývat, nebo spíš překlápět z role zasvěcených do role našinců, a to v situaci, kdy tito lidé sami mají postižení zraku.

Díky setkání s informanty v jejich prostředí jsem se také ocitl mezi zasvěcenými. Ocenil jsem, že mě informanti nechali nahlédnout do svého soukromí a sdíleli se mnou svou zkušenost. Díky těmto setkáním jsem měl možnost osvojit si jejich slovník a vyzkoušet nová gesta na telefonu jako *švihání* nebo *rotor*. Zjistil jsem, že *lítání* je synonymem pro pohybování se na webu a *šestibod* je pomůcka pro psaní braillova písma, kterou zvládá každý iPhone.

Vztahy v rodině

Mezi zasvěcené v okolí jedince se stigmatem patří zpravidla rodina, což bych chtěl ukázat na situaci Veroniky, která kvůli svému zrakovému postižení nemohla dále vykonávat práci zdravotní sestry. Možnost nového uplatnění našla v přepisu textů na počítači. K tomu, aby mohla novou práci vykonávat, se musela naučit ovládání webu a počítače bez zrakové kontroly. V rámci rekvalifikačních kurzů v neziskové organizaci takovou možnost dostala. Veronika popisuje, že cesta k úvodnímu kurzu nebyla snadná. Počáteční překážky ji však pomohl překonat manžel: „*No já jsem to, myslím si, že takovejch čtvrt roku odkládala ne-li dýl... Tam mi vydali prvně bílou hůl a manžel říkal: ‚Tak ji tady rozbal, ‘ když jsme šli odsud. To jsme stáli na Andělu, Ženský domovy se to jmenuje? Tak tam je parkoviště a tam jsme stáli... manžel povídá: ‚Tak ji vyndej tu hůl.‘ Já: ‚To ses zbláznil, ne?‘ Manžel: ‚Co blbneš, vždyť tady tě nikdo nezná.‘ Tak tam jsem prvně s manželem vyndala tu bílou hůl. A díky tomu jsem se pak už začala učit psát těma všema deseti.‘“*

Příběh Veroniky ukazuje, že ve své rodině našla po ztrátě zraku velkou oporu. Díky zázemí své rodiny se může snadněji vyrovnat se svým stigmatem: „*Já teda musím říct,*

že jsou doma všichni trpělivý, jak manžel, tak děti... Já mám telefon, takže mi to tam breptá, počítač breptá... Je teda fakt, že já si ho můžu dát do sluchátek. Je pravda jo, že jsem ze začátku říkala, že je s tím budu obtěžovat, protože všichni seděj, mají ty škatulky v rukách... já si sednu, mám tu škatulku v ruce, ale ono mi to povídá. Ale je fakt, že nikdo nikdy nic neřekl, že by je to otravovalo nebo tak.“

Vztahy Veroniky k členům rodiny v souvislosti s jejím stigmatem nelze chápat jako jednostranné ve smyslu, že by Veronika pouze přijímala. I ona dává a vztahy jsou tak reciproční: *„Když byl Petřík v prváku, tak jsem mu pomáhala. On se učil psát všema deseti, tak jsem mu s něčím pomáhala,“* popisuje Veronika, jak mohla díky svým nově nabytým znalostem pomoci své dceři při studiu. Utužování vzájemných rodinných vztahů posiluje Veronice sebevědomí, a může tak lépe zvládat překážky nejen v oblasti přístupnosti webu.

Robin žije se svojí přítelkyní, která je oporou nejen v jeho soukromí, ale i v práci. Robin mimo jiné prodává asistivní technologie a popisuje, jak se společně se svojí přítelkyní starají o své klienty: *„Co se týče telefonů, tak jezdíme s přítelkyní prostě, abysme těm lidem udělali FaceIDčko, pokud se jedná o iPhony. Pokud se jedná o blanchely tlačítkový, tak abychom jim tam nandali SIMku, a Monika většinou kouká, že když jsou tam tlačítka, tak jestli to tam tak je. Je to taková týmová práce, prostě.“* Ve výsledku jejich vztah a týmová spolupráce prospívá i jejich klientům ve vztahu k přístupnosti webu.

Mezi další příklady, kdy rodinné vztahy pomáhají překonávat nepřístupný web, patří svědectví Tadeáše, Jáchyma nebo Patrika. Tadeáš, pokud má problém nakoupit něco přes internet, zavolá svému bratrovi a ten mu pomůže. Podobně Patrikovi a Jáchymovi pomáhají překonávat překážky spojené s přístupností k webu jeho přítelkyně nebo maminka.

Pracovní vztahy

Pozitivní roli pracovního vztahu směrem k přístupnosti jsem již ukázal na příkladu Robina, kde se jeho rodinný vztah překrývá s pracovním. V jeho případě vystupovala jeho přítelkyně jako zasvěcená.

Jiným příkladem pozitivní role pracovních vztahů směrem k přístupnosti webu je Jiří se svým kolektivem expertů na přístupnost webu. Společně se v rámci neziskové organizace specializují na asistivní technologie a zpřístupňování webů. V jejich případě jde také o vztah našinců, protože jsou zrakově postižení. Záleží ovšem, jak na sebe nahlíží oni sami navzájem v rámci dané sociální kategorie. Zda jako na experty, nebo jako na stigmatizované. Důležitější

je, že vzájemně sdílí své zkušenosti, pomáhají si a celkově tak zvyšují svou odbornost. Jeden kolega se specializuje na braillový displej, zatímco jiný je specialista na softwarové lupy nebo hlasové čtečky. Vzájemně se tak doplňují. Těží z toho klienti organizace. Mohou tak lépe najít odborníka na technologii, která jim vyhovuje nejvíce. Také z toho těží například obce nebo organizace, které mají zájem o audit přístupnosti svého webu. Audit je více komplexní, pokud web otestuje více specialistů.

Podobně založené kolegiální vztahy lze nalézt i u Ester, Jáchyma a Tadeáše. Sdílí jednu kancelář a společně tak tráví pracovní dobu. Vzájemně si pomáhají a sdílí informace ohledně ne/přístupnosti webu. Společně chodí na pivo a jejich pracovní vztah tak přerůstá do přátelské roviny.

Vztahy s přáteli

Vztahy s přáteli také mohou sehrát pozitivní roli směrem k přístupnosti webu. Ester je od narození nevidomá a zmiňuje, jak se některé věci ohledně počítače naučila od své kamarádky, která zde vystupuje jako našinec: *„Na základce jsem si psala poznámky v Braillu a chodila jsem do integrace a to bylo takový, že tam mě sice udělali počítač pro mě, ale nikdo mě na něm neučil, protože nikdo to neuměl ty klávesový zkratky, to mě učit nemohli. Tak mě kamarádka začala učit s počítačem jako nevidomá.“* Goffman hovoří o tom, že našinci mohou stigmatizovaného obeznámit s vlastní zkušeností, co postižení daným stigmatem obnáší. Mohou jedince zasvětit do všech potřebných figlů a otevřít mu dveře, za nimiž se může cítit uvolněně (Goffman, 2003, s. 30). Ester také zmiňuje, že k výměně informací v souvislosti s ne/přístupnosti webu používá skupinu na komunikační platformě Whatsapp. Může tak sdílet zkušenosti se svými přáteli.

Vztahy s neziskovými organizacemi a lektory

Na příkladu Jiřího a jeho pracovního kolektivu nebo Robina a jeho přítelkyně jsem popsal pozitivní roli vzájemných vztahů na pracovní úrovni směrem k jejich klientům. Ti z takových vztahů těží a zlepšuje se tak i jejich situace v souvislosti s přístupností webu. Příkladem je i zkušenost Veroniky z pozice klientky. Osobnější přístup její zasvěcené lektorky jí pomohl lépe zvládnout práci s počítačovou klávesnicí: *„Ke mně jezdila instruktorka z Českéch Budějovic. Protože v Praze měli jako našlapáno. Tak jezdila do Tábora paní a k nám říkala, že je to relativně kousek. Tak jsme se domluvili, že mě ještě vezmou. Tak ke mně jezdila a učila*

mě všema deseti... Oni tam jsou výstupy na Jéčku a na Fku a ona mi tam ještě nalepila korálky. A na numerickou pětku.“

Narazil jsem také na příklad, kdy vztah klienta s lektorem nefunguje a vytváří tak v souvislosti s webovou přístupností diskontinuitu. Patrik je příznivec nových technologií a chytré domácnosti. Z toho důvodu preferuje zařízení s operačním systémem Android, která mu umožňují například ovládat pračku, hifi věž nebo televizi. Zároveň mu vyhovuje amoled displej s kvalitním podáním barev u zařízení od Samsungu, protože je pro něj lépe čitelný.

Patrik poté, co se mu zhoršil zrak, hledal pomoc u místní organizace pomáhající nevidomým a slabozrakým. Chtěl poradit ohledně zařízení s operačním systémem Android, ale jeho očekávání se nenaplnila. Lektoři byli svou odborností příliš jednostranně zaměřeni na systémy s operačním systémem iOS a nedokázali mu poradit: *„Pro mě je to všechno nové, tak jsem se obrátil na dvě neziskové organizace a ani jedna z těch organizací mi totálně v ničem nepomohli... tam mají takovýho strejdu, a on je takovej poloslepej (smích). On se zabývá tou technikou, tím IT, takovej IT specialista to je... Já jsem měl notebook a tam jde nahrát software, abych to mohl ovládat hlasem. Ale to jsem nechtěl, takže jsem to dal do prčic. Jako ten notebook je pro mě mrtvý medium... Chtěl jsem pračku, takže jsem si zjistil, že existuje pračka, která se dá ovládat hlasem. Ale pak jsem zpětně zjistil, že už se nevyrábí. Ale tohle vůbec nevěděli, ani nevěděli, jak bych mohl ovládat televizor hlasem. A pořád mi cpali, ať si koupím iPhona. Ale já iPhone nechci, není mi to sympatická značka.“*

Formální vztahy s úřady

Aneta v rámci svého zaměstnání sociální poradkyně často jedná s úředníky v obci, když se snaží zlepšovat život klientů s postižením zraku ve vztahu k veřejnému prostoru. Její příběh o zpřístupnění mobilní aplikace obce je příkladem kontinuity, kdy dobré vztahy s úředníky sehrály pozitivní roli v otázce přístupnosti webu²⁸.

Vztahy s úřady však mohou být i problematické a vytvářet diskontinuity. Takovou zkušenost má Tadeáš, který z pozice prodejce asistivních technologií zastupuje své klienty v komunikaci s úřady práce. Úřady klientům částečně přispívají na nákup zařízení potřebných pro přístup k webu a pokud spolupráce špatně funguje, doplácí na to i klienti. Tadeáš při vyjednávání s úředníky často pocítuje bezmoc: *„Mám zkušenost, že se s tím každé den vztekám, protože si jako dodavatel pomůcek s nima musím dopisovat... nevím jak to říct*

²⁸ Příběh zpřístupnění aplikace je v kapitole Borkyně a borci.

slušně, moc tomu nerozumí, jsou hrozně alibistický, všeho se bojí, a přitom vám odpovídají poměrně... prostě ta diskuze vypadá, já o voze, oni o koze... Nevím jak bych na to našel slušný slova, když bych to měl specifikovat. Nevím jestli bysme se udrželi ve spisovný češtině... Konkrétní příklad dva dny starěj. To jsem tady možná ještě nevyprávěl... Jsou místa, kde je to prostě horší, jako je třeba Kladno. Díky skladbě obyvatelstva jsou tam vystrašenější ty úřady a celkově takový jako dezinformovanější. Oni většinou vás požádají, než se ta pomůcka dodá, o nějakou předběžnou fakturu, nebo o nějaký rozpis toho, jak ta pomůcka bude vypadat. Tak jsem jim to v únoru dodal, ale v únoru bylo euro o tři koruny levnější, než je teď. Ten notebook, od kterýho se to všechno odehrávalo, měl jiný, trochu jiný specifikace než oni potom přiznali tomu klientovi. Ale hlavně když on se odvolal, tak ta úřednice řekla: ‚Já to přece nemůžu znova vyhledávat.‘ Jako trvala na tom, co bylo v únoru a řekla... já si neumím představit, že třeba v práci by se mě někdo na něco zeptal, tak že mu řeknu, že to bylo v únoru, že to nebudu znova vyhledávat. Tak to je taková zkušenost, která vypovídá, jak to funguje... Úřední určitou moc a naši bezmoc... A bohužel, ta bába vám to řekne ústně, takže vy s tím ani nemůžete moc operovat... Přece nemůže normální člověk přijít do práce a říct, že únorovou informaci nebude vyhledávat. To pro mě není normální člověk.“

Jáchym doplňuje, že situace byla lepší, když systém fungoval na úrovni okresních úřadů. Měli k úředníkům blíž a vyjednávání s nimi bylo jednodušší: „Když to přešlo pod ten pracovní úřad, tak to bylo horší v tom, že tam byla nějaká vystrašená mladice. A ta teda se bála až tak moc, že z toho byla vystrašená, že mi přiznala na skenování program, ale už ne skener. Prostě různý takovýhle... Vypalovačku mi odmítla, ale Nero mi tam dala - vypalovací program. Takže různý takovýhle protichůdný věci jsem tam objevil, no... Nejhorší je, že teďka je to centralizovaný, mají dokonce nějakýho metodika... Takže když na kraji sedí nějaký blběj úředník, tak se to nabourá vlastně... Plus ještě vystrašená referentka, ta mu furt volá... Takže tohle spojení je fakt dokonalý no.“

3.2.2 Všechna deseti

„Procházím počítačovým kurzem, nebo rekvalifikací. A je to, jako, opravdu náročný. Je teda pravda, že já už jsem nějakou zkušenost měla s počítačem, samozřejmě. Ale musím říct, že mě to nějak netáhlo, že bych seděla u počítače. To ne. Ale v práci jsem s tím musela pracovat nějakým způsobem. Ale potom, když jsem teda přišla o zrak, abych mohla pracovat s počítačem, abych nebyla úplně odštěpená od světa, tak jsem se nejprve musela naučit všechna deseti... Tímhle se člověk posouvá dál a dál. Kdyby člověk jenom, když to řeknu ošklivě, hnil doma, tak je to špatně, že jo.“

(Veronika)

Informanti hovoří o tom, že se zapojují do rekvalifikačních kurzů, kde se učí ovládat web a počítač bez zrakové kontroly. Jako ústřední rys životní situace stigmatizovaného člověka vidí Goffman problém *přijetí*. Jde o situaci, kdy se člověku se stigmatem neprojevují taková úcta a pozornost ze strany lidí bez stigmatu, jaké by on sám očekával, že mu budou projevované. V případě lidí se zrakovým postižením to může být například nepřístupný web. Stigmatizovaný člověk může na svou situaci reagovat tak, že se bude snažit přímo napravit to, co považuje za základ své vady, nebo se může snažit napravit svou situaci nepřímo. Nepřímá náprava spočívá v úsilí vyniknout v některé z činností, jež jsou vzhledem k jeho postižení uzavřeny (Goffman, 2003). Schopnost ovládat počítač a web otevírá lidem s postižením zraku nové možnosti v oblastech sociální interakce, práce, volnočasových aktivit nebo vyhledávání informací na internetu. Díky těmto aktivitám jsou soběstačnější a lépe se tak vyrovnávají se svým stigmatem. Schopnost ovládat počítač mohou získat v rámci systému *všechna deseti*, i mimo něj.

Role neziskových organizací

Rekvalifikační kurzy probíhají pod záštitou neziskových organizací pomáhajících slabozrakým a nevidomým. Organizací u nás působí více. Největší taková je současně největším zaměstnavatelem lidí s postižením zraku. Dle slov Anety jich zaměstnává kolem 170. Existuje i pobytové centrum, kde mohou lidé strávit delší čas a naučit se tam mimo jiné i ovládat počítač bez zrakové kontroly. Takové možnosti využil například Jakub.

Organizace, kterou jsem měl možnost poznat v rámci svého výzkumu, je rozčleněná do tří hlavních sekcí. První oddělení má na starost klienty v terénu a dojíždí za nimi do jejich domova. Učí klienty chůzi s bílou holí, sebeobsluhu, čtení braillova písma, psaní na klávesnici bez zrakové kontroly a další základní dovednosti. Druhé oddělení, ve kterém pracuje Aneta,

má pobočku v každém okresním městě. Úloha místních poboček je především poradenská. Také sdružuje klienty a pomáhá jim řešit běžné životní situace. Aneta přibližuje charakter poboček, které se liší město od města: „Zvolí se předseda odbočky. Jsou to třeba dvě starší paní a scházejí se doma... pět kamarádů a už šíří osvětu dál. Takže jsou různé typy a různé velikosti. My máme kancelář jednu a máme necelých 50 klientů.“ Na třetím oddělení pracuje Jiří. Toto oddělení se zabývá auditováním přístupnosti webů a jejich zpřístupňováním. Zabývá se též náročnějšími pomůckami. Jde o asistivní technologie jako hlasové čtečky, softwarové lupy nebo braillový displej. Oddělení organizuje pokročilejší kurzy pro klienty, kde se pomocí asistivních technologií učí ovládat počítač a web bez zrakové kontroly. K tomu mimo jiné slouží počítačová učebna v sídle organizace, která má specializované vybavení a kam klienti na kurzy dochází. V rámci své návštěvy v sídle organizace jsem dostal příležitost si učebnu prohlédnout. Bohužel se v době virové epidemie nekonaly žádné kurzy, při kterých bych mohl pozorovat klienty při výuce, tak přikládám alespoň popis učebny z vlastních poznámek: „Klimatizovaná učebna se nachází v suterénu čtyřpatrové budovy. Do suterénu se lze dostat po schodech nebo výtahem. Po vstupu do učebny se přede mnou otevírá prostor přibližně 3.5 x 7.5m. Učebnu lze uprostřed přepažit a rozdělit ji tak na dvě části. Po levé straně se nachází řada stolů a na nich stojí několik stolních počítačů s monitory. Počítače jsou vybavené standardní klávesnicí, sluchátky a u některých je také zařízení, které vypadá jako skener. Stoly jsou vybavené standardními kancelářskými křesly. Učebna na mě působí příjemně a moderním dojmem.“

Náplní organizace je také digitální knihovna, kde se převádí knihy a časopisy do elektronické podoby. Organizace také vydává vlastní časopis v braillově písmu. Součástí organizace je také oddělení, které se věnuje architektonickým bariérám ve veřejném prostoru.

Výběr vhodné pomůcky

Člověk s postižením zraku, který se chce naučit zvládat základní činnosti jako orientaci v prostoru, dopravu z místa na místo a sebeobsahu, nebo pokročilejší činnosti, jako je například ovládání počítače bez zrakové kontroly, je typickým klientem organizace. Na začátku se klienta ujmu kvalifikovaní odborníci a snaží se zjistit jeho potřeby a případně ho nasměrovat na vhodné oddělení. Jiří popisuje, jak to probíhá u nich na oddělení náročnějších pomůcek: „My vlastně se těm lidem hodně věnujeme na začátku, aby si dobře vybrali to, co opravdu potřebují... Když sem přijde někdo, komu se třeba zhoršil zrak

a nevidí na běžnej počítač a nemůže s ním pracovat, tak kolega, kterej dělá vlastně tyhlecty konzultace s těma lidma, tak se toho klienta vyptá právě jednak na to, jak je na tom se zrakem. Jednak na to, jak umí pracovat s tou technikou. Jestli s počítačem dřív pracoval nebo nepracoval a co na tom počítači dělal. Nebo co by do budoucna na něm chtěl dělat. Co vlastně si od toho slibuje. Že bude pracovat na počítači třeba s hlasovým výstupem.“

Po úvodní konzultaci přichází na řadu výběr pomůcky, kdy má klient možnost vyzkoušet si široké spektrum zařízení - například počítač s hlasovou čtečkou, ozvučený tlačítkový telefon nebo braillový displej²⁹. Mezi kritéria výběru vhodného zařízení patří náročnost obsluhy a charakter zrakového postižení klienta. „*Něco je lepší pro slabozrakýho, něco pro plně nevidomýho,*“ vysvětluje Jiří. Podstatným kritériem je také cena zařízení: „*Když chce člověk pořídit počítač s ozvučeným systémem jako třeba zoomtext, kterej pracuje s lupou i s hlasovým odečítačem, tak cena včetně toho stroje a včetně toho systému se pohybuje tak 100 až 150 tisíc,*“ vysvětluje Aneta.

Úřady práce a kladení podmínek

„Existuje taková vyhláška, na základě který můžete požádat úřad práce, aby vám zaplatili jednou za čas nějaký zařízení. Je to víceméně o čtecích zařízeních přes telefony, přes komunikační pomůcky, až po vodící psy. A je to určitý rozpětí, který můžete jednou za pět let využít a požádat úřad práce o příspěvek,“ vysvětluje Tomáš, jak systém úřadů práce pomáhá zvýšit dostupnost zpřístupňujících zařízení. Pokud je pro klienta zařízení příliš drahé, může podat žádost o příspěvek na pořízení náročné kompenzační pomůcky. „*V případě, že splňuje správnou oční diagnózu, tak by ten příspěvek měl dostat ve výši 90 procent. Takže 10 procent si ten klient jakoby doplácí ze svého,*“ doplňuje Jiří.

Podmínkou proplacení žádosti je zapojení klienta do rekvalifikačních kurzů a jejich úspěšného zakončení zkouškou v rámci organizace. Jak těžké může být pro klienta podřídit se systému podmínek, ukazuje svědectví Veroniky: „*Abych dostala Roxyho, tak podmínka byla vlastně umět chodit s bílou holí. A s tou já jsem dlouho dlouho váhala, než já jsem hůl vůbec vyndala. Že já se tím označím. Já se označím tím, že vlastně nevidím. Takže psychicky to pro mě bylo hodně náročný.*“ Goffman (2003, s. 55) hovoří o kontrole informací ze strany jedince se stigmatem, kdy o jeho sociální identitě mohou vypovídat různé symboly, jako například

²⁹ Jde o zařízení, které dává výstup z počítače v Braillově písmu. Více se o tomto zařízení zmiňuji v kapitole Hledání toho nejlepšího pro sebe.

bílá hůl. Veronika byla na začátku své *morální kariéry* jedince se stigmatem a bylo pro ni obtížné odhalit svou identitu na veřejnosti. Pohledem Moser a Lawa (1998) šlo o složitý přechod. Šlo o diskontinuitu, ale zároveň i kontinuitu. Díky překonání složitého přechodu se Veronice otevřely nové možnosti. Například v podobě zapojení se do kurzů psaní na počítačové klávesnici a ovládání počítače bez zrakové kontroly. Později i možnost získat novou práci v digitální knihovně.

Konkurence mezi zprostředkovateli

V případě, že si klient vybere vhodnou pomůcku, může si vybrat svého dodavatele. Mezi dodavatele patří i Tadeáš nebo Robin a systém *všema deseti* je tak pro ně i příležitostí k práci.

Z výpovědi Tadeáše v předchozí kapitole o vztazích vyplývá, že jednání s úřady není vždy jednoduché, proto nabízí svým klientům nejen samotnou pomůcku, ale i vyřízení žádosti na úřadě, servis a případné zaučení. Stejně přistupuje ke svým klientům i Robin. Z jeho slov je znát, že mezi zprostředkovateli panuje konkurence. Robin se snaží nabídnout lepší služby než ostatní. Poukazuje také na nevýhodnou cenovou politiku některých zprostředkovatelů: *„Já si na tom zakládám prostě jo. Protože spousta těch slepeckejch rádoby firem ti prodaj přemrštěně drahou nějakou pomůcku jo. Nejlépe ti to pošlou PPLkem a ty se poser, že jo. Takže to my neděláme.“*

Mimo systém

Na příkladu Veroniky jsem ukázal, že není vždy jednoduché se do systému kurzů zapojit. Jáchym v souvislosti s kurzy také vyjádřil určitou nechuť. Jáchymova nechuť pramenila z toho, že mu neměl kurz co nabídnout, a pokud by měl na výběr, raději by se kurzu neúčastnil: *„Když jsem si žádal pak o počítač, tak mi vnutili ten kurz. Já jsem teda říkal dobře, ať jsou pokojení, takže na něj půjdu. A oni si pak se mnou nevěděli rady. Tak to je moje zkušenost s kurzem. Že dokonce jsem uměl víc než oni.“*

Patrik se do kurzů také nezapojil. Jeho očekávání nezisková organizace v místě jeho bydliště nenaplnila a raději se učí ovládat svůj telefon sám. Na diskontinuitě, kterou zažil Patrik ve vztahu k neziskové organizaci, lze vyzorovat i určitou kontinuitu. Cenová dostupnost chytrých telefonů a fakt, že v sobě dnes již mají zabudované hlasové čtečky z výroby, ukazuje na přínos těchto chytrých zařízení. Díky nim lze alespoň částečně fungovat mimo systém.

Rekurz

Samotný rekvalifikační kurz ovládní počítače bez zrakové kontroly probíhá tak, že se klient učí ovládat počítač čistě klávesovými zkratkami a podle poslechu, co mu říká hlasový výstup z počítače. Jiří doplňuje: *„Máme k tomu prostě zpracovanou nějakou metodiku, jak toho zrakově postiženého učit tyhle věci a i ta výuka daleko dýl trvá. Dá se říct, že prostě jednoduchá obsluha těch Windows, prostě člověk aby uměl pracovat s textem, něco napsat ve Wordu, něco si dejme tomu jednoduše najít na internetu, přečíst si maily, tak naučit tohle u nevidomého člověka s odcítačem, tak jsou řádově desítky hodin kurzu, jo. Že běžně ti lidi sem chodí dejme tomu na 30-hodinovej kurz, aby se naučili ty základy.“* Celková doba kurzu pak bývá zhruba jeden rok podle individuálních schopností účastníka kurzu.

3.2.3 Hledání toho nejlepšího pro sebe

„Lidi si musí tu pomůcku vybrat jednak podle té svojí zrakový vady a podle toho jak vidí.... některá ta pomůcka může být vhodnější nebo míň vhodná, něco je lepší pro slabozrakýho, něco pro plně nevidomýho. Pak si musí vybírat taky podle svých nějakých schopnosti, jak jsou na tom s obsluhou techniky, protože ta práce pro nevidomýho nebo i slabozrakýho na počítači je náročnější než pro člověka, kterej na to vidí. A ne každej je s tou technikou natolik zdatnej, takže i podle náročnosti obsluhy si lidi vybíraj, no a jako jsou pak další kritéria, taky podle toho, jaký jsou příspěvky od státu, na co ten stát dokáže přispět ...“

(Jiří)

Informanti ve svých výpovědích hovoří o tom, že používají různé druhy zařízení, které jim umožňují přístup k webu. Moser a Law (1998, s. 1) hovoří o extenzích materiální povahy, které člověku dávají nějakou schopnost. Tato schopnost může být celkem obyčejná, avšak životně důležitá. Jako příklad extenze uvádí kolečkové křeslo, které dává schopnost pohybu člověku, který je nepohyblivý. Informanti jsou prostřednictvím těchto extenzí schopni číst obsah obrazovky na svém telefonu či počítači i přesto, že mají zbytek zraku nebo jsou nevidomí.

Přiblížení pomocí lupy

Funkce přiblížení pomocí lupy je jednou z takových extenzí, pokud jsou pro nás písmena na obrazovce příliš malá a ztratili jsme schopnost rozpoznat je. V takovém případě si je můžeme zvětšit a tuto schopnost opět získat. Možnost přiblížení obsahu je dnes běžnou součástí mnoha programů a může se s ní setkat každý uživatel textových procesorů nebo webových prohlížečů. Také existují speciální softwarové lupy, které lze do počítače nainstalovat samostatně a které dokáží zvětšit vše na obrazovce. Jiří takovou lupu aktivně používá: *„V současnosti vidím tak, že mám pořád použitelný zbytek zraku, čili chodím bez bílé hole. Na počítači taky něco vidím, když si to hodně zvětším.*

Veronika používala přiblížení předtím, než přišla zcela o zrak. Díky tomu byla schopna rozpoznat několik velkých znaků na obrazovce: *„...ne že se mi vešlo jen jedno písmeno na obrazovku (směje se), já nevím, ale takových deset se tam vešlo a už šlo další slovo, že jo. Takže ještě jsem si to mohla kontrolovat jako tím zrakem, co vlastně píšu.*

Zkušenost Jiřího a Veroniky je v něčem podobná a v něčem se liší. Moser a Law hovoří o tělesných či jiných specifických konstelacích, jež vedou k nějaké ne/schopnosti a že

vazby mezi subjektivitou a ne/schopností jsou těsné (Moser, Law 1998). Přiblížení dává smysl v situaci, kdy člověk i přes své onemocnění ještě vidí - má zbytky zraku. Je to tělesná konstelace, která je nebo byla pro Jiřího i Veroniku společná. Zatímco Jiřího stav se stabilizoval a může tak přiblížení používat dosud, Veronika je v současnosti nevidomá. Musela najít novou cestu a pro práci s počítačem dnes používá výhradně hlasovou čtečku. V dané konstelaci každému vyhovuje něco jiného.

Hlasová čtečka

Extenze, o které informanti se ztrátou zraku hovoří nejčastěji, je hlasová čtečka: „*Já třeba protože nevidím prakticky vůbec, mám zbytky světlocitu, tak používám plně ozvučený systém, jmenuje se NVDA... Vlastně je to systém, kterej je zdarma, je volně šiřitelný po internetu s nějakým základním elektronickým hlasem*, vysvětluje Aneta. Podobný systém používá také Jakub: „*Je to speciální software, ten můj software se jmenuje JAWS*. Aneta dále rozvádí, jak taková čtečka funguje: „*No každopádně co mi tak jako někdo říkal jak to vypadá vizuálně, tak je to o tom, že tam vlastně jezdí kurzor. Něco jako máte vy kurzor myši, tak já mám kurzor, který ovládám přes klávesnici. Je to takovej obdelníček, který vlastně skáče po jednotlivých položkách a to co je v tom kurzoru, v tom obdelníčku, tak mně se předčítá tím hlasem*. Prakticky stejně funguje i JAWS, jak popisuje Jiří: „*Ten odečítač, ten JAWS mi na ten web dá jakoby dalo by se říct virtuální kurzor a já když si chci tu webovou stránku vlastně procházet, tak vlastně teď jakoby nevidím, co kde na té stránce je a musím jenom poslouchat, co mi přečte ten hlasovej výstup a ovládám to z klávesnice*.

Uživatelé Windows se ztrátou zraku u nás nejčastěji podle Jiřího používají systém JAWS. Čtečka NVDA je druhá nejpoužívanější. Výhodu JAWS oproti NVDA Jiří spatřuje v tom, že má v sobě zabudovaný OCR systém³⁰: „*Když otevřete pdfko, který neobsahuje žádný text, tak ten JAWS vám rovnou nabídne, jestli ho chcete rozpoznat, a ten rozpoznanej text přečíst... NVDA v sobě to OCRko nemá*. Výhodu NVDA v podobě ovladatelnosti a cenové dostupnosti zase shrnuje Robin: „*V podstatě skloubili ovládání vlastně ze dvou nejlepších odečítačů, který existujou. Dneska je to už na velice podobný úrovni. Takže si kupovat čtečku za 60 tisíc jo, drahou... Nebo si stáhnout tohle a víš, že veškerý upgrady máš prostě grátis... tak si myslím, že je to celkem jasná volba*. Dostupnost NVDA oceňuje i Aneta:

³⁰ OCR je systém pro rozpoznávání znaků na obrazovce a jejich převod do strojově čitelné podoby.

„To je vlastně výhoda toho NVDA, kdy vlastně to dělá parta nadšenců a vlastně vás to nestojí prakticky nic jenom cena toho počítače.

Pokud jde o počítače a mobily od Applu, tak ty mají zabudovanou hlasovou čtečku již v základu. Robin vyzdvihuje jednoduchost, s jakou lze čtečku zprovoznit oproti systému Windows: *„Hele, přijde mi nověj Mac z krabice. Nověj, vyndám vybalim, pustim. Mac pochopí, když se nic neděje, během minuty, že uživatel je asi slepej, tak ti sám spustí VoiceOver. Koupiš si notebook s Windowsama, a poslepu si neškrtněš, vůbec... já jsem kdysi byl docela zapřísáhlej Androidák. Měl jsem jsem jako pocit, že prodávat lidem nakousaný jabka je neslušný (smích), ale pak mi odešel Nexus, tak jsem si říkal, že si koupim iPhona. Ještě jsem z toho byl takovej smutnej. Hele a po třech dnech jsem říkal, hele ty vole to vubec, bych se zpátky nevrátil ani za zlatý prase. Jo, když si vezmeš, že oficiální odečítač Talkback, co je v Androidu, tak po dvou letech vyšla nová verze, a bylo tam strašně moc novinek. Veškerý novinky byly, že bylo opraveno několik blíž nespecifikovaných chyb, tak to by si zaplakal prostě, jo. A třeba Apple prostě s iOSem 13 přišel s automatickým popisem fotografií prostě a přizpůsobováním gest a já nevím s čím vším prostě a Google se na to absolutně vykašlal prostě. Čtečku Talkback používá Patrik na svém tabletu od Samsungu a Veronika na svém mobilním telefonu. Aneta používá VoiceOver na svém iPhoneu a těší se, že bude mít VoiceOver i na novém Macu: „Ono se dá na úřad žádat jednou za pět let, takže já jsem si před rokem zažádala o Maca, ale s tím hlasovým výstupem to zatím nedávám, zatím se učím. Zatím mi to vůbec nejde.*

Syntéza

Součástí hlasových čteček je hlasová syntéza. Základem byl kdysi roboticky znějící hlas, ale dnes uživatelé zpravidla používají syntézy, které nesou ženská a mužská jména. Aneta dodává: *„S tím co mám já, tak ten hlas se jmenuje Zuzana, ale už je to placená verze, která ale stojí zhruba dvě stovky, ta syntéza... Pak tam jsou další syntézy, je tam třeba Eliška, jsou tam prostě potom uživatelsky příjemnější hlasy. Je zajímavý že jsou to většinou ženský, je to opravdu Zuzana a Eliška u nás, ale třeba vím že v Anglii a různě tyhle cizí země, tak používají hodně chlapy, že jako ty mužský syntézy jsou asi oblíbenější.”*

Ester také vyhovuje více ženský hlas a jejími favoritkami jsou Iveta a Zuzana. Oceňuje, že to již nejsou robotické hlasy jako dříve. Jáchym vzpomíná, že dříve byl zvyklý používat robotický hlas Cook, ale na těch novějších oceňuje jejich přirozenost a příjemnější

přednes. Tomáš dodává: „*Ono těch hlasů je asi patnáct, kdybysme to měli jako rozvýt. Z toho ne všechny jdou... s toho skoro žádný nejdou do iOsu, jak je ten iOS omezený, tam je Zuzana a Iveta, ty se dodávají s Noance většinou takhle pro všechny systémy. Pak je tam v rámci aplikace VoiceDreamer, což je čtečka knih, taková hodně kvalitní. Už jsou v počítači v knihovně pět let. Mimo těchhle hlasů je tam hlas Eliška. To je hlas Acapelly belgický, a pak jsou český hlasy od Speechtechu z Plzně, těch je asi pět nebo šest, Windbroker voice, to jsou hlasy přes TTS. Pak Mojža, to je pokračovatel toho Cooku, jak říkal Jáchym. Takže těch hlasů je třeba 12-13 když to takhle rychle počítám.*”

Braillový displej

Uživatelé, kteří umí číst braillovo písmo, mohou používat braillový displej. Jde o zařízení, které se připojuje do počítače pomocí USB vstupu a má výstup v braillově písmu. Zařízení jsem si mohl prohlédnout v akci během návštěvy v sídle organizace pomáhající lidem s postižením zraku. Formou svých poznámek se pokusím přiblížit, jak zařízení zhruba vypadá a funguje: „*Braillový displej je podobný tvarem klasické počítačové klávesnici, ale nemá klasické klávesy. Namísto toho má malé výstupky, které se vysouvají z těla zařízení a formují se do čitelných znaků v braillově písmu. Znaků může být až 40 najednou. Výstup z počítače probíhá okamžitě a zařízení pracuje s okamžitou odezvou. Součástí zařízení je i hlasová čtečka. Díky paměťové kartě umí pracovat i bez počítače například při přehrávání elektronických knih. Zařízení je vhodné nejen pro lidi s postižením zraku, ale i pro lidi s postižením sluchu. Cena zařízení se pohybuje kolem 90 tisíc.*”

Z extenzí, o kterých byla v této kapitole řeč, informanti nejčastěji zmiňovali software s hlasovým výstupem nebo funkci přiblížení, která je dnes běžnou součástí programů. Okrajově také zmínili braillový displej, což je hardwarové zařízení podobné klávesnici. Výběr používaného zařízení ovlivňují subjektivní konstelace, které jsou tělesné či jiného rázu - informanti si vybírají zařízení podle druhu a intenzity postižení zraku, podle toho, zda k webu přistupují pomocí telefonu či počítače, nebo podle místa, kde se zrovna nachází. Na základě svých zjištění mohu potvrdit, že zařízení používaná informanty svým charakterem odpovídají zařízením, o kterých hovoří Radek Pavlíček (Bubeníčková, 2012). Co vidím ve svém výzkumu jako přínos, je přiblížení subjektivních konstelací, které mají vliv na výběr zařízení.

3.2.4 Lítnu si, kam budu chtít

„Když chce nevidomej člověk jít na běžný webový stránky a tam si něco vyhledávat a číst, nebo dejme tomu v e-shopu nakupovat a podobně, tak je to s tím hlasovým výstupem podstatně náročnější než pro vidícího člověka... práce na webu je věc, která je pro ty lidi na tom počítači skoro bych řekl jako to nejnáročnější...“

(Jiří)

Informanti hovoří o tom, jak se pohybují na webu a podle čeho se na webu orientují. Moser a Law hovoří o ne/schopnosti jako o souboru specifických jednotlivostí. Specifickými jednotlivostmi jsou konkrétní dveře v místnosti a nebo konkrétní páčka k ovládní kolečkového křesla (Moser, Law, 1998). Konkrétní webovou stránku lze chápat jako soubor specifických jednotlivostí v podobě nadpisů, odkazů, navigací, tlačítek, obrázků nebo tabulek.

Lítání po stránce pomocí klávesových zkratk

Uživatel s postižením zraku se na webu orientuje zpravidla pomocí nadpisů, odkazů nebo oblastí stránky. Pro dobře přístupnou webovou stránku je tedy klíčová její struktura a členění obsahu pomocí nadpisů. Jak vysvětluje Robin: *„My vlastně klademe důraz, co se týče tý přístupnosti na to, aby ty stránky byly rozčleněny jak maj bejt... potřebuju aby to bylo rozčleněny po nadpisech, po oblastech prostě, jo, aby, když něco hledám, tak abych nemusel procházet 400 odkazů.“*

Uživatel s hlasovou čtečkou se na počítači mezi jednotlivými nadpisy pohybuje pomocí klávesových zkratk. Pokud chce uživatel přeskočit na další prvek, zmáčkne příslušnou klávesu, například šipku, tabulátor nebo konkrétní písmeno: *„Takže jdu prvek po prvku po té stránce, takhle bych mohl jít tou šipkou dál a dál, a mohl bych si to přečíst celý, ale to bych se nikam nedostal, že jo. Bych musel milionkrát mačkat šipku, než bych rozumně někam došel... můžu mačkat vlastně H na klávesnici a ten kurzor toho odečítače mi skočí vždycky na nejbližší další nadpis,“* popisuje Jiří.

Švihání a rotor na telefonu

Na dotykovém telefonu pohyb po webové stránce funguje jinak než na počítači. Aneta mě seznamuje s gesty, jako je švihání nebo rotor. Pro jejich zapnutí je třeba nejprve aktivovat hlasovou čtečku na telefonu. Švihání spočívá v přejetí prstu zleva doprava po displeji

telefonu. Hlasová čtečka s každým švihnutím přeskočí na další prvek stránky a přečte jeho obsah. Přeskakovat lze po nadpisech, ale i po jednotlivých řádcích.

Rotor je funkce, kterou lze přepínat různé funkce v telefonu, například rychlost hlasové čtečky. Gesto spočívá v přiložení dvou prstů na displej naproti sobě a následným pohybem prstů a opisováním tvaru kružnice.

Odkaz, obrázek, trojnožka aneb kam se ztratil význam?

Robin zapíná svůj stříbrný MacBook. Chceme se podívat na webové stránky města, které mě zajímají. Robin zadává adresu do prohlížeče a potvrzuje klávesou Enter...

„Lze použít čtečku. Odkaz translate. Odkaz obrázek lomítko. Odkaz oficiální webové stránky města lomítko. Odkaz obrázek trojnožka,“ ozývá se z počítače.

„No tak co si pod tím máš představit? Trojnožka. To je ke klavíru trojnožka,“ směje se Robin a pomocí klávesy se vrací zpět na začátek.

Trojnožka je ve skutečnosti tlačítko v záhlaví stránky. Jsou na něm graficky znázorněná dvě písmena „AA“ - jedno větší a jedno menší. Skutečně tvarem připomíná trojnožku. Kliknutím lze zvětšit velikost písma na celé stránce. Jde o užitečnou funkci, která zlepšuje čitelnost textu. Má však nedostatek. Tlačítku chybí srozumitelný popis, který by funkci popsal i slovem. Stačilo by uvést *„Zvětšit velikost fontu na stránce“*. Jazyk HTML, kterým se vytváří tlačítka na webové stránce, má skvělou vlastnost. Díky němu lze informaci schovat přímo do kódu. Tyto informace nejsou na první pohled vidět na obrazovce, ale uvnitř kódu mohou být velmi užitečné. Popisek lze také schovat přímo do kódu. Tehdy by tlačítko našlo svůj význam i v situaci, kdy nevidíme na monitor a chceme číst stránku prostřednictvím čtečky.

Robin pokračuje v hodnocení přístupnosti obecního webu: *“Čili to, že tady nefunguje pár tlačítek na začátku, je samozřejmě úplně v pohodě. Na druhou stranu mně jako zkušenému ajťákovi je to jedno. Ale když to rozklikne někdo, kdo prostě s tím neumí, kdo je teprve třeba začátečník, tak nebude chápat, co to je font size png, proč to tam je, jo. Čili ten odkaz přece by klidně moh bejt pro ten odečítač skrytej, ten by ho vůbec nemusel vidět.”*

Celkově Robin hodnotí obecní web jako přístupný. Na úřední desku jsme se na počítači dostali. Při procházení webu na mobilu jsme však narazili na zásadní problém. Nebylo možné přešvihnout na tlačítko pro zobrazení menu. Pro čtečku bylo tlačítko nečitelné.

Potenciální uživatel na mobilu zůstane na úvodní stránce a nedostane se dál. Z pohledu legislativy a pravidel přístupnosti jde o zásadní problém.

Nefunkční legislativa

Během rozhovoru se Zuzanou se zmiňují o nefunkčním tlačítku na mobilu. Zuzana dodává: *“Co se týče webových stránek, tak vím, že řadu požadavků nesplňujeme. Já mám v tomhle roce v plánu, že bychom udělali lehkej redesign webových stránek. Dva roky zpátky jsme odladili titulní stránku. Tak tam se změnilo logo a vizuální styl města. Ale všechny ty další úrovně jsou stejné, tak jak byly. A právě v souvislosti s tím požadavkem, který bychom měli splňovat, právě aby ten web byl přístupný pro ty hendikepované, tak jsem říkala, že když už to budeme dělat, takže bychom udělali větší redesign i těch dalších stránek, protože mám pocit, že jak jsou jako jednoduchý, což vůbec nekritizuju, tak občas mám pocit, když hledám nějakou informaci, že vlastně musím přečíst, jak je to jednodušej text, jak tam není jako grafický dělení... Hlavně abychom splňovali tyhle podmínky. Ono sice máme povinnost, ale není za to žádná sankce. Ale myslím, si, že bychom měli jít příkladem a chtěla bych do konce roku, abychom to měli v pořádku.”*

Zuzana ve svém příspěvku naráží na nedostatek, který má nová legislativa. V zákoně o přístupnosti chybí jakákoliv sankce pro povinné subjekty, takže je nic nenutí své weby zpřístupňovat. Ve výsledku jde tak o projev dobré vůle ze strany povinných subjektů, zda své weby zpřístupní. Jiří doplňuje, že bude záležet na Ministerstvu vnitra, jak celou záležitost bude posuzovat: *“Tu přístupnost má jako garant kontrolovat a dodržování vyžadovat Ministerstvo vnitra, který bude dělat nějaký pravidelný kontroly namátkový, a nebo se na ministerstvo vnitra můžou obracet lidi, který narazí na problém, aby ministerstvo vnitra domluvilo s tou organizací nějakou nápravu... Ale musím jako říct, že trošku se pořád ještě mívá, jak je to ošetřené legislativně a co chtějí vlastně běžně lidi. Protože legislativně je dneska ta přístupnost ošetřená pro ten veřejnej sektor, ve kterym jsou určité jakoby důležité weby. Ale pak je třeba spousta webů, který až tak důležitý nejsou. A na druhou stranu se na nás obrací zřetelně postižení klienti, kteří potřebujou řešit to, že chtějí si rezervovat jízdenku do vlaku a prostě e-shop Regiojetu je nepřístupnej. A Regiojet nebo vůbec ti soukromí dopravci tuhlectu povinnost takhle jako zakotvenou nemaj, že jo... Ono asi daleko hůř se něco reguluje nebo přikazuje soukromým firmám, takže jakoby ten první krok byl pro ten veřejnej sektor... Vloni na jaře vlastně Evropskej parlament schválil směrnici, která se bude částečně*

dotýkat toho soukromého sektoru. Tahle nová směrnice předepisuje přístupnost vlastně pro e-shopy. Právě pro rezervační a informační systémy v dopravě, a potom i teda pro spoustu různých jiných zařízení i fyzických třeba... Ještě chtěl jsem říct na bankovníctví se to bude rozšiřovat, ale tady to je ještě na dlouho, protože to je teda ta evropská směrnice, a teďka se ještě musí schválit český zákon který musí tu směrnicky transponovat a pak ještě několikaletý přechodný období, takže dejme tomu na těch 4 5 6 let, to ještě jako bude trvat.

3.2.5 Co potřebuju, to si udělám

„Tam hlavní, na co já koukám, je sport. Takže na sport... protože já si nemůžu otevřít noviny a přečíst si noviny, no. A to internetový bankovníctví. To je pro mě paráda, že i tohle internetový bankovníctví můžu ovládat prostřednictvím odečítače obrazovky, že to je k tomu vstřícný, že si můžu sám posílat svoje příkazy a koukat se, co proběhlo na mojem účtě, a tak dále, a tak dále. Takže tohle to je pro mě pomocník jo, že jsem jako nezávislejší. Když tohle nebylo, tak jsem musel furt někoho žádat: ‚tady mi prosím tě vyplň příkaz k úhradě a odnes mi ho do banky,‘ že jo. Takže jsem méně závislý, že jo. Já si k tomu sednu, otevřu si svoje internetový bankovníctví a co potřebuju, to si udělám.“

(Jakub)

Informanti hovoří o tom, co pro ně znamená web a jak jej využívají ve svém životě. Mluví o volnočasových aktivitách, práci, navazování a udržování sociálních vazeb prostřednictvím sociálních sítí, vyhledávání informací nebo nakupování. Povahy těchto činností jsou důležité pro každého jedince a vycházejí z Maslowovy pyramidy potřeb³¹. Informanti uvádějí, že v souvislosti s jejich postižením zraku se pro ně přístup k těmto činnostem stal obtížným. Například Veronika byla ve svém zaměstnání zvyklá používat počítač včetně jeho obrazovky. Po ztrátě zraku přišla o schopnost zacházet s počítačem a práci již nemohla dál vykonávat³². Goffman (2003) hovoří o tom, že je takový člověk stigmatizován. Má však stejné představy o své identitě jako lidé bez stigmatu. Jde o jeho hluboké přesvědčení, že je normální člověk, tedy lidská bytost jako kdokoliv jiný, a tedy někdo, kdo má nárok na rovnou šanci. Nebo jinými slovy, že „*aspekty jeho sociální identity nejsou narušené*“ (Goffman, 2003, s. 12).

Veronika sice přišla o zrak, ale nepřišla o potřebu dále pracovat, mít sociální kontakt nebo být soběstačná, a proto se nyní učí ovládat počítač bez zrakové kontroly. Je to pro ni jedna z cest, jak svou situaci může změnit a jak se s ní může vyrovnat. Řekl bych, že jde o touhu po autonomii, o které hovoří Moser a Law (1998). Liv v jejím příběhu vystupuje jako aktivní jedinec, který svým konáním mění svou situaci k lepšímu. Takový člověk nestojí na místě, ale jde dopředu, poháněn mimo jiné touhou po nezávislosti. Úspěchy v konání takového člověka Moser označuje jako kontinuity a neúspěchy jako diskontinuity. Někdy mohou probíhat i zároveň (Moser a Law, 1998).

³¹ Jak jí zmiňuje Libor Novosad (2011, s. 110).

³² viz kapitola *Všema deseti*

Internetové bankovníctví

Ukázalo se, že schopnost ovládat internetové bankovníctví je pro informanty důležitá a posiluje jejich autonomii. Například Jakub se cítí nezávislejší na druhých, když je schopný vyplnit si bankovní příkaz. Než se naučil ovládat počítač bez zrakové kontroly, musel o vyplňování příkazů žádat druhé. Nyní má své finance více pod kontrolou. Bankovníctví také využívají Ester, Jáchym, Tadeáš nebo Robin, ale ne vždy je práce s bankovníctvím jednoduchá. Může záležet i na tom, jaké zařízení člověk používá, zda počítač, nebo telefon.

Jáchym zmínil, že u jeho banky některé funkce na webu nefungují, proto je rád, že může používat i mobilní aplikaci. Podobnou zkušenost v rozdílné přístupnosti bankovníctví na webu a na mobilu má i Robin: *„Rozklikni si někdy George od Český spořitelny a to by si se pozvracel ty jo. Tam než něco najdeš... A měli dva roky na pilotní provoz. Už mi kolikrát nabízeli, že budu v tom betatestingu, abysme to odladili a to je do dneška tak nepřístupný. Takže na internetový bankovníctví Český spořitelny mám problém si zadat blbej příkaz k platbě. Jako mobilní aplikace od Český spořitelny George je super. ČSOB taky celkem jde jo, ale tam zase taky choděj kolikrát SMS klíče, který ti přijdou... a tam v tý smsce máš písmeno, nějaký čísla, zase písmeno. Ty z tý aplikace musíš odběhnout, otevřít si tu smsku, ale když se vrátíš do tý aplikace, tak tě to už nepustí jo.“* Naproti tomu třeba mobilní aplikaci od Fio banky hodnotí jako velice dobře přístupnou. Sám jí sice nepoužívá, ale informaci má zprostředkovaně od svých kolegů.

Ester také raději využívá pro bankovníctví mobilní aplikaci, na webu je to podle ní nepřehledné: *„Já jsem nějak víc v klidu na tom mobilu, že se člověk neuklikne nějak.“* Klasické webové stránky však raději prohlíží v počítači: *„Samozřejmě když není zbytlí, tak to na mobilu udělám... Občas člověk potřebuje v terénu najít nějakou restauraci nebo tak něco, tak to tam musím lízt... Ale jako když mám na to čas, tak si to radši v klidu dám na tom webu... Zase když nakupuju, je to pro mě na tom webu takový pohodlnější. Já jsem ženská, hodně ženský maj takový uvažování. Tak na tý stránce to vidět mi přijde jako jednodušší a pohodlnější.“*

Nakupování

Vedle používání internetového bankovníctví je nakupování prostřednictvím webu další zkušenost, kterou informanti často zmiňují. O nakupování hovořili Ester, Aneta, Patrik, Tadeáš nebo Jáchym. Z jejich pohledu jde o žádanou, ale někdy z důvodu nepřístupnosti

problematickou věc. Problémem bývají překážky v dokončení objednávky jako nepřehledné formuláře, tlačítka na které nelze kliknout nebo problémy s platbou. Ester, Jáchym a Tadeáš označují za problematické složité objednávkové formuláře u nákupu letenek. Naproti tomu s nakupováním jízdenek v městské dopravě nemají problém.

Problematické bývají také internetové obchody. Například Aneta popisuje, že ráda nakupuje spotřebiče na Alze, protože mají hodně poboček. Jejich web ale hodnotí jako nepřehledný: *„Mají to blbě koncipovaný... oni mají tak blbě udělaný to vyhledávání a pak mají akční nabídku těch produktů, což je třeba 50 produktů a až pod tím je to menu. Takže já musím přes celou stránku a až dole si můžu vybrat co potřebuju. Mají to blbě poskládaný.“* Přehlednost naopak chválí u jiného obchodu, kde však celý proces nákupu znehodnotí jeden nefunkční odkaz: *„Ted' jsem si našla super stránku Mujjogurt.cz a všechno tam krásně funguje... vše si vybrat, zaregistrovat se a přihlásit. Co ale nejde je kliknout na odkaz košík. Takže já se nedostanu do košíku a tím pádem nemůžu tu objednávku dodělat. Když jsem jim tam napsala, jestli by to šlo po telefonu, tak nikdo neodpovídá. Takže vlastně takový neduhy, že by člověk koukal. Stránka super, ale zas jim nejde jeden odkaz, že jo.“*

Svoji zkušenost s nakupováním sdílí i Patrik: *„Když nakupuju, chodím do krámu, tak nevím ani, co si mám koupit. Takže k tomu jsou ty Košík a Rohlik.cz. Tam je to paráda no. Tam to objedná, řekne mi to, co tam je, co to obsahuje. Já ted' nakupuju na Rohlíku a tam byly tři rámečky způsobu platby - hotovostí, kartou a já nevím, co ještě. No a ten hlasovej asistent to nemohl přečíst, jo. Takže to byla sranda, jak to vlastně zaplatit... Co mě mile překvapilo a graficky jednoduchý, tak to bylo, když jsem potřeboval koupit novou rukojeť do sprchy, Siko koupelny. Ty mají suprově udělanej e-shop, tam to byla jedna báseň.“*

V souvislosti s nakupováním někteří informanti zmiňují, že v případě špatně přístupného internetového obchodu je pro ně snazší udělat objednávku telefonicky a oceňují, pokud je v záhlaví webu uvedené telefonní číslo. Například Ester v případě problémů raději využívá telefonickou objednávku, pokud se jí s webem nedaří dosáhnout toho, co chce: *„Já to řeším typicky žensky, zvednu telefon a zavolám na tu infolinku. Řeknu: ‚dobrý den, já jsem tady Novotná, mně to nejde, udělejte mi to...‘ já jsem typická ženská.“* Na opačném pólu stojí Jáchym a Tadeáš. Raději poprosí o vyplnění objednávky někoho z blízkých, protože neradi hovoří s lidmi z infolinek. Naproti tomu Patrik by raději vše řešil po telefonu. Je to pro něj osobnější, ale zároveň mu vyhovuje, že nemusí s někým neznámým sdílet svoje postižení zraku. Jak vysvětluje: *„Každej ten e-shop je jinej. A ne každej e-shop je dobrej*

na objednávání pro slabozraký a nevidomý lidi... U Alzy je dobrý to, teda tam je blbej samotnej ten postup nákupu pro nevidomý, a nebo můžeš zavolat na číslo a objednat to po telefonu. Takže Alza, Mall.cz, tyhle velký e-shopy mají v úvodě objednávku po telefonu a nemusíš tam někde kecat... ‚Heleďte se, já špatně vidím‘, jen řekneš chci tohle a odpoledne to máš doma. Takže v pohodě. Nebo elektro Datart, tam to maj taky dobrý po telefonu.“ Goffman (2003) hovoří o situaci, kdy stigmatizovaný jedinec nedává před druhými najevo, že má stigma. V důsledku toho k němu druzí přistupují jako k člověku bez stigmatu. Díky této formě předstírání má stigmatizovaný jedinec kontrolu nad informací o své sociální identitě.

Vyhledávání informací, práce a volnočasové aktivity

Schopnost získávat informace prostřednictvím webu je pro informanty důležitá. Ester vnímá web především jako centrum informací. I nyní v době virové pandemie může prostřednictvím zpravodajství čerpat aktuální informace a zůstat tak v centru dění. Aneta také využívá web jako zdroj informací. V rámci své práce přispívá do časopisu o vodičích psech, takže když potřebuje nějaký článek, vyhledá si ho na webu.

Někdy je vyhledávání informací spojené s volnočasovými aktivitami. Jakub hovoří o tom, že rád na webu sleduje sportovní zpravodajství. Sledování sportu ho baví a tato volnočasová aktivita prospívá jeho psychické pohodě. Aneta vyhledává na webu program kina. Veronika ráda vaří a na webu vyhledává recepty: *„Já si tam přímo někde v tom googlu zadám ten recept. Řeknu... nevím... hovězí polévka jak se vaří. Nic lepšího mě nenapadlo. A ono mě to tam vlastně vyjede. A už je tam odkaz www.apetito, nebo www něco. A tam já už vlastně prstem, když takhle jako přejedu, ono mi to povídá. Tak já na to ťuknu a ono se to jakoby rozklikne a já už si tam prstem, ono mi to čte co tam je...“* Ne vždy to však jde hladce.

Jsou prvky na webu, které činí vyhledávání informací obtížnější. Veronika si stěžuje na reklamy, kvůli kterým je pro ni četba receptů složitá: *„Tam jak najedete na reklamu, tak já už jsem občas i ztracená, protože nevím kde to skončí, jestli jsem něco náhodou nepřešmátla, nepřeklikla. Ty reklamy jsou fakt strašný.“* Vysvětlil jsem Veronice, že reklamě na webu se říká banner. Veronika dodává: *„A banner je reklama? Protože já kolikrát, když takhle něco, tak banner banner banner. Tak si říkám, sakra co to je? Já už jsem se kolikrát naší Vanesky chtěla zeptat, ale vždycky zapomenu. Ale už kolikrát se mi to stalo, že mi to tam furt říkalo banner banner. A hodně se mi to stává co je aplikace dejme tomu Skrz, tak tam jsem se najela, nevím, něco akčního jako. Tak to rozkliknu, abych se podívala, co to stojí. A tam bylo*

furt banner banner, tak říkám, a už mi dej pokoj (smích) a vypla jsem to, protože to jako ne. Já teda trpělivost mám. Myslím, že mám velkou trpělivost, ale někdy mi to dokáže...“

Neúspěch zažívá i Jakub, když si nemůže prohlédnout mapu s počasím meteorologického ústavu. Bohužel nový zákon o přístupnosti neukládá povinnost zpřístupňovat mapy (Sbírka zákonů, 2019) a ani Jakubova čtečka JAWS si s mapou zatím nedokáže poradit: „...já třeba mám rád meteorologii... a když jdu na stránky Českého hydrometeorologického ústavu a chtěl bych se zeptat na modely aladin a nebo na radarový záznamy, tak mám smůlu no. Ona (čtečka) mi to otevře a už mi nic neřekne že jo.“

Často dávají informanti vyhledávání informací do souvislosti s praktickými věcmi. Aneta zmiňuje praktickou informační hodnotu webu, když si chce vyhledat číslo na nějakého lékaře. Informační hodnotu vidí také v případě vyhledávání spojů v hromadné dopravě. Speciálně v oblasti dopravy Jiří vyzdvihuje přínos chytrých mobilních telefonů. Jejich příchod sehrál podle něj pozitivní roli: „...nějakejch těch pět šest let zpátky, když začaly nějak víc i mezi zrakově postiženýma chytrý mobily... člověk může přijít na zastávku a v chytrém mobilu si zjistit, kdy mu to jede, což dřív člověk nemohl... Nebo na vlak když přijdu na nádraží, tak nevidím z jakýho nástupiště mi to jede, ale v mobilu si to můžu přečíst. Takže to byla věc, že vždycky jsem tam musel někoho odchytit, koho bych se zeptal. Dneska si to můžu zjistit sám. V těch mobilech je dneska spousta věcí, který jsme dřív dělat nemohli a dneska můžem.“

Robin porovnává i konkrétní aplikace a uvádí příklady těch, které jsou přístupné a těch, které jsou nepřístupné: „Třeba aplikace Můj vlak, to je uplně skvěle udělaný, ale taky je tam pár věcí. dejme tomu, zobrazí se ti tam pár prvních spojů, ale už si tam nemůžeš překliknout předchozí nebo budoucí.“ Na příkladu konkrétní aplikace poukazuje na problém, kdy se pod záminkou modernizace stala z funkční aplikace nefunkční: „...například RegioJet. já jsem ho dával za příklad přístupný aplikace. Pak přišli s tím, že je aplikaci třeba redezajnovat, aby byla takzvaně in, protože pokrok nezastavíš. No, tak se oslovil nějaký Polák, kterej to udělal nejlevnějc. Ten to udělal v angličtině tu aplikaci. Tak se našel další vývojář, kterej to přeložil do čestiny a ten polák nám sdělil interně, že přístupnost nebyla v požadavcích aplikace, jo. Takže se to dodělávalo zpětně, když už ta aplikace... vyšla aplikace který nebyla vůbec přístupná, takže ty si si nebyl schopnej ani poslepu objednat lístek. A teď je to nakonec o tom, že se jim na to ten vývojář vykašlal, takže hledali nového vývojáře, kterej jakoby v podstatě dodělával něco co nevěděl, kterak bylo, jo. Takže se udělala zase nová aplikace, která zase není přístupná. Takže fakt idioti, fakt idioti.“

Tomáš si mobilní telefon také pochvaluje a oceňuje, že si může jízdu tramvají krátiť čtením novinek v oblasti technologií. Patrik zase oceňuje, že může prostřednictvím mobilní aplikace ovládat hifi věž: *„Mám k tomu aplikaci v mobilu i tabletu a přes bluetooth to můžu ovládat a pouštět si písničky do toho. Je dobrý to bluetooth, tak nemusím nikde mžourat okem, co mám zmáčknout.“*

3.2.6 Borkyně a borci

„Ono právě i v těch internetech, nebo různých webovéch stránkách je takových možností, v tom já se moc nepohybuju, ani vám k tomu moc neřeknu, ale nějaký zkušený tyhle ty internetový maniaci i z řad nevidomejch, ty by vám k tomu možná řekli víc... existuje organizace nevidomých a tam mají taky třídu na výuku pro práci s počítačem. A to jsou jinačí borci. Ty už tam na tom lítaj, ty doopravdy toho věděj dost, o hodně víc.“

(Jakub)

Goffman (2003) hovoří o profesionalizaci jedince se stigmatem. Toho lze dosáhnout vysokým pracovním, politickým nebo finančním postavením. Takový člověk pak může zastupovat ostatní stigmatizované lidi v dané kategorii. Goffman si všímá více projevů profesionalizace. Jeden projev je, že člověk ze svého stigmatu učiní profesi a stane se vůdčí osobností dané kategorie: „...namísto aby se o svou berli opírali, začnou s ní hrát golf“ (Goffman, 2003, s. 38). V sociální participaci s jinými kategoriemi lidí pak vůdčí osobnost přestane být reprezentantem těch, jež reprezentuje.

Expertí na zpřístupňování webů

Jiří, ač sám s těžkým postižením zraku, pracuje na vedoucí pozici v organizaci pomáhající slabozrakým a nevidomým. Popisuje, jak se postupně vypracoval: *„Mě bavily celkem počítače a učil jsem se dobře, tak jsem šel na softwarový inženýrství na ČVUT a to jsem teda nevystudoval, to jsem přecenil své možnosti pokud jde o fyziku (smích)... ale tam na té jaderné fakultě bylo centrum pro podporu se zrakovým postižením. Tehdy při studiu jsem tam začal částečně pracovat. Takže takhle jsem se dostal k těm službám pro zrakově postižený a od té doby to už je skoro pětadvacet let. Tak v těch službách se pohybuju do dneška. Jednak jsem tady kdysi působil jako počítačovej lektor, že jsem právě lidi učil, jak s těma pomůckama pracovat. To už teda dneska nedělám. Pak jsem ještě šel pracovat do firem, který ty pomůcky dodávají, kde se řešila lokalizace softwarů těhletěch hlasovejch a nějaká technická podpora. No a vlastně v dnešní době v organizaci mám na starost hlavně tu přístupnost.“*

Jiří během své kariéry načerpal bohaté zkušenosti, které nyní dokáže využít a předávat dál. V rámci svého zaměstnání vystupuje jako expert na webovou přístupnost a znalec široké škály všech možných zpřístupňujících zařízení. Svého postavení využívá během jednání v otázkách přístupnosti webu se státní správou, pořádá semináře pro odbornou i laickou

veřejnost, přispívá do technické rubriky časopisu pro nevidomé a slabozraké, dělá audity webové přístupnosti a zpřístupňuje weby. V rámci rozhovoru mi přiblížil, jak takový audit webu probíhá: „...často to tohle dělám, že se nás obrací právě různé úřady. A vlastně já s kolegou běžně děláme to, že projdeme celej web, sepíšeme všechny problémy, který na tom webu jsou, pokusíme se navrhnout rovnou, jak ty problémy řešit... takovej standardní postup je, že jsme schopní nabídnout těm organizacím, který maj zájem přístupnost řešit, tak jim nabízíme základní test přístupnosti zdarma, což většinou obnáší to, že se podíváme v podstatě na úvodní stránku webu a tu třeba nahodile nějaký dvě tři stránky a hlavně se zaměřujeme na ty prvky webu, který jsou těm stránkám společný. To znamená, že třeba otestujeme jako dejme tomu tu hlavní navigaci, jak je značená, jak je to členěný právě těma oblastma, jestli jsou značený ta záhlaví, zápatí navigace, hlavní oblast, případně další, že jo... A mezi ty typický stránky, pokud jde o nějaký úřad, tak vždycky dáváme úřední desku, to je určitě prostě stránka, která by měla být přístupná, tak tu tam dáváme vždycky... Stránka třeba s kontaktama na ten úřad, když tam jsou nějaký interaktivní věci, tak třeba na nějaký kontaktní formulář, tak to určitě vždycky kontrolujeme...”

Vývojáři v oblasti webu

Podobnou profesionalizací prošel i Robin, který se narodil nevidomý. S Jiřím ho spojuje zájem o techniku již od dětství, kdy se sám učil pracovat s počítačem a procházel počítačovými kurzy. Později začal učit ostatní zacházet s počítačovou technikou. V průběhu let se vypracoval tak, že začal působit jako expert na webovou přístupnost, na kterého se obrací lidé nejen z řad *našinců* (Goffman, 2003).

Svých znalostí nyní využívá jako vývojář napříč komerční i nekomerční sférou - podílel se na české lokalizaci jedné z nejpoužívanějších hlasových čteček pro PC nebo dělal školení v přední české softwarové firmě. Jako vývojář ví, jak hovořit s jinými vývojáři a dokáže se bavit jejich jazykem: „*NVDAčko*, to je taková vlastně volně šiřitelná čtečka. Tam jsem se kdysi účastnil vývoje, že jsem vlastně dělal český rozhraní pro to *NVDAčko*, a sám když mluvím s nějakýma vývojářema, tak se jim snažím vtloukat do hlavy, že pokud udělaj přístupnej web, přístupnou aplikaci pro *NVDA*, tak je zpravidla přístupná pro všechny ty naše čtečky...”

Specialisté v jednání s úřady

Tadeáš a Robin se mimo jiné živí tím, že zprostředkovávají asistivní technologie lidem se zrakovým postižením. Dokážou svým klientům zajistit vhodné zařízení a naučí je zařízení ovládat. Co je důležité, umí jednat s úřady práce, které nákup asistivních technologií často financují. V pozici k úřadům tedy vystupují jako experti na asistivní technologie.

Z Anety se také stala profesionálka. Vystudovala vyšší odbornou školu se sociálním zaměřením a nyní působí jako sociální poradkyně v organizaci pro slabozraké a nevidomé. Ve své pozici vystupuje jako expertka na sociální problematiku lidí se zrakovým postižením spíše než jako člověk, který má sám postižení zraku. Dokáže využít své pozice při zastupování svých klientů a ví, jak jednat s úřady: *„Třeba ty úřednice, jsem si už naučila, že jsem chodila s žádostma. Pak jsem chodila se psem, tak jsme přišli do kanceláře plných ženských, tak se na něj vrhli. Tak teď přijde někdo se zrakovým postižením, tak už nám volají a posílají ho sem. Dá se říct že už i to město reaguje poměrně samo, už jsme sehnali třeba tady člověka, co se stará o semaforey, takže když je někde nějaký problém, že necvaká ten semafor, tak tam je tam do hodiny opravář a opraví to. Tady jsme měli hodně dobrý kontakty s místostarostkou, ta nám hodně pomohla.“*

Díky svým kontaktům, znalostem a zkušenostem dává do pohybu věci, které zlepšují život lidem se zrakovým postižením. Někdy to ovšem nejde tak snadno, jako v případě ozvučení autobusových zastávek ve městě: *„...je to hrozná byrokracie, než se to dostane k těm lidem... Ten autobus má u předních dveří takovou krabičku a to reaguje s mojí vysílačkou a ozve se autobus 197 směr Modřany třeba. A to funguje u tramvají, autobusů a tak. A to jsme chtěli i sem a funguje to v každém městě většinou 30-35 tisíc lidí, což naše město má... Ale nám řekli, že je tu málo lidí na to, aby to využili.“* Příběh s ozvučením zastávek v jednání s úřady lze pokládat za určitou diskontinuitu. Jiný příběh lze však pokládat za kontinuitu.

Příběh zpřístupnění mobilní aplikace obce

Aneta mi popsala, jak ji v roce 2019 oslovila klientka, která si nevěděla rady s novou mobilní aplikací obce: *„...loni vyšla aplikace Město v mobilu a nebylo to vůbec přístupný a nešlo to v našich ajfonech...“* Nová aplikace měla sloužit jako komunikační kanál s občany. Jejím obsahem jsou užitečné informace jako odjezdy a zpoždění autobusů, aktuality, kulturní tipy, nebo kontakty na obecní úřad. Prostřednictvím aplikace je možné hlásit různé závady v obci,

platit parkování, sledovat úřední desku nebo městský zpravodaj. Obec usilovala o aplikaci delší dobu a díky dotaci se jí nakonec podařilo zrealizovat. Bohužel se při její tvorbě zapomnělo na přístupnost a pro uživatele s postižením zraku byla nepoužitelná.

Aneta tedy oslovila obec s žádostí o zpřístupnění a obec jí vyšla vstříc. Více přibližuje Zdena, vedoucí odboru komunikace: *„Ta mobilní aplikace se odvíjela od získání dotace, abychom tu aplikaci mohli vůbec zrealizovat, protože je to poměrně drahá záležitost... A někdy na podzim se na nás obrátila organizace pro nevidomé a slabozraké tady ve městě, že by o tu aplikaci měli zájem, a že vlastně tak jak je nastavená teď, nebo v té době jak byla nastavená, tak že jim to úplně nevyhovuje, že by tam potřebovali udělat nějaký úpravy, aby ji mohli využívat. Tak jsme se domluvili s tou firmou, která aplikaci připravovala. Za vstřícnej poplatek jsme zaplatili rozšíření té aplikace pro nevidomý. A tam to funguje, že tam všichni fungují na iPhonech, a zaplatili jsme rozšíření jenom pro iOS. Že jsme to neřešili pro Androidáky.”*

V tomto příběhu dokázala Aneta propojit uživatele, obec, vývojáře aplikace a experty na přístupnost. Na zpřístupnění aplikace se podíleli i Robin a Jiří. Robin popisuje, jak zpřístupnění probíhalo: *„(Aneta) mě zavolala v prosinci, že prostě existuje mobilní aplikace Město v mobilu, a jestli bych mohl s téma klukama odladit tu přístupnost. A tak jsem vývojářům napsal, co k tomu mám za připomínky. Pak jsme si vlastně i zavolali. A oni v následující betaverzi to hned spravili prostě... A takhle já bych si nějak představoval, že by to takhle mohlo a mělo fungovat.”* Aneta dodává: *“teď je to krásně přístupný. Takže lidi mají více informací, co se třeba o koronaviru děje. Třeba teď tam bylo, že jak se uvolnila ta opatření, tak tam bylo, že se nastupuje předníma dveřma do autobusu v MHD, což já bych třeba nevěděla. Takže je dobrý, že to člověk ví.”*

Na zpřístupnění mobilní aplikace lze najít také určitou diskontinuitu. Díky Anetě, Robinovi a Jiřímu se povedlo zpřístupnit mobilní aplikaci pro iOS. Pro Android se to však nepovedlo. Obec chtěla ušetřit peníze. Zdena argumentovala, že většina lidí se zrakovým postižením používá iPhone³³, a tak verze pro Android není důležitá. Informaci o tom, že více lidí používá iOS dostala zprostředkovaně. Problém se zprostředkovanou informací, která možná svým dílem přispěla k tomu, že aplikace Město v mobilu nebyla zpřístupněna i pro Android vystihuje Goffman, když hovoří o dalším projevu profesionalizace. Jde o to, že

³³ „Zdena tvrdí, že prý 97% všech nevidomých uživatelů používá iPhone, jde prý o zprostředkovanou informaci.” (zdroj: vlastní poznámky)

profesionálové vnášejí do prezentace názorů jejich kategorie systematickou jednostrannost. Děje se tak z důvodu, že jsou v problému příliš ponořeni (2003, s. 38). Fundovaný přehled o tom, který systém je používanější, by mohl nabídnout Jiří jako expert na zpřístupňovací zařízení: „*No vlastně obojí se dá používat, ale iOS je daleko používanější v zásadě asi tak 3 čtvrtiny zrakově postižených používají iOS, protože ten Apple tam ty nástroje pro to zpřístupnění měl dřív, než byly v Androidu a jsou takový řekl bych víc vyladěný. Je to takový jakoby víc bez problému. Funguje to prostě hladce. Kdežto u toho Androidu člověk musí se víc nějak snažit prostě. Jednak to ovládání tam je bych řekl složitější a jednak musíte víc hledat aplikace, který jsou dobře přístupný... se kterými to bude dobře použitelný.*” Přestože více lidí s postižením zraku pravděpodobně používá iOS, nový zákon o přístupnosti nerozlišuje u mobilní aplikace operační systém (Sbírka zákonů, 2019). Pokud je aplikace Město v mobilu k dispozici ke stažení pro systém Android, nejpozději k datu 23. června 2021 by měla být zpřístupněná. Poté by například i Patrik, kterému iOS nevyhovuje, mohl aplikaci využívat.

Na příkladu Anety, Jiřího, Tadeáše a Robina jsem poukázal na profesionalizaci jedinců se stigmatem. Jsou dobří v tom co dělají a dosahují pracovních úspěchů v oblastech, které bývají pro lidi se stejným stigmatem často uzavřené. V interakci s lidmi jiné kategorie vystupují více jako experti, než jako stigmatizovaní. Zároveň ostatní lidi s postižením zraku zastupují v různých situacích a díky své práci jim zlepšují život v mnoha oblastech, nejen ve zpřístupňování webu. Na druhou stranu mohou nevědomky přispět k nepřístupnosti, pokud na nesprávných místech zprostředkují informaci, která je sice pravdivá, ale ve vztahu k novému zákonu o přístupnosti irelevantní.

4 ZÁVĚR

V rámci výzkumu jsem se zabýval problematikou přístupnosti webu pro lidi se zrakovým postižením. Hledal jsem odpovědi na otázky, **jak je uskutečňována ne/přístupnost ve vztahu k lidem se zrakovým postižením, jací aktéři a jakým způsobem se na vytváření ne/přístupnosti webu podílí a jakým způsobem lidé se zrakovým postižením zachází s webem a jaké významy toto zacházení nabývá**, abych porozuměl, jak lidé se zrakovým postižením k webu přistupují.

Na základě výsledků výzkumu jsem dospěl ke zjištění, že ne/přístupnost ve vztahu k lidem se zrakovým postižením je uskutečňována skrze uspořádání v obsahové struktuře webu. Weby, které jsou obsahově dobře strukturované, umožňují lidem s postižením zraku snadnou orientaci po nadpisech, odkazech nebo oblastech stránky. Pokud je obsah strukturovaný špatně nebo se na stránce vyskytují prvky jako tlačítka, formuláře a obrázky, které jsou pro hlasové čtečky nečitelné, přispívá to k nepřístupnosti.

Ne/přístupnost ve vztahu k lidem s postižením zraku je uskutečňována skrze jejich zapojení do systému rekvalifikačních kurzů. Přístupnost je uskutečňována pokud se lidé prostřednictvím kurzů naučí ovládat zpřístupňující zařízení.

Ne/přístupnost ve vztahu k lidem s postižením zraku je uskutečňována skrze extenze materiální a nemateriální povahy. Mezi extenze materiální povahy patří funkce přiblížení, hlasové čtečky a syntézy, nebo braillový displej. Mezi extenze nemateriální povahy patří sociální vztahy lidí s postižením zraku. Patří tam vztahy v rodině, vztahy s přáteli, pracovní vztahy, vztahy s organizacemi nebo s úřady. Pokud extenze chybí a není nahrazena jinou, může to vytvářet nepřístupnost.

Na vytváření ne/přístupnosti webu se podílí sami vývojáři tím, že vytváří weby, které jsou dobře strukturované a v souladu s novou legislativou přístupnosti. Na nepřístupnosti se podílí tím, že vytváří weby, které jsou v rozporu s novou legislativou.

Na vytváření ne/přístupnosti webu se podílí státní správa prostřednictvím systému příspěvků na zařízení, že vytváří weby, které jsou dobře strukturované a v souladu s novou legislativou přístupnosti. Na nepřístupnosti se podílí tím, že vytváří weby, které jsou v rozporu s novou legislativou.

Na vytváření ne/přístupnosti webu se podílí nová legislativa v oblasti přístupnosti. K vytváření přístupnosti přispívá tím, že nastavuje právní rámec pro povinné subjekty

v oblasti přístupnosti a dává tak občanům do ruky nástroj, prostřednictvím kterého mohou přístupnost po povinných subjektech vyžadovat. K vytváření nepřístupnosti přispívá tím, že neobsahuje žádné sankce ve vztahu k povinným subjektům, a proto je nijak nenutí své weby zpřístupňovat.

Na vytváření ne/přístupnosti se podílí profesionálové z řad lidí s postižením zraku. Svými znalostmi přispívají k vytváření přístupných webů, vytvářejí audity přístupnosti webů a komunikují s tvůrci webů, které jsou nepřístupné a společnými silami zjednávají nápravu. Na vytváření přístupnosti se také podílí osvětou v oblasti přístupnosti, nebo prostřednictvím organizování vzdělávacích akcí pro vývojáře. Profesionálové se mohou podílet i na vytváření nepřístupnosti v situacích, kdy v komunikaci s úřady projevují přílišnou jednostrannost a zaujetí pro konkrétní operační systém tak jako v případě zpřístupnění mobilní aplikace obce.

Na vytváření ne/přístupnosti se podílí běžní uživatelé webu s postižením zraku. Na vytváření přístupnosti se podílí tím, že vystupují jako aktivní subjekty a oslovují tvůrce nepřístupných webů. Dávají tvůrcům zpětnou vazbu a žádají po nich nápravu. Případně oslovují profesionály z řad organizací, kteří jim nápravu zprostředkují.

Lidé se zrakovým postižením zachází s webem jako se zdrojem informací, jako s prostředkem k ovládnání internetového bankovníctví, jako s pomůckou ve své práci, jako s prostředkem k navazování a udržování sociálních vazeb na sociálních sítích, jako platformou k nakupování.

LITERATURA

BERNERS-LEE, Tim, 1997. World Wide Web Consortium (W3C) Launches International Web Accessibility Initiative: W3C Leads Program to Make the Web Accessible for People with Disabilities. In: *World Wide Web Consortium (W3C)* [online]. CAMBRIDGE, Massachusetts, USA: W3C, 7.4.1997 [cit. 2020-07-06]. Dostupné z: <https://www.w3.org/Press/IPO-announce>

BERNERS-LEE, Tim a Mark FISCHETI, 2000. *Weaving the Web: The Original Design and Ultimate Destiny of the World Wide Web*. New York: HarperCollins Publishers, 246 s. ISBN 006251587X.

BUBENÍČKOVÁ, Hana, Petr KARÁSEK a Radek PAVLÍČEK, 2012. *Kompenzační pomůcky pro uživatele se zrakovým postižením*. Brno: TyfloCentrum Brno. ISBN 978-80-260-1538-3.

EZZEDDINE, P., M. HEŘMANSKÝ, H. NOVOTNÁ, G. SEIDLOVÁ, M. ŠŤOVÍČKOVÁ a M. VAŇKOVÁ, 2009. Etika výzkumu. In: *Úvod do společenských vědních metod* [online]. FHS UK [cit. 2020-07-24]. Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614>

GOFFMAN, Erving, 2003. *Stigma: Poznámky o způsobech zvládnutí narušené identity*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 168 s. MOST - moderní sociologické teorie (3.). ISBN 80-86429-21-0.

GOGGIN, Gerard a Christopher NEWELL, 2002. *Digital Disability: The Social Construction of Disability in New Media*. Lanham: Rowman & Littlefield Publishers. ISBN 0-7425-1844-2.

HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-736-7040-2.

HENRY, Shawn L., ed., 2018. Essential Components of Web Accessibility. In: *W3C* [online]. www.w3.org: W3C, 28.2.2018 [cit. 2020-07-19]. Dostupné z: <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/components/>

MARCUS, George E., 1995. ETHNOGRAPHY IN/OF THE WORLD SYSTEM: The Emergence of Multi-Sited Ethnography. In: *Rice University* [online]. Houston: Department of Anthropology, 1995 [cit. 2020-07-19]. Dostupné z: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1897105/mod_resource/content/1/George%20Marcus_Etnography%20in%20off%20world.pdf

MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

MOSER, Ingunn a John LAW. Přechody snadné, přechody nesnadné aneb o heterogenní ekonomii subjektivity. *Biograf*. 1998(15), 15-16, 70 odst. Dostupné také z: <http://www.biograf.org/clanek.php?clanek=1502>

ŠPINAR, David, 2004. *Tvoříme přístupné webové stránky: připraveno s ohledem na novelu Zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy*. Brno: Zoner Press. Encyklopedie webdesignera. ISBN 80-868-1511-0.

ŠUBRT, Jiří, 2010. *Soudobá sociologie*. V Praze: Karolinum. ISBN 978-80-246-1789-3.

ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

ZANDLOVÁ, Markéta, 2015. Interview. In: *Úvod do společenskovedních metod* [online]. Fakulta humanitních studií, 2015 [cit. 2020-07-23]. Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614>

Introduction to Web Accessibility [online], 2020. edX: edX [cit. 2020-07-25]. Dostupné z: <https://www.edx.org/course/web-accessibility-introduction>

Sbírka zákonů: Zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, 2019. In: Sbírka zákonů [online]. Praha: MVČR, ročník 2019, částka 44, číslo 99. Dostupné také z: <https://www.mvcr.cz/soubor/zakon-c-99-2019-sb-o-pristupnosti-internetovych-stranek-a-mobilnich-aplikaci.aspx>

Vyhláška č. 64/2008 Sb.: Vyhláška o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti), 2008. In: *Zakonyprolidi.cz* [online]. Praha: *zakonyprolidi.cz* [cit. 2021-7-28]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-64>

Zákon č. 110/2019 Sb.: Zákon o zpracování osobních údajů, 2019. In: *Zakonyprolidi.cz* [online]. Praha: *zakonyprolidi.cz*, 24.04.2019 [cit. 2021-7-22]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-110>

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Přehled informantů a jejich sociodemografické údaje

Jméno	Pohlaví	Věk	Vzdělání	Povolání	Klasifikace zrakového postižení	Délka/povaha rozhovoru
Aneta	žena	kolem 30	vyšší odborné	sociální poradce	nevidomost (se zbytky světlocitu)	1.5h individuální osobně
Patrik	muž	31	středoškolské	nezaměstnaný	těžká slabozrakost (vidí obrysy, nepřečte text)	1h 22m individuální telefonicky
Veronika	žena	kolem 50	středoškolské	nezaměstnaná, rekvalifikace na ÚP, dříve zdravotní sestra	nevidomost (se zbytky světlocitu)	1h 12m individuální osobně
Jakub	muž	kolem 50	středoškolské	masér	nevidomost	45m individuální osobně
Robin	muž	34	středoškolské	vývojář a specialista na webovou přístupnost, prodejce asistenčních pomůcek	nevidomost	1h 40m individuální osobně
Jiří	muž	kolem 45	středoškolské	pracuje v organizaci pomáhající nevidomým a slabozrakým, specialista na webovou přístupnost, lektor asistivních technologií	těžká slabozrakost	1h 30m individuální osobně
Ester	žena	32	středoškolské	spravuje digitální knihovnu a koordinuje přepis not do braillova písma	nevidomost	1h 16m skupinový osobně
Tadeáš	muž	kolem 40	středoškolské	poradce pro oblast IT v rámci nez. organizace, prodejce asistenčních pomůcek, přepisuje texty	nevidomost	
Jáchym	muž	35	středoškolské	poradce pro oblast IT v rámci nez. organizace	nevidomost	
Jana	žena	kolem 50	středoškolské	úřednice a správkyňe obecního webu	-	45m skupinový osobně
Zdena	žena	kolem 40	vysokoškolské	vedoucí oddělení zodpovědného za obecní web na městském úřadě	.	

Příloha č. 2 - Vzory informovaných souhlasů s rozhovory/zkoumáním webu

Vážená kolegyně/kolego,

jsem studentem bakalářského programu Studium humanitní vzdělanosti na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy. V rámci své bakalářské práce s názvem Přístupnost webu z perspektivy uživatelů se zrakovým postižením Vás žádám o poskytnutí rozhovoru. Rozhovor je částečně strukturovaný a je zaměřen na uživatelskou zkušenost s webem. Vaše účast na rozhovoru je dobrovolná a není Vaší povinností odpovídat na všechny otázky. S Vaším souhlasem budu rozhovoru nahrávat na diktafon za účelem další analýzy. Rozhovor nebo jeho části budu přepisovat do textové podoby. Rozhovor i nahrávání můžete kdykoliv přerušit nebo ukončit. Vámi poskytnuté informace a Vaše názory budu považovat za maximálně důvěrné a budou použity jen pro potřeby mé bakalářské práce. Vámi poskytnuté informace budou anonymní...

Vážený pane starosto/paní tajemnice,

v rámci studia humanitní vzdělanosti na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy se zabývám přístupností webu z perspektivy zrakově postižených uživatelů. Zajímá mě, jakým způsobem zrakově postižení vyhledávají informace na webu města. Obracím se na Vás, jakožto na nejvyšší autoritu místní samosprávy/městského úřadu. Rád bych Vás požádal o svolení s možností zkoumat web města, případně mobilní aplikaci. Také bych Vás chtěl poprosit o možnost kontaktovat osoby, které mají web či aplikaci na starost. Data získaná v rámci zkoumání by byla anonymizovaná a využití je pouze pro svoje potřeby v rámci studia...

Příloha č. 3 - Vzor tematických okruhů pro první rozhovor

Organizace

Jaká je vaše role v rámci organizace?

Mohla byste mi popsat jak vaše organizace funguje?

Jakým způsobem vaše organizace pomáhá lidem s postižením zraku?

Jakým způsobem hledáte své klienty?

Jak funguje zprostředkování pomůcek?

Jaký je vztah vaší organizace ke státu a státní správě?

Technika, internet a web

Jak dlouho máte počítač?

Pokud nepoužíváte počítač, jsou ještě nějaká jiná zařízení?

Stačí vám zařízení, které používáte, k dosažení cíle?

Vzpomenete si na poslední zkušenost s webem?

Mohla byste mi popsat proces jak pracujete s webem?

Mohla byste mi popsat proces krok po kroku, od zapnutí a otevření počítače/telefonu?

Jakým způsobem jste se naučila s webem zacházet?

Co vše potřebujete k tomu, abyste dohledala informace na webu?

Podle čeho se orientujete na webu?

Jak se vám s webem pracuje?

Otázky podněcující fantazii

Mohla byste mi popsat ideální svět přístupnosti?

Mohla byste mi popsat ideální zkušenost ve vztahu k práci s webem?