

DOSTOPNOST PRODUKTOV Z VIDIKA GLUHIH UPORABNIKOV

Tanja Potočnik Hönigsman

Združenje Gluhih Slovenije 14 11, zgs1411@gmail.com

GAAD Slovenija 2026, 20.05.2026

ZAKON O DOSTOPNOSTI — NA KRATKO

ZDPSI — v veljavi od 28.6.2025

ZAKAJ JE POMEMBEN ZA GLUHE?

Enakopravna komunikacija

Podnapisi, znakovni jezik in vizualna komunikacija → STANDARD, ne izjema

Vključenost v družbo

Odprava ovir pri prevozu, javnih prostorih, terminalih, e-storitvah in medijih.

Pravica, ne usluga

Dostopnost ni več dobra volja — je zakonska obveznost za vse ponudnike.

ZAKON O DOSTOPNOSTI — NA KRATKO

ZDPSI — v veljavi od 28.6.2025

ZAKON POKRIVA:

- TV in avdiovizualne medijske storitve
- Bančne storitve in samopostrežni terminali
- Računalniki, pametni telefoni in operacijski sistemi
- Potniški promet (letalski, avtobusni, železniški)
Elektronske komunikacije (vključno s klici v sili 112)
- E-knjige in e-poslovanje

AI SPROTNI PREPIS — PRELOMNICA ZA GLUHE

AI pretvori govor v besedilo v realnem času — gluhi prvič sledijo skoraj vsemu, kar se govori

AI podnapisi na TV

Telekom Slovenije — odličen primer kableskega operaterja

Že vključuje AI sproti prepis govora v podnapise na TV platformi (trenutno kar 21 TV programov, poleg RTVSLO, POPTV, tudi Kanal, Arena Sport1, ...)

POPTV in RTVSLO sta vključili AI sproti prepis dec 2024 → ostali kableski operaterji

Aplikacije sprotih prepisov

Primeri:

Audimo

Soniox

Transcribe7

Operacijski sistemi

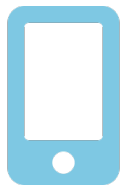
Primeri:

Apple Live Captions

Android Live Caption

Windows Live Captions

Sproti prepis (iz govora v pisno besedilo) je za gluhe pomemben — odpira vrata k enakopravni komunikaciji, tudi s pomočjo besedil v lahkem branju.



PAMETNI TELEFON

Zakaj je pametni telefon danes ključno orodje dostopnosti za gluhe?



Sprotni prepisi govora

Samodejno pretvarjanje govora v besedilo v realnem času



Prepoznavanje zvokov

Opozorila ob zvoncu, alarmu in drugih zvokov iz okolice



Svetlobna opozorila

Utripajoča svetloba kot vizualno obvestilo



IZZIV

Totalna dvosmerna komunikacija



V nekaterih državah pri telefonskih klicih že omogočajo sprotni prepis govora sliščega sogovornika in sočasno pretvorbo napisanega besedila gluhe osebe v govor, skupaj z video posnetkom.

DOSTOPNOST ZA GLUHE UPORABNIKE

• Parkomat – plačilo parkirnine

Gluha uporabnica je želela plačati parkirnino, vendar parkomat ni sprejel kartice. Na voljo sta bili le telefonski številki. Info Center ni odgovoril na njen SMS, zato ni imela možnosti pridobiti informacij. Zaradi nedostopnosti je bila prisiljena preplačati parkirnino.

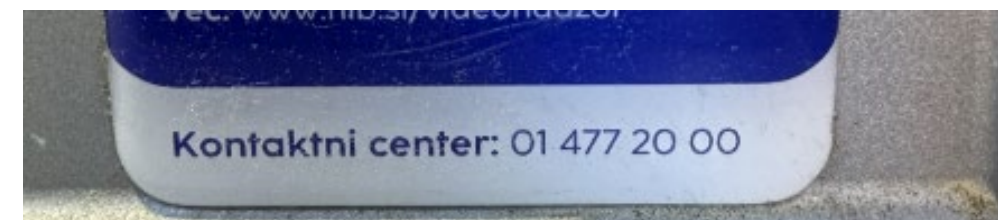
• Drugi samopostrežni terminali (bankomat,...), če se pojavi npr. napaka, pokličite...



CAS PLACILA / TIME OF PAYMENT:
PONEDELJEK - PETEK od 06.00 do 22.00 ure - dnevna tarifa /
MONDAY - FRIDAY: 6 am - 10 pm - daytime rate
od 22.00 do 06.00 ure - nočna tarifa /
10 pm - 6 am - night-time rate

OBRATOVALNI ČAS / OPENING HOURS:
PONEDELJEK - PETEK / MONDAY - FRIDAY: (vsak dan, 24/7)

INFO CENTER
00 386 (01)1 25 74 780 **00 386 (0)31 772 926** (vsak dan, 24/7)



DOSTOPNOST ZA GLUHE UPORABNIKE

Dostava pošte – obvestila

- Pri prejemu obvestil o dostavi pošte je komunikacija pogosto zasnovana izključno za slišče (npr. klici, zvočna obvestila, nedostopni postopki prevzema).

Storitve v primeru bančnih ureditve, zavarovalnice, SMS 1111,...

- Za dodatne informacije/v primeru vprašanj pokličite 01/... (fiksna telefonija)

DOSTOPNOST –TV, TV aplikacije, videoposnetki



- **Podnapisi na televiziji in v videoposnetkih:** Podnapisi na televiziji in videoposnetkih še vedno niso zagotovljeni v 100-odstotnem obsegu, tudi pride do 10s zamika
- **Slovenski znakovni jezik** → na voljo v zelo skrčenem obsegu in pogosto tudi v neustrezni vizualni podobi.



Velikost tolmača SZJ

DOSTOPNOST –POTNIŠKI PROMET

Na avtobusnih in železniških postajah, pa tudi drugje v javnem prometu, so gluhi v izgubljenem položaju.

Primeri:

Težave z dostopnostjo informacij

Komunikacijske težave

Težave z dostopnostjo storitev

KONKRETNI KORAKI ZA ZAGOTAVLJANJE DOSTOPNOSTI ZA GLUHE

Podnapisi povsod

Vsak video, sestanek (ZOOM, TEAMS...) ali predstavitev mora imeti podnapise (sprotni prepis).

Na TV, v aplikacijah in na spletu — brez izjeme.

Pisna alternativa telefonskim klicem

Namesto »za informacije pokličite« ponudite SMS, e-pošto, videoklic ali chat. Gluhi ne morejo telefonirati — vedno zagotovite pisno alternativo.

Vizualna obvestila namesto zvočnih

Zvočna opozorila zamenjajte z vizualnimi — utripanje zaslona, besedilna obvestila, vibracije.

Povsod morajo imeti jasna vizualna navodila.

Znakovni jezik in podnapisi

Za pomembne dogodke, medije in javne storitve zagotovite kakovostnega tolmača za znakovni jezik poleg sprotnega prepisa/podnapisov. Tolmač mora biti dovolj velik in jasno viden na zaslonu.

ZAKLJUČEK – NIČ O GLUHIH BREZ GLUHIH

- Preden oblikujete storitev ali proizvod, se vprašajte: »Ali bi to lahko uporabljala gluha oseba?«



- **VKLJUČITE** gluhe uporabnike v načrtovanje in usposabljanje — dostopnost mora izhajati iz njihovih dejanskih potreb.



- **OBLIKUJTE PO MERI**: Glede na to dejstvo mora biti dostopnost oblikovana po meri gluhe osebe, ne po meri različnih proizvajalcev ali ponudnikov, ki pogosto iščejo najenostavnejšo oblikovalno pot.