


Knihovny a senioři

Zlata Houšková

RKK 2016


Stáří – změny

- ❑ **Somatické** (snížení, zhoršení, vysazení funkce některých orgánů...)
- ❑ **Smyslové** (zhoršení zraku, sluchu...)
- ❑ **Poznávací** (mění se poznávací procesy)
- ❑ **Emotivita** (pocity, nálady – často pramenící z pocitu osamění, zdravotních problémů a nedostatku pozornosti...)
- ❑ **Paměť** (zapamatovatelnost, reprodukování), **představivost, myšlení** (ztráta plynulosti, zabíhání, zužování)



Stáří – změny

- **Motivace**
- **Volní vlastnosti**
- **Adaptabilita, flexibilita** (lpění na stereotypch, odmítání změn, „tvrdohlavost“)
- **Psychomotorické tempo** (zpomalení)
- **Váhavost při výkonech** (nejistota, nerozhodnost...)
- **Hierarchie hodnot** (např. odklon od vnějšího světa k sobě a vlastním problémům...)



Stáří – změny

- Citová vlažnost
- Zdravotní stav
- Zranitelnost

Senioři – základní pravidla komunikace a jednání

- Respekt a ochrana důstojnosti
- Empatie, trpělivost, vstřícnost
- Dostatečná pozornost, oční kontakt
- Pravidla slušného chování, etiketa
- (Taktní) ověření komunikačních bariér (zrak, sluch, paměť...)

Senioři – základní pravidla komunikace a jednání

- Respekt ke zpomalení; mluvit zřetelně, pomalu, dostatečně (přiměřeně) hlasitě (možné kompenzační pomůcky viz dále)
- Vnímání a v případě možnosti eliminace překážek v okolí (např. hluk)
- Ověření, zda partner porozuměl
- Nabídnutí (nevnucování) pomoci
- Důsledně se vyhnout zdětinštění

Senioři v knihovnách

- Jedna z nejdůležitějších specifických skupin našich uživatelů (*až 30%, v menších obcích i vyšší %*); do budoucna poroste!
- Jedna z nejděčnějších skupin našich uživatelů
- Nedoceněný potenciál této skupiny...
- Její hlavní (?) specifické problémy
- Naše (společné) možnosti (*mnoho věcí nemůžeme*)
- Současné aktivity některých knihoven



Není senior jako senior...

- Bez ohledu na věk a kategorie** (*vše se stále mění; v současné době 65+*) **co mohou knihovny nabídnout seniorům**
- Oblasti problémů**
- Cíl:** *psychická, fyzická* a **sociální aktivizace**



Problém č. 1: Finance

- Registrační poplatek
- Redukce dalších poplatků (*vstupného...*) apod.
- Bezplatné aktivity
- Benefity
- Práce/brigády v knihovně a u partnerů
- Informace o možnostech mimo knihovnu
- ...

Problém č. 2: Samota

- Individuální (*citlivý*) přístup, rozhovory
- Příležitosti k setkávání (*nabídka (i) pro seniory*)
- Prostor a prostředí k setkávání (*jednotlivci sami*)
– pohodlí akceptovatelného prostoru
- Organizované setkávání (*určeno primárně seniorům, event. jako mezigenerační*)
- Začlenění do pracovních týmů, dobrovolníci (*Vsetín, Louny...*)
- Integrační aktivity (*Chrudim, ...*)

Problém č. 3: Zdraví

- Informace: weby !** (*odkazy, speciální seniorweb*) – *ve spolupráci s...*; „**osvěta**“ (*přednášky, kurzy, kontakty*)
- Možné systémové aktivity: centrum zdravého stárnutí** (*udržení dobré psychické a fyzické kondice*), **pohybem ke zdraví...**
- Cvičení paměti** (*Vyškov, Sedlčany, Litvínov...*)
- Biblioterapie** (*Kroměříž*)

Problém č. 4:

Sebeúcta – „užitečnost“

- ❑ Co můžeme udělat pro ně (*viz některé další snímky*)
- ❑ Co mohou udělat pro nás (*knihovnu, obec, jednotlivce, skupiny – hledat, informovat, využít*)
- ❑ Co mohou udělat pro sebe (*seniory*) **vzájemně** (*pomocí využít*)
- ❑ Co můžeme udělat s nimi (*využít*)
- ❑ Senioři: lektori, předčitatelé, organizátoři, dozor, poradní orgány...

Problém č. 5: Seberealizace

- ❑ Co již dělají a můžeme jim s tím pomoci
- ❑ Někteří nepotřebují povzbudit – ale potřebují:
*prostor, časopis, propagaci, web, organizační
výpomoc, bibliografie, informační služby,
kontakty...*
- ❑ Široká škála: výtvarníci, autoři, hudebníci, ruční
práce, pěstitelé, sběratelé, koníčkáři aj. ale
možná hledají možnost prezentace svých
schopností a dovedností (*Sedlčany*)...

Půjčování (až) do domu

- Donáška, dovážka, docházka k osobám vázaným na domov, pečovatelský dům apod. (*KM Olomouce, Měk Česká Lípa...*)
- Spolupráce s nemocnicemi, pečovatelskými domy a domovy seniorů (*Chrudim...*)
- Zpětná vazba – fond a služby (*platí i obecně*)

- NEDOSTATEČNÉ**

Informační služby speciál

(seniorweb)

- Zdraví** (*kontakty, poradny, lékaři, masáže, první pomoc...*)
- Bezpečí** (*policie...*)
- Akce v obci, akce knihovny**
- Neznámá slova:** *seznamy „new speaku“ a televizní fráze a hity*
- ...
- NEEXISTUJÍCÍ (TÉMĚŘ)**



Předčítání (*pravidelné*)

- Senioři** (*dětem, handicapovaným*) – pohádkové babičky
 - Seniorům** (*děti, aktivisté, dobrovolníci...*)
 - Velký potenciál integrace, málo využitý**
-
- NEDOSTATEČNĚ VYUŽÍVANÉ**



Počítače

- Školička pro seniory
- Kurzy (*děti učí babičky*)
- Materiály – slovníčky, jednoduché pokyny
- Odkazy a kontakty na IT pomoc
- Příklad nejskvělejší mediální akce z Gatesheadu
- Využití výstupů (např.) v knihovně

- ČASTÉ, VĚTŠINOU MÁLO SYSTEMATICKÉ**



Zdroj lokální paměti

- Měsíce lokální historie v Británii
 - Akce lokální historie v ČR
 - Literární biografie (*připravovaný projekt*)
 - Pište své paměti
-
- OJEDINĚLÉ, NEPRAVIDELNÉ***

Oblíbené aktivity

- ❑ **A3V: KKD Vyškov, MěK Kopřivnice, KKV Havl. Brod, Husova knihovna v Polné, MěK Znojmo, SKKS Chomutov, KMJS Žďár n. S. ...**
- ❑ **AVČ (vícegenerační): MěK Český Těšín...**
- ❑ **UVČ (vícegenerační): MěK Litvínov (též Seniorský klub, Klub her), MěK Tišnov, MěK Česká Třebová, MMK Čáslav...**
- ❑ **U3V: KK Kroměříž s UTB, MěK Litomyšl, KKV Havl. Brod, MěK Poděbrady (s ČČK)... Pozor! Pravidla!**



Oblíbené aktivity

- KK Kroměříž – Hudební akademie, kurzy na PC pro seniory; MěK Třebíč – Celoživotní vzdělávání seniorů, MěK Louny – 3. věk, MěK Český Těšín – celoměstský program pro seniory AKROPOL, MVK Vsetín ad.**
- KLASy**
- Tréninky paměti**
- Počítačové kurzy**
- Besedy...**



Zajímavá témata

- **Občanské vzdělávání** (*občanská gramotnost, právní gramotnost, ekonomická gramotnost, spotřebitelská gramotnost, zdravý životní styl, soužití generací, ICT v našem životě...*)
- **Dějiny umění** (*hudby, výtvarného umění, divadla, filmu, architektury, literatury*)
- **Krajina a les, Světové/české dějiny, Vybrané kapitoly z...** (*lékařství, méně exaktní vědy a matematika...*)



Zajímavá témata

- Kapitoly z aplikované psychologie
- Univerzita pro prarodiče a vnoučata (!)
(společná témata: Astronomie, Krajina a les...)
- Lokální a regionální témata
- ...

Další typy akcí

- Hudební večery
- Výstavy výtvarných a rukodělných prací (*kurzy*)
- Literární soutěže
- Literární (*a jiné*) vycházky a výlety
- Besedy se (*zajímavými seniory, kronikáři, osobnostmi a celebritami, autory apod.*)
- Méně: dramatické (*MěK Louny*) a recitační soutěže (?), čtenářské soutěže a setkání

Oblíbené aktivity – rezervy

- ❑ **Nárazové, nepravidelné, nekoncepční, nesystematické, nedostatečná spolupráce s partnery, cesta nejmenšího odporu**
- ❑ **➔ nedostatek peněz** (*pozitivní příklady opačného přístupu*)
- ❑ **Skvělé využití vlastních nástrojů a poslání: Sedlčany** (*často není třeba dělat nic, co nám nepatří, jen promyšleně naši vlastní práci*)

Aktivity – rezervy/možnosti

- Jazyky pro seniory** (*např. MěK Náchod*)
- Historie – měsíce lokální historie (!)**
- Hry a turnaje** (*bridge, scrabble...*)
- Hobby** (*pěstování, chování...*)
- Bezpečnost** (*ve větších městech velmi aktuální – linky bezpečí a důvěry, týrání rodinou, násilníci, podvodníci...); spolupráce s policií; setkání s politiky*)

Aktivity společenské – možnosti

- Jubilea a jejich oslavy (*též ukončení semestru, studia a další společenské příležitosti...*)
- Dnes má svátek Anička
- Vernisáže...
- Výtvarné školy (*MěK Sedlčany, MěK Znojmo...*)
- Gatesheadské taneční čtvrtky, Vranov nad Topľou...
- Výstavy Senior-Handicap Lysá nad Labem



Mezigenerační aktivity

- **Společné aktivity – senioři a děti, senioři a dospělí** (*Měk Chrudim aj.*)



Knihovny jako partneři

- Obecních zařízení** (*škol, domovů seniorů, nemocnic, pečovatelských domů, kulturních domů, muzeí...*) a **obcí** (*komunitní role*)
- Občanských sdružení**
- Charitativních a pečujících organizací**
- ...

- NEDOSTATEČNĚ, NESYSTEMATICKY VYUŽÍVÁNO** (s výhradou výjimek)



Vstupní podmínky

- Vstřícnost – prostředí** (*bez bariér, sezení, indukční smyčky, židle u pultu...*)
- Vstřícnost, poučenost** (*alespoň základní znalosti*)
a motivace personálu
- Měnicí se potřeby seniorů** (*zjišťování – viz dechovka*)
- Vzdělávání knihovníků**
- Knihovniční senioři (!)**



A co vaše babička/dědeček?

- Akce pro rodiny, děti, veřejnost



Aktivity SKIP

- Sekce SKIP 60+: – příprava standardu Senior Friendly, sledovat web: <http://www.skipcr.cz/odborne-organy/60>
- Sekce Trénování paměti (akce, kurzy trenérů...);více na webu: <http://skip-treneri-pameti.webnode.cz/>

Připravovaná publikace

- Navazuje na metodickou příručku „Rovný přístup. Standard Handicap Friendly“, kterou v r. 2014 vydala s podporou MK ČR Národní knihovna ČR
- Záměr plánované řady
- Rozdíly a společné charakteristiky obou publikací



Připravovaná publikace

- **Cíl publikace**
- **Probíhá redakční zpracování (text konzultován s lektory z akademické sféry, hotova první jazyková redakce)**
- **Předpokládaný rok vydání 2016**



Připravovaná publikace

- **Publikaci připravili členové sekce „60+“ SKIP** na základě poznatků a zkušeností z desítek knihoven v ČR, s využitím řady relevantních informačních zdrojů i konzultací s odborníky z oblasti andragogiky, geragogiky, sociální práce ad.
- **Práce na příručce trvala dva roky, využity byly poznatky a zkušenosti mnohaleté praxe**

Pár základních východisek

- Individuální stáří je přirozenou vývojovou etapou lidského života
- V České republice žije necelých 20% seniorů; jejich počet (jako v celé euroamerické civilizaci) roste
- ČR patří/bude patřit k „nejstarším“ evropským zemím
- Strategický význam celospolečenského programu péče o starou populaci; nejde jen o záležitost státu a jeho institucí

Pár základních východisek

- **Seniorů – uživatelů knihoven je v ČR běžně kolem 30%, v menších knihovnách i mnohem více, a i zde se předpokládá vzestupný trend**
- Početný a důležitý segment uživatelské obce knihoven se specifickými rysy
- Knihovny jsou si tohoto faktu vědomy a své služby seniorům samozřejmě nabízejí a poskytují

Senioři jako specifická skupina?

- **Rozdílné názory** (v některých knihovnách převládá názor, že není nutné poskytovat specifické nebo nadstandardní služby seniorům)
- Měly by se tedy služby seniorům lišit od služeb ostatním skupinám uživatelů? Čím by je měly přesahovat, na co by měl být brán mimořádný zřetel?
- Co je nezbytné, aby knihovna byla vnímána jako přátelská seniorům?

Senioři jako specifická skupina?

- Služby knihoven seniorům není možné/ vhodné (?) standardizovat do té míry jako služby osobám se zdravotním znevýhodněním, přesto **jde o služby skupině osob se specifickými potřebami a ohrožených sociální exkluzí**
- Z hlediska změn fyzických i psychických dispozic, sociálních a materiálních podmínek i (potenciálních?) mezigeneračních rozporů ad. **je třeba služby knihoven seniorům koncipovat specifickým způsobem, aby byl zachován rovný přístup k nim**

Publikace

- **Knihovna, jež chce být považována za přátelskou k seniorům („senior friendly“), by měla splňovat některé parametry**
- **Tyto parametry = základ (standard) dobrých služeb knihoven seniorům**
- **Příručka poskytuje přehled těchto parametrů/standardů, doporučené postupy, jak jich dosáhnout, příklady dobré praxe knihoven...**



Publikace

- **Struktura a obsah publikace:** pro snazší orientaci i vzájemnou kompatibilitu s příručkou Rovný přístup. Standard Handicap Friendly je **dodržena obdobná struktura**
- Předmluva, úvod se standardy, 8 kapitol „metodiky“, „bonusová“ kapitola Dobrovolnictví
- Příklady, tipy, citace seniorů



Standard Senior Friendly

- **Obecné požadavky**
- **Personál**
- **Fond a služby**
- **Technické a materiální zázemí**
- **Webové stránky knihoven**
- **Spolupráce a propagace**
- **Akce**
- **Integrační (mezigenerační) aktivity**



Obecné požadavky

- **Knihovna vytváří podmínky pro rovný přístup ke službám a informacím**
 - *Problematika uživatelů – seniorů se musí projevit v krátkodobém i dlouhodobém plánování a při tvorbě strategií rozvoje a služeb knihovny. Měla by být obsažena také v knihovním řádu a případně dalších směrnících a dokumentech. V knihovním řádu by měly být uvedeny výjimky, které je možné seniorům povolit*
- **Registrace do knihovny je poskytována seniorům za zvýhodněnou cenu**

Personál

- **Všichni pracovníci ve službách uživatelům mají znalosti projevů a důsledků stárnutí a stáří a dovednosti nezbytné pro poskytování služeb uživatelům – seniorům. Kvalifikace pracovníků v této oblasti je průběžně zvyšována**
- *Potřebné znalosti získají pracovníci prostřednictvím **školení v minimálním rozsahu 4 hodin**, které musí probíhat ve spolupráci s odborníkem/odborníky na problematiku stáří nebo subjekty, které se takovým typům školení věnují*
- *Desatero komunikace se seniorem...*

Personál

- **V závislosti na velikosti populace je v knihovně zaměstnán pracovník specialista na služby a komunikaci s klienty seniory**
- *V knihovnách v obcích nad 20 000 obyvatel nebo knihovnách pověřených výkonem regionálních funkcí musí pracovat alespoň jeden zaměstnanec s hlubší specializací v oblasti gerontopsychologie, geragogiky apod., který se podílí na tvorbě koncepce a plánování strategií knihovny v této oblasti a je garantem kvality služeb knihovny seniorům*



Fond a služby

- **Knihovna využívá všech prostředků vzdálené komunikace, nabízí dálkové služby**
- **Knihovna poskytuje službu doručování výpůjček do domu**



Technické a materiální podmínky

- **Knihovna vytváří vhodné fyzické a technické podmínky a opatření umožňující samostatný pohyb a pobyt uživatelům – seniorům**
- **Zajišťuje pravidelné kontroly funkčnosti speciálních opatření a vybavení**

Technické a materiální podmínky

- vhodné osvětlení přístupových cest do knihovny;
- bezbariérový přístup do knihovny;
- možnost parkování;
- snadné otevírání dveří do budovy (nesmí působit návštěvníkům problémy);
- bezpečnost přístupu a pohybu po knihovně za všech okolností;
- výtahy (dostatečně a vhodně osvětlené) či eskalátory do patrových prostor;
- zábradlí u schodišť, zabezpečení schodů proti uklouznutí;
- srozumitelný a názorný orientační systém v knihovně, nápisy dostatečně velkým písmem;
- možnost sezení u výpůjčních a informačních pultů (též možnost odložit zde zavazadlo, hůl...);

Technické a materiální podmínky

- vhodná výška regálů (včetně výše spodního regálu);
- vhodné světelné podmínky ve všech uživatelských prostorech, zejména u pracovních míst;
- u všech technických zařízení návody ve větším písmu;
- kabely všech technických zařízení umístěné tak, aby nebránily v pohybu a nebyly potenciálním nebezpečím;
- snadno manipulovatelný sedací nábytek v uživatelských prostorech;
- odpočinkový prostor k dispozici uživatelům;
- povolení a umožnění dodržení pitného režimu;
- odstranění všech dočasných překážek (včetně kluzkých podlah) před otevřením knihovny...
- volně přístupné WC



Webové stránky knihoven

- **Webové stránky splňují pravidla přístupnosti pro seniory**
- Knihovna **může** rovněž vyčlenit sekci speciálních informací pro seniory

Webové stránky knihoven

Interakční design

- jasné odlišení odkazů (např. podtrhávání)
- omezit prvky, jako jsou např. skrolovací seznamy; „skrolování“ a dvojkliky se s věkem stávají náročnější
- pečlivě zvážit nutnost „rozklikávání“; pochopení toho, k čemu je možné přistupovat pomocí „rozklikávání“, je pro seniory náročnější
- poskytovat informace přes více senzoričkových kanálů, např. též přes vizuální a sluchové

Informační architektura

- jasné popisy (nadpisů, odkazů, prvků v menu)
- používat spíše mělké než hluboké uspořádání odkazů



Webové stránky knihoven

Vizuální design

- omezit irelevantní odkazy a reklamu – značně ztěžují orientaci a odvádějí pozornost
- používat větší typ písma
- používat text s větším kontrastem a odpovídajícími nadpisy, které pomáhají při orientaci na stránce
- volit vhodné barevné schéma s ohledem na zhoršení vnímání určitých barev

Informační design

- jasné vyjadřování a úprava obsahu
- v případě nakládání s vnitřními systémy, jako je například vyhledávání knih apod., poskytnout přesný návod, definující krok za krokem přesný postup pro použití, případně využívat prvky nápovědy



Spolupráce a propagace

- **Knihovna spolupracuje s organizacemi zastřešujícími a sdružujícími seniory, především v dané lokalitě**
- **Ve spolupráci s těmito organizacemi zajišťuje knihovna vhodnou formou propagaci svých služeb seniorům**

Akce

- **Knihovna pořádá aktivizační programy pro seniory, především vzdělávací aktivity**
- **Minimálním požadavkem je Virtuální univerzita 3. věku**
- **Charakteristiky typů vzdělávání, metodiky, rady „jak na to“, příklady dobré praxe (7 s.)**
- **VII.2 Trénování paměti, VII.3 Ostatní aktivizační programy (tipy, návody, příklady)**



Integrační aktivity

- **Knihovna pořádá cílené integrační/ mezigenerační aktivity (6 s.)**
- **Tipy, návody, příklady...**



Dobrovolnictví

- **Legislativa**
- **Senioři dobrovolníky**
- **Senioři pro seniory**
- **Komunitní dobrovolnictví**
- **Senioři pro děti a mládež**
- **Dobrovolnictví pro seniory**
- **Metodika práce se dobrovolníky**