


Knihovny a senioři

Zlata Houšková

RKK 2017


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 stereotypech, 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*)...



Aktivity SKIP

- ❑ Sekce SKIP 60+: standard: Rovný přístup. Knihovna přátelská k seniorům. Na webu: <http://www.skipcr.cz/odborne-organy/60>
- ❑ Sekce Trénování paměti (akce, kurzy trenérů...);více na webu: <http://skip-treneri-pameti.webnode.cz/>



Knihovna přátelská k seniorům

- 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**



Knihovna přátelská k seniorům

- ❑ Cíl 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 senzorních 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**



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**
- Knihovničtí senioři (!)**



A co vaše babička/dědeček?
