

Rovný přístup. Knihovna přátelská k seniorům

Praha, 27. 11. 2017

Zlata Houšková

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**

Publikace

- **Cíl publikace**
- **Vydána 2016, distribuována s pomocí krajských knihoven (děkujeme!)**
- **Věříme v implementaci standardu v co největším množství knihoven v ČR**
- **Zajímá nás zpětná vazba**

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**

Díky za pozornost a zpětnou vazbu

Zlata Houšková

GSM: 773-461-554

E-mail: zlata.housova@gmail.com

Web Sekce 60+: <http://www.skipcr.cz/odborne-organy/60>