

# **Bariéry mimo nás a v nás**

Jičín, 12.10. 2015

**Zlata Houšková**

# O čem to dnes bude

- **Bariéry**, které zabraňují, znesnadňují či znechucují využívání služeb knihovny příslušníkům majoritní společnosti i minorit, a jak je (snad) řešit

# Bariéry

- **Místo:** dostupnost, přístup, parkování, orientace, značení, zvuková signalizace...
- **Budova:** vstup, přístup do prostor, pohyb po budově, orientace, značení, zvuková signalizace vnitřní...
- **Vnitřní vybavení a uspořádání:** pohodlí, čistota, prostor, krása, design... ICT
- **Fondy, služby, provozní doba**
- **Web**
- **Lidé**

# Umístění knihovny

- **Knihovna na špatném místě?** *Knihovny mají být v centru obce – ne historickém, ale společenském a komunikačním; tam, kam lidé tak či onak musí opakovaně chodit, blízko míst, která vyhledávají (tržnice, supermarkety, obchodní a kulturní centra měst; často používané stanice městské hromadné dopravy...)*
- **Řešení:** přemístění knihovny na takové místo, prosazení vhodné dopravy, kombinace více komunikačních bodů knihovny, dodávání služeb do domu, intenzivnější elektronické služby, efektivní propagace, PR a marketing služeb

# Dopravní dostupnost

- **Ke knihovně by se *každý* obyvatel měl dostat nejpozději do 15 minut pěšky nebo hromadnou dopravou, která ovšem jezdí v intervalech řádu minut... Je u nás stanice autobusu (tramvaje, trolejbusu...)? Kde jsme o tom jednali? Jak se ozvali naši čtenáři?**
- **Je možnost parkování osobních aut, motocyklů, kol? Parkoviště na 2000 kol u Městské knihovny v Amsterdamu (ale také např. v Haagu) pro nás budiž vzorem toho, jak myslet na odstranění této bariéry**
- **Je možnost parkování u blízkého partnera? Jednáme o tom?**

# Městský orientační systém

- **Je knihovna unikátní budova, kterou si nelze splést s jinou?** (*Například s pěti navlas stejnými panelovými domy na sídlišti... Pak možná v orientačním systému místa být nemusí...*)
- **Jinak však musí být na všech důležitých místech směrovky ke knihovně; nelze zabloudit, minout (= naštvat se, a tudíž nepřijít podruhé)!**
- **Je na knihovně výrazný znak (nápís), který dá vědět: TOHLE JE KNIHOVNA?**
- *Jednáme o začlenění do MOS? Máme výrazné označení?*

# **Zvuková signalizace vnější**

- **Počet knihoven, které tuto bariéru odstranily, nepřesáhne v ČR čtyřicítku...**

# Vstup do budovy

- Schodiště před vchodem?
- **Dveře?** (*dosáhnou na kliku? utáhnou dveře? děti, vozíčkáři, senioři, lidé po úrazu...*)
- **Řešení: volný vstup nebo automaticky na fotobuňku se otevírající dveře** (*zvuková signalizace*); v nejhorším případě zvonek pro lidi, kteří potřebují pomoci...



# Vstup do budovy

- Je vstupní prostor malý pro manipulaci s vozíkem či zaparkování kočárku?
- Řešení: dostatečný vstupní prostor, aby se v něm obrátil vozík, kočárek atd.

# Pohyb v budově

- **Schodiště?** (*schodiště je překážkou pro mnohem více lidí, než se domníváme ...vozíčkáři, senioři, lidé po úrazu, po operaci, maminky s kočárky, s miminky...*)
- **Řešení: nájezdní rampy, plošiny, výtahy, eskalátory, samohyby...**

# Pohyb v budově

- **Vnitřní zvuková signalizace pro nevidomé, opravdu chytré navigování ve výtahu?** *Sdělí nejen, v kterém patře jsme, ale i co v něm nalezneme...*
- **Prahy, další dveře, další schody?**
- **Řešení: výtahy, ev. venkovní, odstranění prahů eliminace dveří nebo automatické...**

# Orientační systém knihovny

- Špatný, nebo žádný?
- Řešení: jasný, srozumitelný, přehledný, výrazný, jednotný; elektronický a/nebo „papírový“?
- Vývěsky ve správně kontrastních barvách, ve správné výši, hned od vstupních prostor (*včetně informace, zda a kde je WC pro fyzicky handicapované?*)
- Ne v knihovnickém Ptýdepe, ale ve všeobecně srozumitelných pojmech; využití ikon
- Též zvukový, v Braillově písmu; barevné řešení jasné pro barvoslepé, velké písmo pro slabozraké...
- (*Velké knihovny*) recepce se vstřícným a profesionálním informačním expertem

# Vnitřní vybavení

- Dlouhé fronty k odbavování výpůjček?
- Řešení: automatické vracení (též biblioboxy), automatické půjčování (*spousta lidí nesnáší fronty, chce být co nejrychleji a bez obtěžování obsloužena; nikdo nechce nosit knížky opět domů, zpozdí-li se o 5 minut...); ideální je návaznost na robotický třídící systém, ale smysl to má i bez něj...*

# Vnitřní vybavení

- Malé a ucpané prostory?
- Šíře uliček mezi regály...?
- Řešení: dostatečně velké prostory knihovny, nezahlcené zbytečnostími (*zbytečnosti jsou faktickým problémem pro lidi, kteří se v prostoru hůře pohybují (nevidomí, někteří lidé s tělesným handicapem, senioři s holemi či chodítka, ale také třeba akční děti)*)

# Vnitřní vybavení

- **Dále: regály neucpávají prostor (dostatečná šíře „uliček“ mezi nimi), mají volná „záda“, event. i čela a boky; umožňují rozhled po knihovně, čímž opticky prostor zvětšují; jsou plné maximálně do dvou třetin; i malý člověk bez námahy dosáhne do nejvyšší police (vozíčkář? malé dítě?) a stařenka se nemusí přelomit v kříži, aby si vybrala z police spodní; pojízdné regály zvětší prostor; stavění knih čelem navíc upoutá pozornost**

# Vnitřní vybavení

- **Nepohodlné sezení?** *(jedna z dvou hlavních deklarovaných bariér delšího pobyt v knihovně)*
- **Řešení:** v těsné blízkosti regálu možnost pohodlně se posadit; odložit hromádku vybraných knih;
- možnost sedět či ležet kdekoli v knihovně v pohodlném křesle, váledele, pohovce, na gauči; pohodlné sezení pro čtení ve skupině *(čtenář i posluchači)*; ergonomické židle *(z dobře udržitelného materiálu)* k pracovním stolům a do pracovních prostor, které v knihovně také **MUSÍME MÍT**, v různých výškách pro různě „urostlé“ uživatele



# Vnitřní vybavení

- **Problematické výpůjční pulty** (*vysoké, nepohodlné, dlouhé stání...*)?
- **Řešení: nízké informační/výpůjční pulty; rovnoprávné postavení/posazení u informačního pultu** (*sedí-li knihovník, měl by sedět také klient – jak by se nám líbilo stát v bance, v pojišťovně, na úřadě?*); **pro starší a handicapované místo k sezení vždy** (*specifická klidová obslužná místa pro lidi se specifickými potřebami – viz standard handicap friendly*)

# Pohodlí

- **Zákaz pití a jídla ?** *Druhá nejčastěji deklarovaná bariéra pro delší pobyt v knihovně...*
- **Řešení:** hledat rovnováhu mezi nutnými (?) zákazy a zbytečným omezováním, byť vychází z dlouholeté tradice; např. též: povinnost odkládání svrchních oděvů či přezouvání/zouvaní v knihovnách (*pro mnoho lidí nepříjemný zásah do soukromí; než aby ho akceptovali, raději do instituce chodit nebudou*); automaticky předpokládáme, že každý přišel do knihovny s úmyslem krást - to samo o sobě mnoha lidem prostě vadí...

# Studijní prostory

- **Příliš rušné prostředí?**
- **Řešení: klidová zóna pro studijní a pracovní prostředí, kde nebude dotyčný rušen, případně kde nebude rušit** *(potřebujeme prostory pro práci skupinovou i individuální); bariéra překvapivě často řešitelná nejen ve velkých, ale i v menších knihovnách – uspořádáním prostoru, vybavením, technickými prostředky)*
- **Pod pracovní stolky či stoly by měl pohodlně zajet i vozík uživatele vozíčkáře**
- *Mimo klidové zóny připuštěme v knihovnách příjemný šum – jenom tak vypadá živé společenské místo, kam lidé rádi chodí!*

# Sociální zařízení

- **Stav, úroveň, čistota a dostupnost sociálního zařízení?**  
*Pro část potenciálních uživatelů je bariérou absence adekvátního či stav sociálního zařízení; odstrašující zvyk – žadonění o klíč od WC x špatné zkušenosti s veřejně využívanými WC...*
- **Pro maminky s miminky je bariérou absence přebalovacího pultu apod.**
- **Pro řadu lidí je podstatná čistota a pořádek** (*v prostoru, v systému, ve fondu, v sociálním zařízení*)
- **Řešení: sociální zařízení podle norem** (i pro handicapované); **trvalá kontrola a udržování čistoty; přebalovací pulty** (*např. závěsné*)

# Místo k pobytu, prostředí, krása, design

- **Nemoderní, malé, tmavé, nehezké prostory?** *Pobyt v knihovně, zážitek v knihovně, čas produktivní v knihovně, relaxace v knihovně; naše nabídka pro příjemně a komfortně trávený volný čas, naše otevřená náruč! Jaká je...?*
- **Řešení: jednání s uživateli, studenty, dětmi, seniory; jednání s architekty, výtvarníky; jednání se zřizovatelem. Vyhnout se provizoriím, mít jasnou představu, koncepci, prostory moderně řešené a vybavené; prostor, světlo, estetická úroveň**

# Místo k pobytu, prostředí, krása, design

- Podlahové krytiny snadno udržitelné, nepodporující alergie *(mohou být výrazným estetickým prvkem)*
- Barevná výmalba a řešení prostoru
- **Světlo v knihovně je především záležitost funkční, která významně ovlivňuje ochotu/možnost klienta využívat naše prostory k té či oné aktivitě** *(a nemusí jít jen o seniora či slabozrakého), je to však také prvek s vysoce estetickou funkcí, který nám pomůže leccos řešit...*
- **A dále:**

# **Místo k pobytu, prostředí, krása, design**

- **Naše sbírky, soukromé fetiše a rukodělné výtvořy patří do soukromých prostor, případně na speciální výstavy; do výzdoby veřejných prostor knihoven nikoli; snad jen tehdy, harmonují-li s firemní kulturou a designem knihovny (*máme něco takového?*) – a samozřejmě po schválení kompetentními pracovníky**
- **A i to největší umění jen v míře, která nezmění účel veřejného prostoru (*ve vetešnictví, muzeum...*)**

# Místo k pobytu, prostředí, krása, design

- Naše „zimní zahrady“ jsou pro část matek bariérou (prach, alergie...), *pomineme-li že zabírají místo; svět deček, váziček, sošek, ale i množství obřích květin není světem současné moderní a krásné knihovny*
- **Řešení: květiny umírněně, menší, pečlivě udržované (zalité, bez prachu, bez uschlých částí...), „nejedovaté“ a pokud možno hypoalergenní...**



# Fondy

- **Špatný, nedostatečný, zastaralý fond?** *Pro řadu potenciálních klientů bariéra zcela zásadní; pokud nenabízíme nic, nebo jen málo z toho, co by mohli/chtěli zájemci využít, nemají důvod k nám chodit. Proto vypadávají v řadě knihoven celé uživatelské skupiny: nevidomí (absence zvukových knih či knih v Braillově písmu), jazykové a etnické menšiny a zahraniční návštěvníci (absence fondu ve srozumitelném jazyku nebo jednoduché češtině); specifické požadavky na fond mají také například prelingválně neslyšící, ale i další (mladí, nároční...)*

# Fondy

- **Obecnější problém?** *Jak feminizovaný obor ovlivňuje profilaci fondů – není profilován „žensky“ a pro ženy? Není i to důvod, proč k nám chodí méně mužů?*
- **Desítky dalších otázek:** *mladí (potenciální) uživatelé a elektronické zdroje, obsah a formy tzv. regionálního fondu, obsah výměnných souborů, sbírky dalších dokumentů a materiálů atd. atd.*

# Fondy

- Řešení: mít obsah a formáty pro všechny (potenciální) uživatelské skupiny; zejména menší a malé univerzální knihovny: v zájmu odstraňování bariér mnohem více se věnovat problematice profilování fondů (= vysoce odborné činnosti limitující celou práci knihovny)

# Fondy

- **Přecpané regály** (*dvěma řadami*)?
- **Neaktualizovaný** (*nedoplňovaný a nevyřazovaný*) fond?
- **Pomalá a obtížná dostupnost fondu mimo volný výběr?**
- **Příliš dlouhá lhůta dodání knihy po zpracování?** *Kdo si ji musí první přečíst...?*
- **Délka vyřízení objednávky?**
- **Pouze prezenční výpůjčky?**
- **Vystavování knih v regálech pouze hřbety**
- **Čistota fondu**

# Fondy

- **Nedostatečná prezentace možností MVS atd. atd. =** *bariéry, které my knihovníci obvykle nevnímáme, ba někdy ani nejsme ochotni připustit; uživatelé k nám pak chodí jenom, dokud musí (např. po dobu studií); poté nás opouštějí a řeší tyto služby alternativně, bez nás*

# Fondy

- Řešení: vyřazovat! vyřazovat! vyřazovat! Aktualizace fondů minimálně 15% ročně!
- Regály plné do dvou třetin, stavění čelem; co nejvíce fondu ve volném výběru; rychlé zpracování novinek; rychlé vyřízení objednávky (*služby bestsellerů?*), udržovat čistotu fondu; opotřebované exempláře vyřadit
- Více prezentovat a využívat MVS atd.

# Fondy

- **Nepřehlednost fondu pro čtenáře? Špatná orientace v něm?**
- **Řešení: vše, co bylo výše řečeno o orientačním systému v knihovně, platí plně o orientačním systému ve fondu! Přehlednost členění, názorné a jasné pro všechny skupiny uživatelů, ikony... řazení zohledňující čtenářské hledisko, intuici**

# Služby

- **Omezené služby?**
- **Špatně dostupné a rozložené v prostoru?** (=zbytečné požadavky na klienta)
- **Řešení:** Analýza služeb v porovnání s tím, co chce (potenciální) uživatel (*zjišťujeme, co doopravdy naši potenciální uživatelé chtějí, nebo si ověřujeme pouze spokojenost reálných uživatelů, a tudíž menšiny v obci, nebo ani to ne?*); **trvalé zlepšování, ev. rozšiřování, ale také změna služeb podle poptávky; jejich rozložení v prostoru tak, aby spolu s dobrým orientačním systémem zaručily účelný pohyb uživatele; jednoduchost pokynů** (*ověřujeme, jak srozumitelně jsou nastavena naše pravidla poskytování služeb?*)



# Služby

- **A dále: reagovat ve službách na změnu reality!** (*např. elektronické vs. tradiční služby*)
- **Hledat nabídku dalších atraktivních služeb** informačních, vzdělávacích, kulturních, komunitních...
- **Využívat možností systému knihoven, například pro dostupnost elektronických zdrojů a rovný přístup k nim, ale též pro inspiraci apod.**

# Služby

- **Posouvat služby i do virtuálního prostoru** (*celý výpůjční či informační proces – od přihlášení klienta po dodání textu může proběhnout pouze ve virtuálním prostředí (co elektronický podpis?). Virtuální i reálné služby musí být co nejvíce rovnocenné*)
- **Umožnit přes síť a následně např. dodávkou služby do domu participovat na službách knihovny i lidem, kteří k nám nikdy nemohou přijít** (*imobilní, vázaní na domov, lokálně odloučení ad.*)

# Služby

- A dále:
- Věnovat se marketingu služeb a budování dobrých PR v komunitě
- Špatné, nedostatečné, pomalé, neadekvátní či nepotřebné služby – existuje větší bariéra?

# ICT v knihovnách

- **Nedostatečné vybavení, případně nekvalitní ICT?**  
*Taková bariéra bude zejména pro mladou generaci stále významnější; inovujeme a reagujeme na změny technologií? Mohou uživatelé svobodně, tedy bez cenzury a dohledu v potřebné/neomezené době využívat veškeré nabídky virtuálních služeb (v rámci zákona a interních předpisů knihovny)? Máme všude Wi-fi? Využíváme dostatečně dotačních možností k zajištění financí atd. atd.?)*
- **Řešení: sledovat požadavky, trh, možnosti, přizpůsobovat kapacity, zajistit rychlost připojení, měnit modely využití ICT, Wi-fi ve všech prostorách...**

# ICT v knihovnách

- **A dále: myslet i na ty, kteří potřebují vybavení „trochu jiné“** (*nevidomí, lidé s postižením rukou, ti, kdo potřebují komunikovat v jiném písmu, než je latinka, ...*)
- *V Městské knihovně v Amsterdamu měli před cca 8 lety 600 počítačů pro uživatele a samozřejmě stovky dalších míst pro donesené notebooky...*

# Provozní doba

- **Nedostatečná provozní doba?** *Jedna z generálních bariér, která nás znevýhodňuje před konkurencí; její váha je dána tím, jak jsme vzdáleni od ideálu 7/24); kolikrát sami klneme službám, které nepřesahují svou provozní dobou naši dobu pracovní? Zkusme se podívat, kolik knihoven má provozní dobu mnohem horší než ony úřady, opravny a půjčovny...*
- **Řešení: stálé úsilí o rozšiřování provozní doby dle potřeb komunity; kompenzací by do určité míry mohly být dokonalé elektronické služby (máme je?).** *Odstranění této bariéry je záležitostí ekonomickou jen do jisté míry...)*

# Přístupnost webu

- **Obsahový, formální a grafický stav webu?** *Co odradí návštěvníka netu více než pomalý, nepřitažlivý, nepřehledný, nudný... web); málokterý knihovnický web snese přísnější kritéria z hlediska webdesignu, mnoho stránek nesnese ani přísnější měřítko, pokud jde o strukturu, obsah, aktualizaci; problematický je orientační systém a přehlednost, přístupnost pro handicapované a jazykové menšiny či cizince (jak jsme na tom s jazykovými mutacemi?), běžná je absence základních informací, kontaktů a hlavně rozsah dostupných elektronických služeb*

# Přístupnost webu

- Řešení: vzdělávat se v oblasti, spolupracovat s experty, zaměstnávat experty, podřizovat web potřebám uživatelů, mít web Handicap Friendly, budovat web pro děti, seniory... Rozšiřovat elektronické služby
- *Odzkoušet, zda je na našem webu to a tak, co a jak sami požadujeme na webech, které musíme/chceme navštěvovat*
- **Bude-li náš předvoj, naše vlajková loď, tj. náš web, bariérou pro vzdáleného potenciálního uživatele, kolik vzdálených se nikdy nestane naším uživatelem virtuálním ani reálným?**



# **Lidé**

- **Většinu bariér dokáže kompenzovat či alespoň zmírnit jediný další faktor v našich knihovnách – lidé, personál knihovny**
- **Faktor velmi silný, zároveň také nejrizikovější; dokáže bariéry nejen odstranit a kompenzovat, ale také největší bariéry pro uživatele v knihovně vytvořit**

# Lidé

- **Všechny odstranitelné bariéry jsou výsledkem působení lidí v knihovně; jejich kvalifikace** *(a jejího trvalého ne/prohlubování a ne/rozšiřování, obecné ne/kompetentnosti, přístupu k práci, ne/výkonnosti, ne/profesionality, ne/otevřenosti ke změnám, ne/schopnosti komunikace, ne/schopnosti týmové spolupráce, ne/vstřícnosti, ne/taktnosti....)*
- **Řešení: vysoká profesionalita, což je především znalost oboru, profese, systému a jeho vazeb (POZOR! udržování, obnovování, prohlubování a rozšiřování kvalifikace je nekončící proces! A je povinný pro každého z nás ☹)**

# **Odborné znalosti (SŠ)**

- **Knihovnické a informační služby**
- **Literatura**
- **Státní informační a kulturní politika, informační procesy, instituce v informační oblasti**
- **Počítačové zpracování textů a tabulek**
- **Vývoj písemnictví, psacích látek a potřeb, dějiny knihy a knihovnictví**
- **Pravidla ochrany osobních údajů, autorské právo v ČR a zahraničí**

# **Odborné znalosti (SŠ)**

- **Metody zpracovávání rešerší**
- **Profilování, budování, zpracovávání a katalogizace informačních, knihovnických a *archívních* fondů**
- **Organizace a ochrana knihovního fondu**
- **Formy a metody individuální a kolektivní práce s uživatelem knihovnických a informačních služeb**
- **Informační potřeby a bariéry ad.**
  
- **Marketing a marketingová komunikace**
- **Principy digitalizace dokumentů a knihovních fondů**

# **Odborné dovednosti (SŠ)**

- **Orientace v základních elektronických informačních zdrojích**
- **Orientace v nakladatelské politice v ČR**
- **Orientace v aktuálně vydávaných titulech**
- **Poskytování bibliografických a rešeršních služeb v knihovnách**
- **Poskytování výpůjčních služeb v knihovnách**
- **Evidence, adjustace a katalogizace v knihovnách**
- **Ovládání AKS v relevantních modulech**

# **Odborné dovednosti (SŠ)**

- **Vyhledávání bibliografických a faktografických informací a jejich ověřování**
- **Formální a obsahová analýza textu, rychlé čtení**
- **Odborná komunikace se čtenáři, uživateli a zákazníky v knihovnách**
- **Realizace aktivit k podpoře dětského čtenářství v knihovnách**
- **Realizace lekcí informační výchovy v knihovnách**

# Lidé

- **Profesní kvalifikace však nestačí.** *I dokonalý odborník potřebuje další kompetence a kvality, aby nebyl příčinou vzniku bariér mezi knihovnou a uživateli:*

# **Obecné kompetence (SŠ)**

**Na stupnici ze 3:**

- Počítačová gramotnost 3**
- Numerická způsobilost 2**
- Právní povědomí 1**
- Ekonomické povědomí 1**
- Jazyková způsobilost v ČJ 3**
- Jazyková způsobilost v AJ 1**



# **Měkké kompetence (SŠ)**

**Na stupnici z 5:**

- **Efektivní komunikace (4), Kooperace (4), Kreativita (3), Flexibilita (4), Uspokojování zákaznických potřeb (4), Výkonnost (3), Samostatnost (4), Řešení problémů (4), Plánování a organizace práce (4), Celoživotní učení (3), Aktivní přístup (4), Zvládání zátěže (4), Objevování a orientace v informacích (4), Ovlivňování ostatních (4)**

# Lidé

- **Mimořádné komunikační kompetence v osobní i písemné komunikaci a komunikaci prostřednictvím ICT; znalosti principů komunikace s handicapovanými**  
*v mnoha významech toho slova; vysoká schopnost empatie, emoční inteligence, velmi dobré znalosti jazykové; dodržování zásad etiky a etikety*
- **Od knihovníka, zejména ve službách, se očekává rychlost, přívětivost, ochota, vstřícnost, oproštění od předsudků, rovný přístup k uživatelům, kooperativnost v rámci instituce, systému knihoven i širším kontextu, fyzická dispozice k výkonu práce**

# Lidé

- Řešením je (také) dobrý personální management, firemní kultura, interní PR, celoživotní vzdělávání i motivace pracovníků
- Doporučuji využívat Národní soustavu povolání (NSP, [www.nsp.cz](http://www.nsp.cz)), Národní soustavu kvalifikací (NSK, [www.narodni-kvalifikace.cz](http://www.narodni-kvalifikace.cz)) a výstupy projektů s Konfederací zaměstnavatelských a podnikatelských svazů.
- *Tzv. lidský faktor se obvykle dost podceňuje, a přece právě on bývá nejčastější příčinou selhání i uznání...*

# **Kde jsou bariéry největší**

- **Imobilní, nemocní, vázaní na domov, lokálně odloučení, fyzicky a smyslově handicapovaní, sociálně vyloučení, jazykově vyloučení, všichni, kdo nejsou ochotni vyrovnat se s bariérami uvedenými výše; lidé, pro něž četba, informace a vzdělávání nejsou v životě subjektivně podstatné**
- **A také stále rostoucí skupina těch, kteří jsou přesvědčeni, že knihovna je institucí přežitou, nepotřebnou; jim zdánlivě nahrává nejen technologický, ale i společenský vývoj (v ČR)**
- **Hodně lidí? Hodně lidí! O každého z nich bychom měli bojovat. Začneme odstraňováním bariér**

**Díky za pozornost a výdrž!**

**Kontakt :**

**Zlata Houšková**

**Mobil: 773-461-554**

**e-mail: [zlata.houskova@gmail.com](mailto:zlata.houskova@gmail.com)**