

Stručno osposobljavanje knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim osobama

Nakić, Antonia

Master's thesis / Diplomski rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:113592>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-17**



Sveučilište u Zadru
Universitas Studiorum
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

[University of Zadar Institutional Repository](#)



Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti – knjižničarstvo



Zadar, 2017.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

**Stručno osposobljavanje knjižničara za rad sa slijepim i
slabovidnim korisnicima**

Diplomski rad

Studentica:

Antonia Nakić

Mentorica:

izv. prof. dr. sc. Ivanka Stričević

Komentorica:

doc. dr. sc. Martina Dragija Ivanović

Zadar, 2017.



Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Antonia Nakić**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Stručno osposobljavanje knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 13. veljača 2017.

Sadržaj

1. Uvod	7
2. Pravo na informaciju s osvrtom na posebne korisničke skupine	9
3. Slijepi i slabovidni kao korisnici knjižnica	13
3.1. Knjižnica za slijepce u Hrvatskoj	14
3.2. Knjižnične usluge za slijepce u drugim vrstama knjižnica u Hrvatskoj	15
4. Kompetencije knjižničara za rad sa slijepima i slabovidnima korisnicima	20
4.1. Kompetencije u knjižničarstvu.....	20
4.2. Povijesni pregled stručnog usavršavanja knjižničara u Hrvatskoj	22
4.3. Važnost stručnog usavršavanja i obrazovanja knjižničara	23
4.4. Osposobljavanje knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima	28
4.4.1. Usavršavanje za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima u Knjižnici i čitaonici “Fran Galović” u Koprivnici.....	31
4.4.2. Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara (tečajevi za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima)	34
4.5. Vještine i znanja potrebne za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima.....	36
5. Istraživanje provedbe stručnog osposobljavanja knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima u narodnim knjižnicama	43
5.1. Uvod u istraživanje.....	43
5.2. Cilj istraživanja i istraživačka pitanja.....	44
5.3. Metodologija	44
5.3.1. Metode istraživanja	44
5.3.2. Uzorak	45
5.3.3. Instrument istraživanja	45
5.4. Rezultati.....	47
5.4.1. Posebne usluge za slijepce i slabovidne u hrvatskim narodnim knjižnicama	47
5.4.2. Sudjelovanje u stručnom usavršavanju za rad sa osobama s oštećenjima vida ..	48
5.4.3. Učenje u praksi.....	49
5.4.4. Primjena stečenih znanja i vještina	49
5.4.5. Korištenje stečenih znanja u kontaktu sa slijepima i slabovidnima	51
5.4.6. Znanja i vještine koje je potrebno unaprijediti	52
5.4.7. Stručno usavršavanje iz perspektive knjižničara	53
5.4.8. Suradnja knjižnica s drugim institucijama.....	54

5.4.9.	Mišljenje knjižničara o stručnom usavršavanju za rad sa slijepim i slabovidnim osobama	55
5.5.	Rasprava	56
6.	Zaključak	59
7.	Literatura	61
8.	Abstract	64
9.	Prilozi	65
9.1.	Cjeloviti obrazac za intervju	65
9.2.	Transkripti intervjua	66
9.2.1.	Gradska knjižnica i čitaonica Đakovo (I1)	66
9.2.2.	Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar (I2)	66
9.2.3.	Knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec (I3)	67
9.2.4.	Dubrovačke knjižnice Dubrovnik - Narodna knjižnica Grad (I4)	68
9.2.5.	Gradska knjižnica Zadar (I5)	68
9.2.6.	Gradska knjižnica Marka Marulića Split (I6)	69
9.2.7.	Gradska knjižnica Pakrac (I7)	69
9.2.8.	Gradska knjižnica i čitaonica Ogulin (I8)	70
9.2.9.	Gradska knjižnica „Juraj Šižgorić“ Šibenik (I9)	70
9.2.10.	Gradska knjižnica Slavonski Brod (I10)	71
9.2.11.	Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek (I11)	72
9.2.12.	Gradska knjižnica i čitaonica „Metel Ožegović“ Varaždin (I12)	72
9.2.13.	Gradska knjižnica „Matija Vlačić Ilirik“ Rovinj (I13)	73
9.2.14.	Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac (I14)	73
9.2.15.	Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica (I15)	74
9.2.16.	Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci (I16)	75
9.2.17.	Gradska knjižnica Vukovar (I17)	76
9.2.18.	Gradska knjižnica i čitaonica Požega (I18)	76
9.2.19.	Narodna Knjižnica Ploče (I19)	77
9.2.20.	Gradska knjižnica i čitaonica Pula (I20)	78
9.2.21.	Narodna knjižnica i čitaonica „Vlado Gotovac“ Sisak (I21)	78
9.2.22.	Narodna knjižnica Knin (I22)	79
9.2.23.	Gradska knjižnica Crikvenica (I23)	80
9.2.24.	Gradska knjižnica „Franjo Marković“ Križevci (I24)	80
9.2.25.	Transkript intervjua: Gradska knjižnica , Knjižnice grada Zagreba (I25)	81

9.2.26.	Transkript intervjua: Gradska knjižnica Makarska (I26)	82
9.2.27.	Transkript intervjua: Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica (I27)	82

Sažetak

Opće je poznato kako se službe narodne knjižnice zasnivaju na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj. Jednakost kao princip poslovanja knjižnica ogleda se i kroz usluge za posebne korisničke skupine. Pažnja u radu usmjerena je na osobe s oštećenjima vida, to jest slijepi i slabovidne korisnike kao posebnu korisničku skupinu. Slijepim i slabovidnim osobama knjižnica je potrebna kako bi ostvarili priliku za učenjem, obrazovanjem, zaposlenjem, ali i kvalitetno provedenim slobodnim vremenom, te inkluzijom u društvo. Ključna stavka za uspješno provođenje svega navedenog su knjižnične usluge, koje su nemoguće bez stručno osposobljenog knjižničnog osoblja. Kako bi knjižničari svojim korisnicima mogli ponuditi što kvalitetnije usluge i programe trebaju upoznati potrebe navedene korisničke skupine.

Tema rada su osobe s oštećenjima vida kao korisnici knjižnice, ali i kompetencije knjižničara koje su potrebne za rad s ovom korisničkom skupinom. U sklopu rada provedeno je istraživanje s ciljem utvrđivanja stanja u hrvatskim narodnim knjižnicama s obzirom na stručno osposobljavanje knjižničara za rad s osobama s oštećenjima vida. U istraživanju se koristila kvalitativna metoda, te je proveden intervju s knjižničarima iz 27 hrvatskih narodnih knjižnica. Rezultati dobiveni istraživanjem upućuju na činjenicu da se same usluge, ali i osposobljavanje u hrvatskim narodnim knjižnicama nedovoljno provode. Ispitani knjižničari koji su stručno osposobljavanje prošli naveli su kako im se ono pokazalo iznimno korisnim u radu.

Ključne riječi: narodne knjižnice, stručno osposobljavanje, slijepi i slabovidni korisnici, osobe s oštećenjima vida

1. Uvod

Prema podacima iz 2011. godine Savez slijepih Hrvatske broji 6.179 članova s ostatkom vida do 5%. Prema najnovijem popisu iz 2011. godine u Republici Hrvatskoj je sveukupno 4.290.612 stanovnika, što znači da je 0,144 % Hrvata slijepo¹. Slijepe, ali i slabovidne osobe u području knjižničarstva korisnička su skupina na koju treba obratiti posebnu pažnju, jer osobe s oštećenjima vida koriste drugačiju građu, koriste se drugačijom tehnologijom, a prilikom same komunikacije potrebno im je pristupiti na drugačiji način. U Hrvatskoj postoji knjižnica za slijepe, te je za njenu misiju navedeno kako je ona „javna ustanova koja svojim djelatnostima osigurava pristup znanju, informacijama kao i kulturnim sadržajima sa svrhom obrazovanja, informiranja, te korištenja slobodnog vremena slijepim i slabovidnim osobama“². Iako Hrvatska knjižnica za slijepe svojim korisnicima pruža brojne usluge, ona sama ne može osigurati adekvatnu uslugu za sve slijepe i slabovidne u Hrvatskoj. Iz tog razloga je potrebno da se u veći broj knjižnica implementiraju usluge koje će zadovoljiti potrebe slijepih i slabovidnih korisnika. Kako bi usluge za ovu posebnu korisničku skupinu u narodnim knjižnicama bile kvalitetne i prihvatljive knjižničari trebaju poznavati potrebe svojih korisnika, ali trebaju biti i kompetentni za provođenje usluga. Horvat i Machala kompetentnost opisuju kao „stanje u kojem se nalaze pojedinci u odnosu na raspoloživa znanja, vještine i sposobnosti, odnosno kompetencije u općem smislu, koje je moguće uvježbati i vježbanjem usavršavati, a koje se opredmećuju u određenim okolnostima.“³ Zadovoljavajuću razinu stručnosti i kompetentnosti nije moguće dostići bez provođenja stručnog usavršavanja. Profesionalno usavršavanje treba provoditi stalno, a može se provoditi na razne načine. Prilikom provođenja neformalnog obrazovanja važno je voditi računa da se izabere onaj oblik koji najbolje odgovara onome što bi se trebalo naučiti. Profesionalno usavršavanje obuhvaća mnoge pojavne oblike, kao što su: stručne radionice, tečajevi, mentorstvo, suradnički odnosi, učenje na radu ili iskustveno učenje.

Cilj ovog rada jest istražiti na koji se način knjižničari stručno usavršavaju za rad s osobama s oštećenjima vida. Rad je podijeljen na dva dijela, teorijski i istraživački dio. U teorijskom dijelu govori se o slijepim i slabovidnim osobama, njihovim potrebama u

¹ Usp. Savez slijepih URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/broj-slijepih-osoba-u-hrvatskoj-927/> (28.11.2016.)

² Hrvatska knjižnica za slijepe URL: <http://www.hkzasl.hr/misija%20i%20vizija.html> (25.11.2016.)

³ Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Aleksandra Horvat, Dijana Machala. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 8.

svakodnevnom životu te o uslugama koje bi se u knjižnicama trebale osigurati. Ujedno, govori se i o kompetencijama knjižničara koje su potrebne za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima. Posebna pozornost posvećena je stručnom usavršavanju djelatnika za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima. Istraživački dio rada odgovara na sljedeća istraživačka pitanja:

- Provode li se i kakvi su oblici stručnog usavršavanja knjižničara hrvatskih narodnih knjižnica za rad s osobama s oštećenjima vida?
- Kakvo je mišljenje knjižničara o potrebi stručnog usavršavanja za rad s osobama s oštećenjima vida, i postoje li i ako postoje kakve su razlike u percepciji potrebe za stručnim usavršavanjem između knjižničara u knjižnicama koje nude ili ne nude posebne usluge za navedene korisnike?
- Kakvo je mišljenje knjižničara o korisnosti osposobljavanja, ukoliko su takvo osposobljavanje prošli?
- Primjenjuju li knjižničari, koji su prošli neki od oblika stručnog usavršavanja za rad s osobama s oštećenjima vida stečena znanja i vještine u svom radu i ako da, na koji način?

2. Pravo na informaciju s osvrtom na posebne korisničke skupine

Temeljno poslanje knjižnica kao javnih ustanova oduvijek je bilo omogućavanje slobodnog pristupa informacijama svim građanima, ali podjednako je važno i omogućiti društvenu uključenost svim skupinama korisnika. Upravo to potvrđuje i činjenica da se službe narodne knjižnice zasnivaju na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj. Za posebne korisničke skupine potrebno je organizirati usluge prilagođene njihovim potrebama kako bi knjižnica uistinu bila korisna i dostupna svim građanima. O navedenoj temi pisala je Amelija Tupek, te u svom radu navodi kako se „slobodan pristup informacijama jamči mnogim uredbama, ali posebnu pažnju potrebno je ukazati posebnim korisničkim skupinama. Posebnim korisničkim skupinama smatramo sve one korisnike koji iz bilo kojeg razloga ne mogu upotrebljavati konvencionalne oblike knjižničnih usluga ili knjižnične građe.“⁴ Zbog brojnih specifičnosti navedenih skupina korisnika, potrebno je knjižnične usluge poboljšati i prilagoditi njima, članovima njihovih obitelji te stručnjacima koji s njima rade. U posebne korisničke skupine ubrajamo pripadnike jezičnih manjina, beskućnike, osobe s tjelesnim oštećenjima, bolesnike u bolnicama ili zatvorenike, te ostale skupine korisnika.

U današnje vrijeme mnogo se govori o društvu znanja, no teško je govoriti o društvu znanja u smislu knjižnica ako je iz njega isključen bilo koji dio društva, ili bilo koja korisnička skupina. Knjižnica je ustanova koja ima važnu ulogu u jačanju društvene kohezije u području u kojemu djeluje. Stoga bi knjižnice, bez obzira na to da li je riječ o narodnim, visokoškolskim, školskim ili ostalim vrstama knjižnica trebale promatrati cjelokupno stanovništvo na području koje uslužuju kao potencijalne korisnike, te o tome voditi računa pri utemeljivanju svojih službi i usluga.⁵ Prilikom rada u knjižnici vrlo važno je i posebno se orijentirati na one skupine korisnika koje zbog svojih poteškoća smatraju kako im nije mjesto u knjižnici i izbjegavaju korištenje knjižnice i sličnih ustanova. Nerijetko slijepi osobe smatraju kako knjižnica nije mjesto za njih zbog svoje nemogućnosti čitanja standardnog tiska. Takvo mišljenje se može javiti i kod ostalih članova zajednice koji nemaju oštećenje vida, te im se pojava slijepih osoba u knjižnici može činiti neobičnom. Sukladno tome Brazier

⁴ Tupek, Amelija. Digitalizacija građe za slijepi i slabovidne: potrebe i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 113.

⁵ Usp. Knjižnična usluga za slijepi i slabovidne : stanje i perspektive : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013. Str. 68.

navodi⁶ kako upravo zbog takvih promišljanja osobe koje imaju poteškoća pri čitanju mogu biti u veoma nepovoljnom položaju zbog nedostatka pristupa knjigama i informacijama, a situaciju može dodatno pogoršati i digitalna podjela. U rješavanju ove nepravedne situacije veliku ulogu mogu igrati knjižnice, to jest način na koji one organiziraju i provode usluge, te njihova osviještenost o posebnim korisničkim skupinama. No ne bi samo zaposlenici knjižnice trebali biti osviješteni o potrebama posebnih korisničkih skupina, potrebno je senzibilizirati i širu zajednicu, te članove njihovih obitelji i stručnjake koji s njima rade. Na taj način i oni mogu motivirati i potaknuti pripadnike posebnih korisničkih skupina, u ovom slučaju slijepe i slabovidne na dolazak u knjižnicu i sudjelovanje u aktivnostima koje su za njih organizirane.

U današnjem društvu svi pojedinci nemaju jednake prilike i mogućnosti, tako i slijepe i slabovidne osobe. Upravo iz tog razloga knjižnice su mjesto koje im može pomoći na raznim područjima i omogućiti svima jednake prilike za učenje i sudjelovanje u društvu. Sljepoća je uvijek bila i biti će teška invalidnost, stoga je neophodno konstantno pratiti specifične potrebe i probleme slijepih. Ovoj populaciji upravo moderna tehnologija uvelike olakšava život, ali i dalje, bez obzira na moderna poboljšanja, postoje specifične potrebe koje se mogu rješavati samo permanentnim radom i pomaganjem svakom pojedincu koji je pogođen ovom vrstom invalidnosti.⁷ Kako bi omogućili što kvalitetnije usluge za slijepe i slabovidne korisnike i razumjeli njihove potrebe, prvenstveno je potrebno znati što je to točno oštećenje vida. U jednom od priručnika za rad sa slijepom djecom oštećenje vida određuje se kao senzoričko oštećenje koje kod osoba uzrokuje slabovidnost ili sljepoću. „Djeca i odrasle osobe koje imaju oštećenje vida, primaju manje vizualnih informacija na drugačiji način nego djeca i odrasle osobe neoštećena vida“.⁸ Jedna od ključnih napomena, koju je potrebno uvijek imati na umu, ponajviše prilikom rada i izravne komunikacije sa slijepim osobama je činjenica da nisu sve slijepe osobe jednake, te se od ove činjenice uvijek treba polaziti prilikom organizacije i provođenja usluga u knjižnici. Osobe s oštećenjem vida možemo podijeliti prema stupnju oštećenja vida i načinu na koji primaju informacije, to jest na slijepe koji koriste brajicu, te na slabovidne koji se koriste pismom za videće (crni tisak).⁹ Prema nekim mjerilima, granica između sljepoće i slabovidnosti izražava se prilikom čitanja teksta. Naime, ako osoba ne vidi

⁶ Usp. Brazier, Helen. The Role and Activities of the IFLA Libraries for the Blind Section. // Library Trends 55, 4(2007), str. 865.

⁷ Usp. Slijepe osobe URL: <http://www.usdnz.hr/slijepe-osobe> (25.06.2016.)

⁸ Učenic s oštećenjem vida u redovitoj školi : upute za odgojitelje, učitelje, nastavnike i roditelje djece s oštećenjima vida koja su integrirana u redovite škole. Zagreb : Hrvatski savez slijepih, 2007. Str. 11.

⁹ Usp. Isto, str. 51.

pročitati tekst pisan veličinom slova od 20 tipografskih točaka, smatra se praktički slijepom osobom. Na gornjoj granici je ipak nešto teže definirati slabovidnost i razlučiti je od „normalnog“ vida. Potrebno je naglasiti da je „slabovidnost znatno širi i kompliciraniji pojam od same sljepoće, te da su slabovidne osobe, svaka za sebe, jedinstvene u svojim potrebama u većini situacija s kojima se susreću u svakodnevnom životu.“¹⁰ Preduvjet kvalitetnih i korisnih usluga za slijepo i slabovidne osobe jest da su knjižničari dobro obrazovani, ali i stručno osposobljeni za rad s ovom korisničkom skupinom. Oko 90% informacija čovjek prima vidom. Vid čovjeku osigurava: samokontrolu pokreta, čitanje, pisanje, crtanje, promatranje, mjerenje i percipiranje prirodnih pojava. Znači, oštećenje vida dovodi do teškoća u percipiranju predmeta i pojava u okolini, problema orijentacije u prostoru, formiranju predodžbi, nedostatke pri formiranju motornih funkcija, brzini, točnosti i koordinaciji pokreta. Treba svakako napomenuti i integrativnu funkciju vida. Zbog djelomičnog ili potpunog gubitka vida, stjecanja znanja, vještina i usvajanja navika kod djece i odraslih s oštećenjem vida je više ili manje promijenjeno. Slijepo osobe upoznaju svijet svojim preostalim, intaktnim osjetilima. A to su: dodir ili opip, sluh, miris, okus.¹¹

Kako se ne bi dogodilo da na korisnike gledamo isključivo prema njihovom oštećenju Amelija Tupek u svom radu¹² upozorava kako se korisnici knjižnice koji nisu u mogućnosti čitati standardni tisak ne mogu okarakterizirati isključivo kao slijepi ili slabovidni korisnici jer se njihove potrebe razlikuju s obzirom na dob i interese. To mogu biti umirovljenici starije životne dobi, djeca, učenici i studenti ili zaposlene osobe. Osobe srednje životne dobi i mlađe osobe najčešće su i najzahtjevniji korisnici jer studiraju, rade i izgrađuju karijeru. Upravo iz tog razloga na posebne skupine korisnika ne treba gledati samo kao na osobe koje imaju određeno oštećenje, niti ih je potrebno sve svrstavati u jednaku skupinu. Svaki pojedinac, bio on pripadnik određene posebne korisničke skupine, ili ne, ima vlastite potrebe i interese. Iz tog razloga se na svakog korisnika treba gledati kao na individualnog pojedinca i udovoljavati njegovim osobnim interesima i potrebama, te mu pomagati u osobnom napretku i razvoju. Samim time će se češće i aktivnije koristiti usluge koje knjižnica nudi, a na taj način može se uvelike pomoći korisnicima da ostvare svoje osobne ciljeve. Osobni napredak i razvoj, ali i zadovoljstvo samim sobom može se postići i uključivanjem slijepih i slabovidnih korisnika u život zajednice i društva u cjelini. Stvaranje socijalnih kontakata i uključivanje u društveni život za posebne korisničke skupine ne bi smjelo biti problem, a može se postići samim

¹⁰ Slabovidni i računala URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/slabovidni-i-racunala-446/> (27.7.2016.)

¹¹ Usp. Isto, str. 38.

¹² Usp. Tupek, Amelija. Nav. dj. Str. 113.

dolaskom u knjižnicu, ostvarivanjem kontakta s drugim korisnicima, korištenjem stručne pomoći knjižničara, te aktivnim uključivanjem u animacijske aktivnosti u knjižnici.¹³ Socijalni kontakt i inkluzija posebnih korisničkih skupina u društvo bi trebao biti prioritet prilikom provođenja posebnih knjižničnih usluga, jer se samim time podiže kvaliteta života korisnika knjižnice. U Hrvatskoj, Knjižnica i čitaonica Fran Galović jedan dio svojih usluga prilagodila je i pripremila za posebne korisničke skupine, a među njima i za slijepu i slabovidne osobe. Preporuke¹⁴ knjižničara koprivničke knjižnice su kako bi se usluge za slijepu i slabovidne trebale implementirati tako da ciljanoj skupini korisnika bude omogućeno zadovoljavanje potreba za informiranjem, obrazovanjem, cijeloživotnim učenjem i razonodom u svojem gradu, to jest u knjižnici koja ima potrebnu opremu i knjižni fond. Važnost socijalne inkluzije posebnih korisničkih skupina prepoznata je i u Gradskoj knjižnici „Ivana Gorana Kovačića“ u Karlovcu¹⁵, gdje slijepi i slabovidni sugrađani i udruge slijepih u želji da senzibiliziraju karlovačku lokalnu zajednicu o potrebama i aktivnostima slijepih osoba u Knjižnici za mlade i Gradskoj knjižnici organiziraju razne izložbe, predstavljanja knjiga, časopisa, slikovnica, zvučnih knjiga, susrete i druženja s djecom na Odjelu za djecu i mladež prigodom Dana bijelog štapa, te brojne druge aktivnosti. Također je 2015. godine osnovan i Čitateljski klub za slijepu i slabovidne osobe, pod nazivom „Bijela sova“.

Razvoj knjižničnih usluga za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak u Hrvatskoj i svijetu vežu se uz globalni trend starenja stanovništva i teškoća u čitanju standardnog tiska kao popratne pojave. No zahvaljujući najnovijoj sofisticiranoj informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji, danas je moguće znatno smanjiti jaz u dostupnosti i u pristupu izvorima informacija i znanja između osoba zdravog vida i onih osoba s oštećenjem vida.¹⁶ Iz svega navedenog može se vidjeti na koji način knjižnične usluge mogu pomoći slijepim i slabovidnim korisnicima i povećati kvalitetu njihovog života. Stoga je važno stalno provoditi, unaprjeđivati i omogućavati knjižničarima stalno stručno usavršavanje i unapređivanje njihovih profesionalnih i osobnih kompetencija kako bi korisnicima ponudili što kvalitetniju uslugu i što bolje iskustvo. Na taj način knjižnice posebnim korisničkim skupinama mogu pomoći u savladavanju novih informacija, otkrivanju novih znanja, ali i unaprijediti samu kvalitetu života.

¹³ Usp. Knjižnična usluga za slijepu i slabovidne : stanje i perspektive : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013. Str. 26.

¹⁴ Usp. Isto.

¹⁵ Knjižnične usluge za slijepu. URL: http://www.gkka.hr/?page_id=430 (27.7.2016.)

¹⁶ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Nav. dj. Str. 13.

3. Slijepi i slabovidni kao korisnici knjižnica

Posebno organizirane aktivnosti, stručno osoblje, specifična knjižnična građa, te prilagođena tehnička oprema temeljne su sastavnice od kojih se polazi prilikom organizacije usluga za slijepce i slabovidne korisnike. Za ovu skupinu korisnika je prijeko potrebno organizirati posebne usluge i omogućiti pristup posebnoj vrsti građe i tehničkim pomagalicama kako bi im se pružila prilika za učenje, pristup informacijama i socijalno uključivanje. Brazier¹⁷ u svom radu potvrđuje ovu tvrdnju, te navodi kako „slijepce i slabovidne osobe trebaju imati omogućen pristup knjigama i informacijama iz istih razloga kao i osobe koje nemaju oštećenje vida: za cjeloživotno učenje, za rad, za slobodno vrijeme, te kako bi imali ravnopravnu ulogu u društvu.“ Iako je glavna tema rada stručno usavršavanje knjižničara za rad sa slijepim slabovidnim osobama, potrebno je osvrnuti se i na usluge i građu za ovu posebnu korisničku skupinu kako bi u potpunosti razumjeli za što točno se knjižničari usavršavaju.

Prilikom organizacije usluga za slijepce i slabovidne prvenstveno je potrebno izgraditi posebne knjižnične zbirke za ovu skupinu korisnika. Sama izgradnja fonda prilagođenog potrebama slijepih i slabovidnih korisnika zahtjevan je i vrlo složen postupak.¹⁸ Knjižničari prethodno trebaju prikupiti znanja o kakvoj se knjižničnoj građi radi, koji oblik građe je mogućim korisnicima najprihvatljiviji i kakva sve tehnička oprema na tržištu postoji, kako se koristi i koliko olakšava slijepim i slabovidnim osobama pronalaženje potrebnih informacija. Prilikom odabira građe za izgradnju zbirke za slijepce i slabovidne korisnike važno je imati na umu kakva građa zanima ovu skupinu korisnika. Prvo što pada na um jest da slijepce i slabovidne korisnike zanima građa o njihovom zdravstvenom stanju i ostvarivanju prava, tako da zbirka treba sadržavati takvu vrstu građe. No uz to ne smije se zaboraviti da i slijepi i slabovidni korisnici bez obzira na svoja oštećenja imaju jednake čitateljske potrebe i različitosti kao i korisnici zdravog vida. Zanimati će ih građa potrebna u njihovom poslu i obrazovanju, knjige za djecu i mladež, književnost, popularna građa, publicistika, te građa iz njihove kulturne i jezične sredine, ukratko sve ono što i obično zanima korisnike.¹⁹ Građa koja se nalazi u zbirci za slijepce i slabovidne ne treba se temeljiti izričito na njihovom oštećenju,

¹⁷ Brazier, Helen. Nav. dj. Str. 864.

¹⁸ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Knjižnična usluga za slijepce i slabovidne u Knjižnici i čitaonici “Fran Galović” Koprivnica: od projekta do implementacije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 82.

¹⁹ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Nav. dj. Str. 115-116.

već na korisnicima kao individualcima koje zanimaju različita područja, te imaju različite ukuse prilikom izbora građe za čitanje. Razvoj knjižnične zbirke započinje izradom njezinog plana i programa. Zbirke namijenjene osobama s oštećenjem vida trebaju sadržavati građu od važnosti za nacionalnu kulturu, te ostalu građu koja je dostupna i osobama zdravog vida. Pri izradi plana i programa zbirke vrlo je važno surađivati s ciljanom skupinom korisnika te, u suradnji sa raznim stručnjacima, predvidjeti što bi im moglo biti korisno.²⁰

3.1. Knjižnica za slijepe u Hrvatskoj

Sama povijest građe i počeci pismenosti za slijepe sežu u 19. stoljeće kada je Louis Braille osmislio brajčno pismo koje se počinje koristiti kao službeno pismo za slijepe osobe. Razvojem pisma za slijepe, počinju se tiskati posebno prilagođene knjige, te otvarati specijalizirane knjižnice. Prvi podaci o organiziranim knjižničnim uslugama za slijepe i slabovidne u Hrvatskoj datiraju s kraja 19., odnosno početka 20. stoljeća i vezani su uz ustanove za odgoj i obrazovanje slijepih. Godine 1965. osnovana je knjižnica u sastavu Hrvatskog saveza slijepih, a 2000. godine, Uredbom Vlade RH, Hrvatska knjižnica za slijepe postaje samostalna javna ustanova u kulturi s knjižnim fondom i proizvodnjom za slijepe na području čitave Hrvatske.²¹ Hrvatska knjižnica za slijepe je javna ustanova koja svojim djelatnostima osigurava pristup znanju, informacijama i kulturnim sadržajima sa svrhom obrazovanja, informiranja, te korištenja slobodnog vremena slijepim i slabovidnim osobama.²² Ova knjižnica pored posudbenog odjela ima i vlastitu proizvodnju u studijima za snimanje zvučnih izdanja i brajčnoj tiskari. Također, ona ima i vodeću ulogu u razvoju i pružanju usluga slijepim i slabovidnim osobama. Svojim knjižnim fondom treba zadovoljiti sve potrebe korisnika vezane uz školovanje, korištenje slobodnog vremena, informiranje te cijeloživotno učenje. Knjižnica je ujedno i najveći proizvođač prihvatljivih formata za slijepe i slabovidne.²³ S obzirom na sve navedeno, Knjižnica za slijepe može ostalim knjižnicama u lokalnoj zajednici biti izvrsna podrška i pomoć prilikom uspostavljanja i organizacije usluga za slijepe i slabovidne, te prilikom izgradnje samog fonda. Zaposlenici knjižnice su uvidjeli da uvelike mogu potpomoći narodne knjižnice u Hrvatskoj, te na internetskim stranicama

²⁰ Usp. Isto, str. 116.

²¹ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Nav. dj. Str. 17.

²² Usp. Hrvatska knjižnica za slijepe. URL: <http://www.hkzasl.hr/misija%20i%20vizija.html> (28.7.2016.)

²³ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Nav. dj. Str. 22.

knjižnice kao svoju viziju²⁴ navode: „Hrvatska knjižnica za slijepe postaje ishodište narodnim knjižnicama u Hrvatskoj za implementaciju usluga za slijepe i slabovidne korisnike. Daljnji razvoj knjižničnih usluga ići će u smjeru detekcije, obuhvaćanja šire kategorije korisnika - svih onih kojima iz nekog razloga nije dostupan standardni tisak.“

U knjižnici se među ostalim koristi i zvučna građa. Među zvučnu građu spadaju audio-knjige. Audio-knjige možemo definirati kao pripovijedane knjige u audio formatu, takva knjiga može biti komercijalna ili nekomercijalna, te skraćena ili neskrraćena. Nekomercijalne, cjelovite knjige uglavnom su stvorene posebno za osobe koje su onemogućene čitati standardni tisak te se nazivaju zvučne knjige.²⁵ Osim književnosti, publicistike, popularne znanosti i priručnika na brajici i u zvučnoj tehnici, knjižnica nudi svojim korisnicima muzičke zbirke – albume ozbiljne glazbe, zbirke poezije, popriličan fond glazbene literature i nota, te priručnike za učenje stranih jezika. Za najmlađu populaciju oformljena je i zbirka taktilnih slikovnica, a poznavatelji engleskog jezika mogu uživati u zbirci playaway - zvučnim knjigama na engleskom jeziku koje se posuđuju isključivo u kombinaciji s prenosivim uređajem.²⁶ O dobrom radu ove knjižnice i njejoj korisnosti svjedoči i činjenica da je knjižnica dobila i priznanje za „Knjižnicu godine“ 2016. godine. Priznanje je uručeno na Dan hrvatskih knjižnica. Tokom središnje svečanosti obilježavanja Dana hrvatskih knjižnica i dodjele priznanja bilo je iznimno lako uvidjeti značenje ove knjižnice u životima slijepih. Ona ne predstavlja samo mjesto za posudbu knjiga i učenje, već je i centar društvenog života.

Kada je riječ o Knjižnici za slijepe i slabovidne, jasno je da će ona svojim korisnicima ponuditi što je moguće više usluga i sve dostupne formate građe koji su prilagođeni njihovim potrebama, ali važno je naglasiti i da brojne knjižnice u drugim dijelovima Hrvatske razvijaju neke od službi i usluga za slijepe i slabovidne u lokalnoj zajednici.

3.2. Knjižnične usluge za slijepe u drugim vrstama knjižnica u Hrvatskoj

U današnje vrijeme kada su zahtjevi društva i protok informacija bitno veći u odnosu na prijašnja vremena, potrebno je naglasiti da se uloga specijaliziranih knjižnica kao i knjižnica u lokalnoj zajednici znatno promijenila. Specijalizirane knjižnice trebale bi preuzeti

²⁴ Hrvatska knjižnica za slijepe. URL: <http://www.hkzasl.hr/misija%20i%20vizija.html> (10.10.2016.)

²⁵ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Nav. dj. Str. 75.

²⁶ Usp. Isto, str. 23.

ulogu koordinatora i središnjeg izvora za sve ostale knjižnice u lokalnoj zajednici koje bi unutar svojih usluga trebale imati implementirane i usluge za slijepe i slabovidne osobe.²⁷ Organiziranje usluga za posebne korisničke skupine u knjižnicama u lokalnoj zajednici je iznimno važno zato što jednostavno nije moguće da u svakoj sredini postoji specijalizirana vrsta knjižnica za različite skupine korisnika. Prilikom organizacije usluga važno je podsjetiti se kako su slijepe i slabovidne osobe dvije vrlo različite skupine korisnika, te zahtijevaju različite vrste usluga i pristup. Kako bi bolje razumjeli ove dvije različite skupine korisnika, potrebno je naglasiti kako su slabovidne osobe ograničene u svom vizualnom doživljaju. Vizualna percepcija slabovidnih je sporija, manjkava, izobličena, fragmentarna, ograničena na blizinu, vrlo često praćena teškoćom u diskriminaciji boja. Dok slijepe osobe imaju potpuni gubitak vida, te se koriste isključivo materijalima tiskanim na brajici. Brajica se definira kao „taktilno pismo za slijepe koje se čita prstima. Za uspješnost čitanja brajice važna je razina intelektualnog razvoja, osjetljivost jagodice prsta, motorička sposobnost i uvježbanost.“²⁸ Građa na brailleovom pismu za slijepe osobe je jednaka kao uobičajena tiskana građa za one koji mogu čitati standardni tisak. Knjižnice trebaju promovirati važnost brailleovog pisma i omogućavati pristup ovoj vrsti građe članovima zajednice koji su slijepi. Također, građa na brailleovom pismu treba biti uključena u knjižnični katalog, te je poželjno koristiti brailleovo pismo u komunikaciji sa slijepima.²⁹ Dobar primjer promoviranja važnosti brailleovog pisma u zajednici dolazi iz Zadra gdje se u Gradskoj knjižnici povodom manifestacije „Zadar čita 2010.“ održala radionica na kojoj je predstavljeno brailleovo pismo, ali i računalo za slijepe, te audio knjige i tekstualne datoteke. Radionica je bila namijenjena djeci školskog uzrasta, te im je objašnjeno kako čitaju slijepi i slabovidni.³⁰ Ovakve i slične radionice su izvrstan način da se senzibilizira korisnike knjižnice u što ranijoj dobi o potrebama posebnih korisničkih skupina. Brailleovo pismo se sastoji od šest izdignutih točkica sastavljenih od dva stupca s po tri točkice. Kombinacijom tih šest točaka dobivaju se slova, brojevi i ostale oznake poput matematičkih, glazbenih i interpunkcijskih znakova. Točkice se rade pomoću šila, a u modernije vrijeme iglica na različitim strojevima koji naprave izdignute točkice na papiru koje se mogu osjetiti pod prstima.³¹ „Za uspješnost čitanja brajice posebno je važna razina

²⁷ Usp. Šupe, Tanja. Knjižnice za slijepe i slabovidne s posebnim osvrtom na prvu dječju knjižnicu za djecu s oštećenjem vida. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 4(2013), str. 169-170.

²⁸ Učenik s oštećenjem vida u redovitoj školi : upute za odgojitelje, učitelje, nastavnike i roditelje djece s oštećenjima vida koja su integrirana u redovite škole. Zagreb : Hrvatski savez slijepih, 2007. Str. 56.

²⁹ Usp. IFLA -- Guidelines for Library Service to Braille Users URL: <http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-service-to-braille-users> (28.06.2016)

³⁰ Usp. Zadarski učenici se upoznali s Brailleovim pismom. URL: <http://www.zadarskilist.hr/clanci/21042010/zadarski-ucenici-se-upoznali-s-brailleovim-pismom> (09.10.2016.)

³¹ Usp. Šupe, Tanja. Nav. dj. Str. 171-172.

intelektualnog razvoja, osjetljivost jagodice prsta, motorička spretnost, metode poučavanja, uvježbanost i slično. Navedene stavke su uzrok individualnim razlikama u brzini čitanja. Istraživanja provedena na ovu temu su pokazala kako je za čitanje brajice potrebno dvostruko više vremena nego što je potrebno za čitanje crnog tiska.³² Kada govorimo o Brailleovom pismu, važno je spomenuti i taktilnu slikovnicu. Taktilna slikovnica podrazumijeva posebno prilagođenu knjigu unutar koje se osim teksta nalaze i prilagođene taktilne slike. Taktilna slika je za slijepo dijete od neprocjenjive vrijednosti za njegov spoznajni razvoj. Ona je u prvom redu važna kako bi djetetu pružila informaciju na koju ima pravo kao i ostala djeca. Taktilna slika pruža mogućnost da dijete samostalno istražuje i spoznaje svijet kroz igru, ali i kroz još jednu dimenziju, dimenziju slike.³³

U Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica ovoj posebnoj korisničkoj skupini omogućen je pristup grafi na Brailleovom pismu, zvučnim knjigama, taktilnim slikovnicama, te taktilnim igračkama. Taktilne igračke se opisuju kao „igračake s različitim ispupčenjima, teksturama, udubljenjima i oblicima koje su pogodne za istraživanje, razvoj koordinacije, stvaranje osjećaja o tome gdje se stvari nalaze, te formiranje prostornih odnosa, što obično ovisi o vizualnom sustavu. Kako bi djeca lakše percipirala stvari iz okruženja i svakodnevnog života, taktilne slikovnice i taktilne igračke mogu im biti od velike pomoći.“³⁴ S obzirom na to da na hrvatskom tržištu itekako manjka taktilnih slikovnica knjižničari Osnovne škole Pećine u Rijeci, te knjižničari Odjela i Knjižnice za djecu s oštećenjem vida, došli su na vrlo korisnu i kreativnu ideju. Unutar škole je upućen poziv odgajateljima, učiteljima, stručnim suradnicima, edukacijskim rehabilitatorima, umjetnicima i roditeljima za samostalnu izradu taktilnih slikovnica, te su im ponuđene smjernica i pravila za izradu taktilnih slikovnica.³⁵ Na taj način se senzibilizirala šira javnost o potrebama slijepa i slabovidne djece, kvalitetno je utrošeno vrijeme svih onih koji su sudjelovali u izradi slikovnica, ali je i obogaćen sam fond knjižnice.

Kada govorimo o pristupu informacijama ove populacije, u prvom redu mislimo na prilagodbu knjiga i tiskane građe na način da ih mogu koristiti slijepa i slabovidne osobe. Osim prilagodbe knjiga i tiskane građe, pristup informacijama podrazumijeva i korištenje

³² Integracija učenika s oštećenjem vida URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/integracija-ucenika-ostecenjem-vida-458/> (01.07.2016.)

³³ Usp. Šupe, Tanja. Nav. dj. Str. 174.

³⁴ Sabolović-Krajina, Dijana. Knjižnična usluga za slijepa i slabovidne u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica: od projekta do implementacije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 83.

³⁵ Usp. Poziv: izradite taktilnu slikovnicu. URL: <http://gkr.hr/Magazin/Pernica/Poziv-Izradite-taktilnu-slikovnicu-za-slijepu-i-slabovidnu-djecu> (09.10.2016.)

pomagala pomoću kojih ova korisnička skupina može doći do željenih informacija. Prilikom korištenja riječi *pomagalo* u ovom kontekstu, ona se odnosi na računalo pomoću kojeg slijepa osoba može pristupiti informacijama na internetu, te pisati i čitati digitalizirane tekstove. Slijepa osoba računalo mogu koristiti upotrebom brajčnog retka, uređaja pomoću kojeg mogu čitati sadržaj ekrana te uz pomoć istog uređaja pisati nove sadržaje. Drugi način je korištenje govorne jedinice koja sve aktivnosti na računalu prevodi u sintetički govor.³⁶ Slijepa osoba koriste računalo s govornom jedinicom, čitačem ekrana, Brailleovim retkom i Brailleovim pisačem. U koprivničkoj knjižnici nabavljena je tehnička oprema, kako za slijepa tako i za slabovidne. Važno je naglasiti kako se tehnička oprema za slijepa uvelike razlikuje od tehničke opreme za slabovidne. Za slabovidne korisnike od tehničke opreme koristi se elektroničko povećalo. Ono može biti samostalno ili se koristiti uz računalo. Samostalno povećalo koriste slabovidne osobe za čitanje bilo kojeg teksta u standardnom tisku s ekrana, uz istovremenu mogućnost pisanja bilješki na računalu.³⁷ Povećalo koje se koristi uz računalo uvećava tekst ili slike koji se pojavljuju na ekranu računala. Osim računalne opreme za slabovidne korisnike, koristi se i građa s uvećanim tiskom. Uvećani tisak je tekst koji se ispisuje veći od standardne veličine, te ga koriste osobe s oštećenjem vida. Uglavnom se koriste slova veličine 14 do 16 točaka, a ukoliko čitatelj i dalje ne može pročitati tekst mogu se koristiti i dodatna pomagala za povećanje teksta.³⁸

Korisnom za slijepa i za slabovidne se smatra digitalna građa. Digitalnom građom se smatraju sve informacije koje su pohranjene u digitalnom ili elektroničkom obliku. To može uključivati knjige, časopise ili novine (u elektroničkom formatu brajice), zvuk ili video zapise (npr. reproduciranje zvučne knjige), ili komercijalne baze podataka kao što su enciklopedije.³⁹ S obzirom na to da su zvučne knjige skupe i teško se do njih dolazi, Znanstvena knjižnica u Zadru je ovaj problem riješila na način da su se odvažili na samostalno snimanje zvučnih knjiga. Osim preko računala, slijepa osoba mogu ih u knjižnici zatražiti na CD-u, ili se presnime na karticu i slušaju na Plectalku, uređaju za slušanje zvučnih knjiga.⁴⁰ Također u literaturi se javlja i dobar primjer korištenja tehničke opreme, a to je projekt Vergilius koji je proveden u Nacionalnoj i Sveučilišnoj knjižnici. „Projekt nudi primjenu navigacijskog

³⁶ Usp. Šupe, Tanja. Nav. dj. Str. 171.

³⁷ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Knjižnična usluga za slijepa i slabovidne u Knjižnici i čitaonici “Fran Galović” Koprivnica: od projekta do implementacije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 84.

³⁸ Usp. IFLA: Libraries for the Blind in the Information Age: Guidelines for Development URL: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED494539.pdf> (02.05.2016.), str. 77.

³⁹ Usp. Isto, str. 76.

⁴⁰ Usp. Znanstvena knjižnica Zadar URL: <http://zadarski.slobodnadalmacija.hr teme/clanak/id/4758/znanstvena-knjižnica-snimila-prvih-pet-zvucnih-knjiga-slijepi-sada-knjige-mogu-slusati-i-na-mobitelima> (11.10.2016.)

informatijskog sustava za pomoć pri kretanju, orijentaciji i navigaciji slijepih i slabovidnih osoba u zatvorenom prostoru, te im tako omogućuje ravnopravno korištenje raznolikih knjižničnih usluga i građe dostupne u NSK.⁴¹ Slijepi i slabovidne osobe svakodnevno se susreću s mnogobrojnim problemima pri obavljanju rutinskih aktivnosti i kretanja u prostorijama. Sustav „Vergilius“ omogućuje orijentaciju korisnika te usmjeravanje do određenih interesnih točaka. Ovaj sustav funkcionira na način da aplikacija (softver) na Smartphone uređaju nakon primanja podataka, putem Wi-Fi mreže i Web servisa u bazi podataka pronalazi informacije vezane uz lokaciju gdje se korisnik nalazi. Softver prevodi informacije iz tekstualnog oblika u govor i na taj način pruža informacije korisniku.⁴²

Navedeni su samo neki od primjera dobre prakse iz hrvatskih narodnih, ali i ostalih knjižnica. U nastavku rada će se više govoriti o samom stručnom osposobljavanju, to jest o obrazovanju i potrebnim kompetencijama knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima. Utvrditi će se koja su znanja potrebna knjižničarima za rad i komunikaciju sa slijepim i slabovidnim korisnicima, ali i koja su znanja potrebna za osmišljavanje i provođenje kvalitetnih usluga koje su ovoj posebnoj korisničkoj skupini prijeko potrebne.

⁴¹ Gabrijel, Dunja Marija. Projekt Vergilius: pomoć pri kretanju, orijentaciji i navigaciji slijepih i slabovidnih osoba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 38-39.

⁴² Usp. Isto.

4. Kompetencije knjižničara za rad sa slijepima i slabovidnima korisnicima

4.1. Kompetencije u knjižničarstvu

Obrazovanje knjižničara nije jednostavan proces. Kroz formalni dio obrazovanja knjižničari stječu mnoga znanja i vještine, ali njih je potrebno neprestano usavršavati. Prilikom profesionalnog usavršavanja knjižničara potrebno je poseban naglasak staviti na kompetencije i usavršavanje istih kako bi knjižničar bio stručnjak u raznim područjima knjižničarstva. Knjižnica je ustanova koja svoje korisnike neprestano potiče na stjecanje novih i unapređivanje starih znanja. Kao takva ona treba poticati i svoje zaposlenike na stalno učenje i stručno usavršavanje kako bi se mogli nositi sa željama i potrebama svojih korisnika, različitim korisničkim skupinama, te pratiti društvene i tehnološke promjene. Ukratko, zaposlenici knjižnice trebaju biti kompetentni. U publikaciji *Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost*, kompetentnost se opisuje „kao stanje u kojem se nalaze pojedinci u odnosu na raspoloživa znanja, vještine i sposobnosti, odnosno kompetencije u općem smislu, koje je moguće uvježbati i vježbanjem usavršavati, a koje se opredmećuju u određenim okolnostima.“⁴³ Sam pojam kompetencija teško je jasno definirati, no definicija koja najzornije može prikazati ovaj pojam glasi: „kompetencije predstavljaju zbroj znanja, vještina, sposobnosti, motivacija, uvjerenja, vrijednosti i interesa; kompetencije se odnose većim dijelom na zaposlenje; one se vežu uz uspješne i/ili najbolje poslovne rezultate; uočljive su i sumjerljive u odnosu na prihvaćene standarde; povezane su budućim strateškim smjernicama; ne posjeduju se u apsolutnom smislu, već se mogu učenjem usvajati i vježbom usavršavati.“⁴⁴ Iz svega navedenog može se iščitati kako kompetencije same po sebi nisu dio formalnog obrazovanja u smislu da ih možemo potkrijepiti određenom diplomom, one obuhvaćaju niz znanja i vještina koje se usvajaju kroz rad, a kroz rad se i prikazuju.

Machala navodi kako je „u današnje vrijeme težište pri poučavanju pomaknuto sa sadržaja koje treba prenijeti polaznicima u određenom vremenu na rezultate ili ishode učenja koje je usvojio polaznik, odnosno na postignute kompetencije.“⁴⁵ Navodi i kako je „prilikom razvijanja određene kompetencije kod polaznika potrebno utvrditi: koja su mu znanja

⁴³ Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Aleksandra Horvat, Dijana Machala. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 8.

⁴⁴ Machala, Dijana. Knjižničarske kompetencije : pogled na razvoj profesije. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2015. Str. 12.

⁴⁵ Isto, str. 13.

potrebna, koje vještine su mu potrebne za primjenu znanja, koji su stavovi vezani za predmetna znanja, kojim će se metodama i postupcima oni ostvariti, kako će se vrednovati ostvarenost kompetencije, te koji su nastavni mediji potrebni za takav proces.⁴⁶

Govoreći o kompetencijama, važno je razdvojiti pojam kompetencija od pojma kompetentnost, tako se kompetentnost može definirati kao ponašanja koja zaposlenici moraju imati ili moraju steći kako bi postigli visoku razinu izvedbe, dok se kompetencije odnose na sustav minimalnih standarda ili se demonstriraju izvedbom i rezultatima. „Same kompetencije i kompetentnost povezani su tako što se kompetencija demonstrira primjenjujući kompetentnost unutar radnog okruženja na cilju usmjeren način.“⁴⁷ Na kompetentnost knjižničara, a samim time na njihove vještine i sposobnosti uvelike utječe okolina u kojoj se knjižničar nalazi i u kojoj radi, jer ne djeluju sve okoline podjednako poticajno niti je moguće u svim okolinama ostvarivati puni profesionalni i osobni potencijal. Osim okoline u kojoj se knjižničar nalazi u procesu stjecanja, održavanja i razvoja kompetencija sinergijski djeluje mnogo čimbenika, od nositelja programa obrazovanja, pružatelja programa trajne izobrazbe, radne okoline, sustava napredovanja te mogućnosti vertikalne i hijerarhijske prohodnosti kao i intrinzične motivacije pojedinaca za preuzimanje aktivne uloge u planiranju profesionalne karijere.⁴⁸

Dijana Machala navodi kako „kompetencijske profile u knjižničarstvu možemo pronaći definirane u odnosu na vrstu knjižnice, odnosno zbirke. Razne kompetencije knjižničara se zahtijevaju sukladno pojedinim vrstama knjižnica ili specifičnostima zahtjeva njihova korisnika.“⁴⁹ Navedena tvrdnja ukazuje na činjenicu kako u području knjižničarstva ne postoji „jedinstveni set“ kompetencija koje knjižničar treba imati. Svaki dio knjižničarstva kao područja, i svaka pojedinačna aktivnost koja se obavlja svakodnevno u knjižničarskom poslu zahtjeva različite kompetencije. Tako možemo biti kompetentni za određenu vrstu građe, za područje umjetnosti ili glazbe, za rad s korisnicima općenito, za rad s djecom u knjižnicama, te za rad s posebnim korisničkim skupinama, a u ovom slučaju sa slijepim i slabovidnim korisnicima. Naravno, nemoguće je da svi zaposlenici u knjižnici budu kompetentni za sva područja knjižničarstva kao i za sve djelatnosti u knjižnici, te za rad sa svim posebnim korisničkim skupinama. Upravo iz tog razloga bi bilo idealno kada bi

⁴⁶ Isto, str. 14.

⁴⁷ Isto, str. 18.

⁴⁸ Usp. Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Aleksandra Horvat, Dijana Machala. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 8.

⁴⁹ Machala, Dijana. Nav. dj. Str. 153.

postojala podjela prema određenim područjima na kojima će se određeni djelatnik usavršavati. Treba izaći i izvan zidova same knjižnice, surađivati s ustanovama i stručnjacima, tj. specijalistima kompetentnima za određeno područje, koji će pomoći djelatnicima pri usvajanju kompetencija, ali i olakšati knjižničarima u radu sa samim korisnicima.

4.2. Povijesni pregled stručnog usavršavanja knjižničara u Hrvatskoj

Gledano kroz povijest usavršavanje stručnih kompetencija knjižničara u Hrvatskoj pojavljuje se usporedno s nastojanjima o osnivanju visokoškolskog, to jest znanstveno usmjerenog obrazovanja knjižničara. Teško je jasno odrediti sam početak razvoja stalnoga stručnog usavršavanja u Hrvatskoj. Osnivanje formalnog visokoškolskog obrazovanja knjižničara u Hrvatskoj, vezuje se uz osnivanje Katedre za bibliotekarstvo Odsjeka za komparativnu književnost na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu akademske godine 1976/77., te kasnije osnivanje četverogodišnjeg studija informacijskih znanosti sa smjerom bibliotekarstva na istom fakultetu akademske godine 1986/87.⁵⁰ Ozbiljnije o stalnom stručnom usavršavanju knjižničara u Hrvatskoj počinje se govoriti 1987. godine, kada je ono bilo tema 26. Skupštine HKD-a u Puli. Skupštinski zaključci i preporuke naglašavaju potrebu maksimalne koordinacije dotadašnjih glavnih kreatora programa stalnoga stručnog usavršavanja knjižničara (Odsjeka za informacijske znanosti - Katedre za knjižničarstvo, Nacionalne i sveučilišne knjižnice te ostalih knjižnica, Hrvatskoga knjižničarskog društva i njegovih regionalnih društava); također se ističe i važnost oblikovanja i priznavanja nacionalnog programa stalnoga stručnog usavršavanja temeljenog na stvarnim potrebama knjižničara svih strukovnih razina te neovisno o vrsti knjižnice ili ustanove u kojoj rade; teži se organizaciji centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara čija bi se djelatnost sastojala u sustavnom informiranju o svim akcijama u okviru stalnoga stručnog usavršavanja u Hrvatskoj i o organizaciji najrazličitijih oblika stručnog usavršavanja.

U okviru jačanja mogućnosti stalnoga stručnog usavršavanja, sagledava se i potreba organizacije regionalnih zbirki domaće stručne literature te osiguravanje dostupnosti strane

⁵⁰ Usp. Machala, Dijana. Stalno stručno usavršavanje knjižničara u Hrvatskoj : prigodom desete obljetnice osnutka Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara u RH. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), str. 14.

stručne literature svima koji za to izraze potrebu.⁵¹ Ovo su bili samo počeci i temelji stalnog stručnog usavršavanja knjižničara u Hrvatskoj, no može se reći kako je prvi uspješni pokušaj uspostave sustavnog pristupa utemeljenju strukturiranog programa stalnoga stručnog usavršavanja knjižničara učinjen 2002. godine ugovornim uređenjem odnosa između četiri ustanove iz područja obrazovanja i usavršavanja knjižničara u Hrvatskoj: Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu, Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Knjižnica grada Zagreba i Hrvatskog knjižničarskog društva.⁵² U literaturi se navodi kako je „sama kruna stalnog stručnog usavršavanja i obrazovanja knjižničara *Nacionalni Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara* koji je osnovan 2002. godine. Njegovi ciljevi su: trajno praćenje potreba za stalnim stručnim usavršavanjem, razvoj interdisciplinarnog usavršavanja, potpora informatičkom opismenjavanju knjižničara, razvoj i izvedba sustavnih i sveobuhvatnih programa stalnog stručnog usavršavanja knjižničara zaposlenih u svim tipovima knjižnica, te usvajanje novih znanja i vještina.“⁵³ Osim provedbe temeljnih poslova i zadaća u sklopu trajne izobrazbe, nacionalni Centar za stalno stručno usavršavanje predložio je i ocrtao strategiju provedbe prilagodljivog i integrirajućeg sustava cjeloživotnog obrazovanja knjižničara, provedenog u sklopu razvojnog projekta *Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost*. Projektna publikacija ponudila je dobru osnovu za razvijanje suvremenoga fleksibilnog sustava cjeloživotnog obrazovanja knjižničara u Hrvatskoj. Projektom je definirana matrica mjerljivih ishoda učenja u nacionalnom programu trajne izobrazbe, utvrđena je jezgra potrebnih znanja i kompetencija knjižničara u Hrvatskoj prema dionicima na tržištu rada kao prijedlog za daljnju izradu strukovnog okvira u području knjižnične i informacijske znanosti u Hrvatskoj.⁵⁴

4.3. Važnost stručnog usavršavanja i obrazovanja knjižničara

Knjižničari, te knjižnični i informacijski stručnjaci, posrednici su i organizatori znanja i važni sudionici društva znanja. Kada bi učenje knjižničara prestalo onog trenutka kada završi i formalni dio obrazovanja, velika vjerojatnost je da bi njihovo znanje bilo manjkavo i nedostatno. U formalnom dijelu obrazovanja ono što se uči i vještine koje se usvajaju su

⁵¹ Usp. Machala, Dijana. Nav. dj. Str. 16.

⁵² Usp. Isto, str. 19.

⁵³ Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara. URL: <http://cssu.nsk.hr/o-nama/> (01.08.2016.)

⁵⁴ Usp. Machala, Dijana. Nav. dj. Str. 20-21.

unaprijed određene kurikulumom, dok u neformalnom dijelu obrazovanja pojedinac preuzima odgovornost za vlastiti razvoj i zadovoljavanje potreba za učenjem, te uglavnom sam uviđa koje je vještine potrebno unaprijediti. Upravo iz tog razloga važno je provoditi stalno stručno usavršavanje i obrazovanje knjižničara koje spada u domenu cjeloživotnog učenja. Istinitost ove tvrdnje potvrđuje i Ilija Pejić koji navodi⁵⁵ kako je „društveni kontekst u kojem knjižnice djeluju dinamičan i podložan stalnim promjenama, kako ekonomskim (kompeticija, globalizacija, gospodarstvo temeljeno na znanju, fleksibilnost tržišta radne snage), tako i društvenim (akceleracija u proizvodnji znanja, demografski trendovi, društvena osjetljivost za različitost, potreba za inkluzijom različitih skupina).“ Cjeloživotno učenje prihvaća činjenicu da se iskustvo učenja stječe programima formalnog i neformalnog obrazovanja kao i informalnim učenjem. Cjeloživotno obrazovanje obuhvaća organizirano učenje, a samo cjeloživotno učenje je širi koncept koji uključuje i nenamjerno, neorganizirano i spontano stjecanje znanja koje se može provoditi cijeli život.⁵⁶ U prethodnom dijelu rada termin cjeloživotnog učenja koristio se u kontekstu korisnika, naglašavala se njegova važnost te kako pristup informacijama treba biti omogućen slijepim i slabovidnim korisnicima upravo zbog omogućavanja cjeloživotnog učenja. Jednako kao što je ono važno za sve korisničke skupine, važno je i za djelatnike knjižnice. Jer upravo knjižničari distribuiraju informacije, te prenose i promoviraju znanje i ističu sve dobrobiti cjeloživotnog učenja.

Nadalje, Machala u svom radu⁵⁷ koji govori o knjižničarskim kompetencijama navodi kako postoji razlika između stalnog stručnog usavršavanja i stalnog osobnog usavršavanja kao sastavnih elemenata obrazovanog zaokruženog modela cjeloživotnog učenja. Programi stalnog stručnog usavršavanja podrazumijevaju sve obrazovne aktivnosti koje se događaju nakon postignuća profesionalne kvalifikacije, s ciljem održavanja kompetencija i/ili učenja novih vještina. Stalno osobno usavršavanje čine poduzete obrazovne aktivnosti po osobnom izboru, nevezano uz potrebe radnog mjesta. Osobno i stručno usavršavanje dio su cjeloživotnog obrazovanja i učenja. S ovim na umu valjalo bi prilikom organizacije stručnih usavršavanja dozvoliti izbor obrazovnih aktivnosti koje prvenstveno zadovoljavaju osobne potrebe i interese knjižničara, ali i unapređuju njihove profesionalne kompetencije. Navedena tvrdnja zastupljena je i u radu „*Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i*

⁵⁵ Pejić, Ilija. Narodne knjižnice: potpora formalnom i neformalnom obrazovanju – visoko obrazovanje. // Radovi Zavoda za znanstvenoistraživački i umjetnički rad u Bjelovaru. 3(2010), str. 98.

⁵⁶ Usp. Cjeloživotno obrazovanje i usavršavanje URL: <http://www.unizg.hr/studiji-i-studiranje/cjelozivotno-obrazovanje-i-usavsavanje/> (02.08.2016.)

⁵⁷ Usp. Machala, Dijana. Nav. dj. Str. 183.

*fleksibilnost*⁵⁸, u kojem se navodi kako „znanja usvojena inicijalnim obrazovanjem knjižničara sve brže zastarijevaju, a „poluvrijeme života“ stečenih diploma sve je kraće.“ Odgovornost za trajno održavanje razina postignuća stručnih i osobnih kompetencija knjižničara u domeni je mnogih dionika, ali ponajprije samih knjižničara. Osim što se ono treba provoditi, važno ga je i evaluirati. Kako bi se moglo prepoznati što je knjižničarima, ali i njihovim korisnicima potrebno, te na koji način se najkvalitetnije i najefikasnije uči. Važnost toga očituje se u činjenici da znanje koje knjižničari stječu nije važno samo za njih same, već je ono najvažnije za korisnike, zato što ga knjižničari u radu s njima i primjenjuju, ali i korisnicima mogu prenijeti nova znanja.

Trajno profesionalno usavršavanje treba se provoditi stalno, i ono se može provoditi na razne načine. Prilikom provođenja neformalnog obrazovanja važno je voditi računa da se izabere onaj oblik koji najbolje odgovara onome što bi se trebalo naučiti. Profesionalno usavršavanje obuhvaća mnoge pojavne oblike, kao što su: stručne radionice, tečajevi, mentorstvo, suradnički odnosi (peer relationships/job shadowing), učenje na radu ili iskustveno učenje.⁵⁹ Sve navedeno su uglavnom oblici neformalnog obrazovanja. Neformalno obrazovanje (non-formal education) može se definirati kao svaki oblik obrazovanja koji ne dovodi do stjecanja novih kvalifikacija, odnosno novih diploma ili napredovanja na kvalifikacijskoj ljestvici. Ono jednostavno označava organizirane procese učenja usmjerene na osposobljavanje odraslih osoba za rad, za različite socijalne aktivnosti, ali i za osobni razvoj.⁶⁰ Neformalno obrazovanje još nazivano i polu-formalno ili parcipativno učenje, ono je također oblik organiziranog učenja, ali se provodi izvan redovitog školskog sustava. Ono može, ali i ne mora rezultirati formalnom potvrdom o uspješno savladanom programu obrazovanja (seminar, tečaj i sl.). Ukoliko potvrda postoji ona nema status javne isprave.⁶¹ Još jedan oblik učenja koji je itekako primjenjiv u području stručnog usavršavanja, to jest obrazovanja knjižničara, a to je informalno obrazovanje. Informalno obrazovanje jest samoobrazovanje koje se provodi prema individualnim „projektima učenja“, čiji je projektant i izvođač osoba koja uči. Samoobrazovanje i samsavršavanje na radu najmasovniji su oblici informalnog obrazovanja odraslih. Informalno obrazovanje, odnosno učenje, obično se naziva

⁵⁸ Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Aleksandra Horvat, Dijana Machala. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 8.

⁵⁹ Usp. Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Aleksandra Horvat, Dijana Machala. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 46.

⁶⁰ Usp. Pojmovnik – tjedan cjeloživotnog učenja URL: <http://www.cjelozivotno-ucenje.hr/cjelo%C5%BEivotno-u%C4%8Denje/pojmovnik.aspx#7> (04.08.2016.)

⁶¹ Usp. Machala, Dijana. Nav. dj. Str. 179.

i iskustvenim učenjem.⁶² Iskustveno učenje kao takvo je neizbježno, te se događa svakodnevno. Sa svakim novim radnim danom neminovno je da će se iz raznoraznih situacija naučiti nešto novo. Znanje stečeno ovim putem je nezamjenjivo i iznimno korisno svakom djelatniku.

Osim same organizacije tečajeva, seminara ili radionica unutar ustanove, iznimno je korisno kada knjižničari međusobno surađuju, razmjenjuju svoja negativna ili pozitivna iskustva, te postojeća znanja i na taj način uče jedne od drugih. Kako bi učenje bilo što efikasnije, potrebno je izabrati odgovarajući oblik za ono što se želi naučiti. Tako na primjer u slučaju učenja korištenja nove tehnologije najefikasniji oblik su tečajevi ili stručne radionice, dok se u slučaju učenja konkretnog načina rada s korisnicima, to jest ophođenja s korisnicima najbolje pokazalo učenje na radu ili iskustveno učenje. Ključno je izabrati odgovarajući oblik kako bi na kraju dobili najbolje rezultate. Iznimno bitno je i da knjižničari i voditelji knjižnica prepoznaju važnost stalnog stručnog usavršavanja, aktivno sudjeluju ali i uče jedni od drugih. Na taj način će napredovati oni osobno i profesionalno, ali će napredovati i ustanova u kojoj rade u cjelini. Ukoliko se odluči odvojiti resurse i vrijeme zaposlenika za planiranje i provođenje usluga za slijepo i slabovidne korisnike, one trebaju biti pomno isplanirane i trebaju biti kvalitetno provedene, a kako bi to bilo moguće zaposlenicima se treba omogućiti stalno informiranje i učenje. U ovom slučaju najbolje bi odgovaralo iskustveno učenje, te učenje iz prakse. Knjižničari trebaju surađivati i razmjenjivati iskustva kako bi se olakšalo učenje, jer knjižnice nisu suparničke institucije, one rade i djeluju za dobrobit zajednice, a to će najlakše ostvariti ukoliko se međusobno potpomažu. Potrebno je uzeti u obzir kako se trenutno nalazimo u nepovoljnoj ekonomskoj situaciji općenito, te ne postoji uvijek dovoljno resursa za putovanje i učenje iz prakse, te predavanje licem u lice. Upravo iz tog razloga treba iskoristiti prednosti suvremene tehnologije i omogućiti učenje u on-line okruženju.

Neki od naputaka koje možemo pronaći u izdanjima⁶³ Agencije za odgoj i obrazovanje koji mogu biti iznimno korisni u ovom slučaju, a vezani su uz temu stručnog usavršavanja i profesionalnog razvoja su:

- Potrebno je potaknuti definiranje stručnog usavršavanja s ciljem poticanja profesionalnog razvoja.

⁶² Usp. Machala, Dijana. Nav. dj. Str. 199.

⁶³ Usp. Stručno usavršavanje i profesionalni razvoj : zbornik radova / priredila Sanja Milović. Zagreb : Agencija za odgoj i obrazovanje, 2010. Str. 18-19.

- Treba doprinijeti osmišljavanju i upravljanju programima stručnoga usavršavanja kako bi se što više uskladilo ono što knjižnica nudi i stvarne potrebe korisnika.
- Potrebno je potaknuti suradnju sa srodnim institucijama, i drugim institucijama koje mogu biti dobar partner knjižnice u zajednici.
- Potrebno je oblikovati i opisati cilj/ciljeve i zadatke unutar pojedinog sadržaja stručnog usavršavanja u određenom razdoblju (jednogodišnjem, dvogodišnjem).
- Treba jasno odrediti koji su točno sadržaji određenim stručnim usavršavanjem obuhvaćeni, te koje sve druge sadržaje ono pokriva.
- Omogućiti individualno osmišljavanje stručnoga usavršavanja koje proizlazi iz specifičnog područja ili posebnih potreba korisnika.
- Omogućiti stručno usavršavanje za rad sa ciljanim skupinama korisnika.
- Dio stručnoga usavršavanja osmisliti na principima iskustvenoga učenja.
- Evaluaciju stručnoga usavršavanja provoditi tijekom stručnoga usavršavanja (nakon određenih programskih i strukturalnih dijelova), neposredno nakon završenog stručnog usavršavanja te s vremenskim odmakom koristeći se pritom različitim oblicima evaluacije.
- U osmišljavanju i upravljanju stručnim usavršavanjem za određeno razdoblje koristiti se podacima prikupljenim u evaluacijama.
- Potrebno je jasno odrediti kvantitativne elemente imajući na umu postojeće brojčane pokazatelje (kao što su broj skupova, broj sudionika, broj sati stručnoga usavršavanja, broj sati individualnih aktivnosti tijekom implementacije ili inoviranja vezanih uz određeno stručno usavršavanje).
- Strukturirati poželjne oblike i aktivnosti kojima se valja služiti u osmišljavanju i provedbi programa stručnih usavršavanja.
- Dio stručnoga usavršavanja potrebno je osmisliti interdisciplinarno i modularno.
- Implementirati znanja i iskustvo stečeno tijekom stručnog usavršavanja u svakodnevnom radu.⁶⁴

„Kako bi bili uspješan partner obrazovnim institucijama i društvu kao cjelini u uspostavi procesa cjeloživotnoga učenja, knjižničari sami trebaju preispitivati širinu svojih stručnih kompetencija, te redefinirati jezgru knjižničarskog znanja. Trajna izobrazba i

⁶⁴ Usp. Isto.

usavršavanje vertikalna je ne samo profesionalnog razvoja već i uspostave suvremenih knjižničnih usluga.⁶⁵ Sve navedeno je usko vezano i uz usluge, to jest edukaciju zaposlenika za organiziranje usluge i za sam rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima. Ova korisnička skupina je sama po sebi iznimno zahtjevna, jer osim organizacije posebnih aktivnosti i usluga potrebna im je posebna vrsta građe, koriste se drugačijom tehnologijom nego li videći korisnici, te je potrebno znati na koji način komunicirati s korisnicima i kako im pristupiti. Upravo iz tog razloga u knjižnicama čiji su trenutni ili potencijalni korisnici slijepi i slabovidne osobe važno je provoditi stručna usavršavanja knjižničara koja su umjerena prema tom području, te neprestano raditi na usavršavanju vlastitih kompetencija kako bi korisnici imali što kvalitetnije iskustvo u knjižnici i u konačnici postali njeni stalni i aktivni korisnici.

4.4. Osposobljavanje knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima

Pripadnici posebnih korisničkih skupina kao i ostali građani imaju demokratsko pravo pristupa informacijama, kao i cjeloživotnom učenju i kulturi. Knjižnica kao centar zajednice koji omogućuje pristup znanju treba svim skupinama, pa tako i posebnim korisničkim skupinama omogućiti pristup informacijama i znanju. Upravo iz tog razloga se osoblje knjižnice treba osposobiti za razumijevanje različitih korisničkih potreba kako bi svima pružili primjerenu pomoć, te organizirali adekvatne usluge.⁶⁶ Formalno obrazovanje samo po sebi nije dovoljno, te se iz tog razloga knjižničari trebaju stalno usavršavati, biti svjesni razine vlastitih kompetencija i raditi na njihovom razvoju, poznavati nove trendove, poznavati populaciju zajednice u kojoj djeluju, poznavati svoje korisnike, njihove potrebe, te znati kako zadovoljiti potrebe različitih korisničkih skupina. Ovu tvrdnju potkrjepljuje i Brazier⁶⁷ koja smatra, kako je „potrebno posvetiti vrijeme i resurse svom osoblju, kako bi se sve aktivnosti i usluge koje se nude za slijepi ili slabovidne osobe mogle kvalitetno provoditi.“ Ova tvrdnja je možda najrealnija, jer nije ni malo čudno ukoliko u literaturi dolazi do idealiziranja čitave situacije. Edukacija zaposlenika i usavršavanje njihovih kompetencija je dugotrajan i skup proces. Često se događa da je premalo financijskih sredstava i premalo vremena koje bi se

⁶⁵ Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Aleksandra Horvat, Dijana Machala. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 19.

⁶⁶ Usp. Ujlaki, Kristijan; Strmečki, Josipa. Obrazovanje i komunikacija u usluzi za slijepi i slabovidne osobe u knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 2(2010), str. 94.

⁶⁷ Brazier, Helen. The Role and Activities of the IFLA Libraries for the Blind Section. // Library Trends 55, 4 (2007), str. 876.

moglo uložiti u ove svrhe, to jest u svrhu usavršavanja i edukacije za sva postojeća područja u knjižničarstvu i informacijskim znanostima. Nadalje, ne možemo promišljati izričito u smjeru jedne posebne korisničke skupine. Posebnih korisničkih skupina je mnogo, i teško je, zapravo gotovo nemoguće da u svakoj knjižnici postoji barem jedan djelatnik koji je stručnjak za jednu posebnu korisničku skupinu, a još manje vjerojatno da u svakoj knjižnici postoje djelatnici koji su stručni za svaku korisničku skupinu. Iz tog razloga je važno određivanje prioriteta, dobra organizacija i temeljito planiranje, kako bi knjižnica uspjela barem djelomice u onome što želi i treba pružiti zajednici i posebnim korisničkim skupinama. Jako bitna je suradnja, koja čitav ovaj proces može uvelike olakšati. Knjižnice mogu surađivati sa stručnjacima za određeno područje, srodnim institucijama, raznim udrugama, te drugim knjižnicama. Ukoliko u knjižnici ne postoji stručnjak za određeno područje ili za određenu korisničku skupinu, on zasigurno postoji u lokalnoj zajednici i rado će pomoći, a uz njegovo vodstvo i sam knjižničar može postati u određenoj mjeri stručna osoba.

Dijana Sabolović-Krajina navodi kako je „učenje glavni pokretač stvaranja sustavne dodane vrijednosti u organizacijama. Polazište ovog usmjerenja leži u činjenici da je upravo ljudski kapital (iskustvo, obrazovanje, vještine, znanje i ideje zaposlenika) čimbenik stabilnosti u nestabilnom okruženju.“⁶⁸ Što se tiče obrazovanja zaposlenika upravo Sabolović-Krajina u svom doktorskom radu predstavlja jedan inovativni koncept upravljanja, a to je koncept učeće organizacije (eng. *The Learning Organisation*), koji bi mogao biti iznimno koristan u knjižnicama, ponajviše prilikom provođenja i organizacije novih, manje poznatih i ne toliko dobro uhodanih usluga.⁶⁹ Koncept učeće organizacije definira kao „samo jedan od alata koji mnogim organizacijama, a tako i knjižnicama može omogućiti snalaženje u promjenljivoj i nestabilnoj okolini i turbulentnim društvenim promjenama. Učeća organizacija novi je upravljački koncept u ekonomiji u kojoj je znanje ključni proizvodni resurs, a cjeloživotno učenje je imperativ. Osnovne smjernice na kojima počiva učeća organizacija su:

- jačanje profesionalnih i osobnih kompetencija knjižničnog osoblja;
- poticanje na učenje kao integralni dio organizacije;
- kreativno organizacijsko (timsko) učenje;

⁶⁸ Sabolović-Krajina, Dijana. Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu. // Doktorski rad. Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/6373/1/doktorski%20rad%20dijana%20sabolovic%20krajina.pdf> (19.1.2017.), str. 85.

⁶⁹ Usp. Isto.

- pro-aktivno rješavanje problema (nasuprot pasivnom prihvaćanju trenutnog stanja);
- međusobno informiranje i komuniciranje;
- organizacijska kultura: bliski međusobni odnosi, osjećaj zajedništva, briga za druge;
- vodstvo: zajednička vizija, suradnja; delegiranje poslova i odgovornosti.⁷⁰

Navedeni koncept učeće organizacije je izvrstan primjer načina na koji bi ustanova, tj. organizacije trebala funkcionirati prilikom uvođenja novih usluga, ali ne samo tad, već stalno. Zaposlenici se u na ovaj način formiranoj organizaciji međusobno informiraju i imaju razvijenu komunikaciju, što je iznimno bitno. Na ovaj način strukturirana organizacija odaje dojam jake organizacije koja može svladati svaku prepreku, te je spremna na prihvaćanje promjena, uspješno savladavanje problema, učenje novog, te daljnje širenje i nadograđivanje vlastitog, već postojećeg znanja. Dijana Sabolović-Krajina naglašava kako „knjižničari trebaju naučiti kako učiti i kako mijenjati sebe i knjižnice, kako se uključiti u inovacijski postupak, predvidjeti i proizvesti inovacije.“⁷¹ Ono što vidimo iz prikaza učeće organizacije, jest da je najvažnija informiranost, te međusobna komunikacija na čemu se zasniva i daljnje napredovanje i samo učenje. Knjižnica koja je prihvatila koncept učeće organizacije je knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica. Ova knjižnica koncept učeće organizacije koristi kao platformu kojom uzvraća na nestabilnost, nestalnost u okruženju, nepredvidivost i nesigurnost. Zahvaljujući upravo ovom konceptu koprivnička knjižnica je prepoznata u zemlji i inozemstvu po svojim inovativnim rješenjima. Među brojnim nagradama i priznanjima koje je knjižnica primila za inovativnosti, pronalazi se i ona za otvaranje knjižnice novim korisničkim skupinama, u koju spadaju i osobe oštećena vida. Važno je spomenuti i priznanje koje je primila za nove oblike poduke, to jest za prenošenje novostečenog znanja i iskustva u radu s novim korisničkim skupinama. Poduke su održane za knjižničare, stručnjake drugih profila, predstavnike udruga i brojne druge.⁷²

⁷⁰ Isto, str. 85.

⁷¹ Sabolović-Krajina, Dijana. Inovativnost u knjižnicama – primjer prakse knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, ½(2015), str. 310.

⁷² Usp. Isto, str. 312.-314.

4.4.1. Usavršavanje za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ u Koprivnici

Upravo zahvaljujući svojoj inovativnosti može se reći kako je Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ u Koprivnici najaktivnija među hrvatskim narodnim knjižnicama prilikom provođenja usluga za slijepe i slabovidne korisnike. Kada se organizira ova vrsta usluga potrebno je privući potencijalne korisnike, ali i obrazovati knjižničare za rad s novom korisničkom skupinom. Prilikom planiranja i samog kreiranja usluga u suradnji s Udrugom slijepih Koprivničko-križevačke županije detektirani su korisnici, potrebe za korištenjem lokalne knjižnice i postavljeni ciljevi koje je trebalo ostvariti uvođenjem novih knjižničnih usluga. Projekt uvođenja usluga je proveden kroz nekoliko ključnih aktivnosti: obrazovanje knjižničara za implementaciju usluge, nabavu i instalaciju specifične opreme, nabavu knjižnične građe, informiranje korisnika o novim uslugama, uvođenje animacijskih programa, promidžbu usluge i projekta, te evaluaciju kvalitete same usluge.⁷³ Ciljevi projekta bili su „ravnopravna uključenost slijepih i slabovidnih osoba u lokalnu zajednicu i društvo u cjelini, kvalitetniji pristup izvorima znanja i informiranja u lokalnoj sredini, veća društvena podrška slijepim i slabovidnim osobama, te bolje razumijevanje zajednice za potrebe slijepih i slabovidnih.“⁷⁴

Uvođenje nove usluge za slijepe i slabovidne osobe u Knjižnicu i čitaonicu „Fran Galović“ podrazumijevalo je nabavu nove vrste građe i opreme, kao i pripremu za nove korisnike sa specifičnim potrebama. Sve navedeno je zahtijevalo provođenje kvalitetno planirane i provedene poduke jer su građa, oprema kao i rad sa slijepim i slabovidnim osobama bili uglavnom nepoznati knjižničarima koji će u biti i pružati nove usluge. Obrazovanje se provodilo primjenjujući načela benchmarkinga, odnosno uspoređivanja vlastitoga položaja, prednosti i nedostataka u odnosu na druge knjižnice koje nude iste ili slične usluge, te aktivno uslužuju slijepe i slabovidne korisnike. Obrazovanje se odvijalo u tri smjera:⁷⁵

⁷³ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Nav. dj. Str. 25.

⁷⁴ Knjižnica Fran Galović Koprivnica URL: <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=1&n=5> (01.08.2016.)

⁷⁵ Usp. Ujlaki, Kristijan. Nav. dj. Str. 94.

1. Obrazovanje knjižničnog osoblja za rad s opremom i knjižničnom građom namijenjenom slijepim i slabovidnim korisnicima kao i za rad s ovom skupinom korisnika:

Usavršavanje knjižničara koprivničke knjižnice započelo je obrazovnim posjetima ustanovama i udrugama koje imaju iskustva u radu s opremom i građom, kao i u radu sa slijepim i slabovidnima korisnicima, te osobama s nekim drugim vrstama invalidnosti. Posjeti su za cilj imali dobivanje osnovnih informacija i uvida u stanje u Hrvatskoj. Organizirani su i posjeti Hrvatskoj knjižnici za slijepe i Hrvatskom savezu slijepih u Zagrebu, te su oni knjižničarima pružili uvid u postojeće vrste građe za slijepe i slabovidne osobe, način njihova nastanka i proizvodnju, moguće načine korištenja, posuđivanja i raspačavanja, ali i uvid u same preferencije i navike korisnika Hrvatske knjižnice za slijepe.⁷⁶ Na ovaj način je umjesto suhoparnog učenja iz literature omogućeno učenje razmjenom stvarnih iskustava iz prakse. Vrlo važan vid obrazovanja organiziran je i među djelatnicima knjižnice koji su na čestim internim sastancima razmjenjivali iskustva u radu s korisnicima i opremom. Na taj način su učili kroz vlastito iskustvo, ali i kroz iskustva svojih kolega. U ovom slučaju je korišten timski pristup. „Međusobno su podijeljene odgovornosti među knjižničarima koji su bili dužni prikupiti informacije i postojeća iskustva i proučiti stručnu tiskanu i elektroničku literaturu. Tako je jedan dio zaposlenika bio zadužen proučiti smjernice za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima, drugi za proučavanje postojećih vodiča za komunikaciju i ophođenje sa slijepim i slabovidnim osobama, ostali su imali zadatak proučiti literaturu o slijepima ili literaturu slijepih autora, ili proučiti o on-line uslugama za slijepe i mrežne stranice inozemnih knjižnica koje nude slične usluge i nakon toga upoznati kolege knjižničare s prikupljenim informacijama.“⁷⁷ Uspostavljena je interna komunikacija kako bi uspostavljanje nove usluge bilo što kvalitetnije. Ovo je vrlo korisno u začetku same usluge, ali interna komunikacija pomaže i u daljnjem razvitku usluga, ispravljanju mogućih pogrešaka i nepravilnosti, ali i realiziranju novih ideja. Redovito su održavani i tjedni radni sastanci svih zaposlenika, mjesečni sastanci stručnih djelatnika, sastanci koordinatora odjela i službi, te sastanci projektnog tima.⁷⁸ Iz ovog primjera možemo vidjeti kako je prilikom organiziranja usluga i edukacije zaposlenika ključna suradnja i komunikacija unutar organizacije. Ona je temelj svakog uspješnog projekta i poslovanja, te se najviši ciljevi mogu postići isključivo na ovaj način, to jest kada zaposlenici surađuju i međusobno nadopunjuju znanja.

⁷⁶ Usp. Isto, str. 95.

⁷⁷ Isto, str. 96.

⁷⁸ Usp. Ujlaki, Kristijan. Nav. dj. Str. 97.

2. *Obrazovanje korisnika koji će novonabavljenu građu, pomagala i opremu koristiti.*

Vrlo važan i učinkovit dio obrazovanja organiziran je kroz trinaest radionica koje su se održale u samom prostoru knjižnice, a bile su namijenjene pojedinim ciljanim skupinama korisnika: predškolskoj djeci, školskoj djeci, roditeljima i odraslima. Radionice su bile tematske i odnosile su se na poduku za korištenje pojedine vrste građe, rad s opremom i pomagalicama, kvalitetniju komunikaciju, književne susrete i prezentaciju pojedinih programa. Cilj radionica bio je omogućiti slijepima i slabovidnima socijalizaciju i integraciju u društvo sudjelovanjem u njima prilagođenim aktivnostima, zajedno s osobama zdravog vida (integracijski pristup).⁷⁹ Na ovaj način slijepi i slabovidni korisnici će se uključiti u društvo, ostale članove zajednice će se senzibilizirati o potrebama slijepih osoba, ali i sami zaposlenici knjižnice će lakše pristupiti korisnicima. Približiti će se usluge knjižnice kako slijepima i slabovidnima tako i ostalim građanima, naučiti će se ponešto o komunikaciji i ophođenju s ovom skupinom korisnika, te o njihovim potrebama.

3. *Obrazovanje knjižničara iz drugih knjižnica koje namjeravaju osigurati neke knjižnične usluge za slijepu i slabovidne korisnike.*

Budući da je Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica bila prva narodna knjižnica u Hrvatskoj koja je omogućila širok opseg knjižničnih usluga za slijepu i slabovidne korisnike, pokazala se potreba za prenošenjem iskustava i obrazovanjem drugih knjižničara iz zemlje i iz inozemstva koji su pokazali interes za organiziranje sličnih usluga u svojim knjižnicama. Na onaj način na koji su zaposlenici knjižnice u Koprivnici učili prilikom organiziranja vlastitih usluga, sada prenose dalje svoje znanje. U svrhu daljnjeg obrazovanja knjižničara održani su brojni okrugli stolovi, razna izlaganja, te pouke za knjižničare iz drugih knjižnica.⁸⁰ Nakon što su se zaposlenici knjižnice osposobili za rad sa slijepima i slabovidnima, vratili su se na sam početak, ali s bitno izmijenjenim ulogama. Sada su oni ti koji pomažu prilikom uspostavljanja usluga i obrazuju kolege iz drugih knjižnica.

Nakon svih navedenih obrazovnih aktivnosti koje su provedene i još uvijek se provode, iznimno važno je napomenuti kako postupak samog obrazovanja nije završen, on i dalje traje,

⁷⁹ Usp. Isto, str. 98.

⁸⁰ Usp. Ujlaki, Kristijan; Strmečki, Josipa. Obrazovanje i komunikacija u usluzi za slijepu i slabovidne osobe u knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 2(2010), str. 99.

te vjerojatno nikad neće u potpunosti završiti. Sa svakim novim posjetom slijepog ili slabovidnog korisnika događa se nešto novo, te svaki korisnik donosi nešto novo i predstavlja prigodu da se nešto nauči i da se poboljša postojeća usluga ili dobije ideja za novu.

Nakon što je projekt dovršen njegovom evaluacijom došlo se do zaključka da su uspješno ostvareni postavljeni ciljevi, a to je prije svega edukacija zaposlenika ali i socijalna inkluzija, tj. pristup ove korisničke skupine izvorima znanja i informiranja u svojoj lokalnoj sredini čime su im osigurane i osnovne pretpostavke za obrazovanje i zapošljavanje što rezultira ravnopravnim uključivanjem u društvo u cjelini.⁸¹ Potrebno je i napomenuti kako ovo nije bio jednokratni projekt koprivničke knjižnice. Knjižnica aktivno planira i realizira brojne projekte koji podižu razinu same kvalitete života i omogućuju pristup informacijama slijepim i slabovidnim skupinama korisnika.

4.4.2. Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara (tečajevi za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima)

Ono što knjižnicama uvelike može olakšati jest činjenica da prilikom uvođenja novih usluga i obrazovanja knjižničara, ne trebaju djelovati samostalno. Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara nudi edukacije na raznim područjima koje mogu pomoći knjižničarima u njihovom profesionalnom razvoju. Neki od tečajeva koji se provode, a odnose se na slijepe i slabovidne korisnike su:

- *Taktilna slikovnica u narodnoj i školskoj knjižnici*

Na tečaju se obrađuju dječje slikovnice taktilnih ilustracija (taktilne slikovnice). „Taktilne slikovnice su podjednako važne za slijepe i visoko slabovidne kao i za senzibilizaciju videće populacije na dječjim odjelima narodnih knjižnica i u školama.“⁸² Po završetku tečaja od polaznika se očekuje da će se upoznati s pojmom dječje slikovnice taktilnih ilustracija (taktilne slikovnice). Polaznici uče osnovne karakteristike i upoznaju međunarodne smjernice za izradu taktilnih slikovnica (T&T Guidelines for making tactile books) koje

⁸¹ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Nav. dj. Str. 26.

⁸² Usp. Taktilna slikovnica u narodnoj i školskoj knjižnici URL: <http://cssu.nsk.hr/taktilna-slikovnica-u-narodnoj-i-skolskoj-knjiznici-vrijednost-tecaja/> (10.08.2016.)

određuju njene fizičke osobine (materijal, uvez), format i broj stranica (ovisno o djetetovoj dobi), tekst i ilustracije. U praktičnoj se radionici upoznaju primjeri dobrih i loših taktilnih slikovnica, a zatim polaznici pokušavaju samostalno izraditi taktilnu slikovnicu. Veoma korisna stavka na ovom tečaju je to što polaznici samostalno izrađuju taktilne slikovnice, jer kao što je već poznato na hrvatskom tržištu manjka ovakve građe. Nakon završenog tečaja polaznici mogu i u svojim knjižnicama organizirati izradu taktilnih slikovnica kako bi obogatili svoj fond i pružili slijepoj i slabovidnoj djeci građu koja im je prijeko potrebna.⁸³

- *Pristup informacijama i komunikaciji u knjižnicama za osobe oštećena vida – upotreba besplatnog čitača zaslona NVDA*

Na tečaju se uči o upotrebi informacijske i komunikacijske tehnologije za slijepu i slabovidne korisnike knjižnice. Održava se i radionica o osnovnoj informatičkoj edukaciji, te o upotrebi čitača zaslona NVDA. Tečaj je namijenjen knjižničarima, stručnim suradnicima u školama, studentima knjižničarstva, te svima koji se u svom radu susreću sa slijepim i slabovidnim osobama. Po završetku tečaja od polaznika se očekuje da će s uspjehom koristiti čitač zaslona i softvera za sintezu govora (NVDA) za slijepu i slabovidne osobe, pomagati pri upotrebi ili otklanjati eventualne probleme u korištenju i instalaciji NVDA.⁸⁴

- *Knjižnične usluge za slijepu i slabovidne korisnike*

Na tečaju se podučava o organizaciji knjižničnih službi i usluga namijenjenih slijepim i slabovidnim osobama. U tečaj je uključeno planiranje usluga, tehnički preduvjeti organizacije usluga, formiranje zbirke za slijepu i slabovidne osobe, razni oblici promotivnog rada, organizacija događanja, tribina i izložbi, marketinške aktivnosti, te oblici nakladništva i digitalizacija građe namijenjene slijepim i slabovidnim osobama. Tečaj je namijenjen knjižničarima svih vrsta knjižnica, te svim zainteresiranim za upoznavanje rada knjižnice za slijepu i slabovidne osobe. Po završetku tečaja od polaznika se očekuje da će izraditi plan

⁸³ Usp. Isto.

⁸⁴ Usp. Pristup informacijama i komunikaciji u knjižnicama za osobe oštećena vida – upotreba besplatnog čitača zaslona NVDA. URL: <http://cssu.nsk.hr/pristup-informacijama-komunikaciji-u-knjiznicama-za-osobe-ostecena-vida-koristenje-besplatnog-citaca-zaslona-nvda/> (20.08.2016.)

aktivnosti za uspostavu usluga za slijepe i slabovidne osobe.⁸⁵ Ovakav tečaj je izvrstan temelj za samostalno pokretanje usluga za slijepe i slabovidne u vlastitoj knjižnici.

4.5. Vještine i znanja potrebne za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima

U ovom poglavlju više će se pažnje usmjeriti na ona znanja koja su potrebna za rad sa slijepim korisnicima, a ta znanja su vezana uz način komunikacije, prvi susret sa slijepom ili slabovidnom osobom, načine na koje pomažemo slijepima pri kretanju i sl. Poglavlje možemo započeti prigodnim citatom iz IFLA-inih smjernica za knjižnice za slijepe u informacijsko doba, gdje se navodi kako „knjižničari trebaju biti osposobljeni kako bi razumjeli raspon potreba svojih korisnika i mogli ponuditi odgovarajuću pomoć koja im je potrebna.“⁸⁶ Na sličnu tvrdnju nailazimo dalje u smjernicama, gdje se navodi „kako se u knjižnicama za slijepe i onim knjižnicama koje pružaju takvu vrstu usluga zahtijeva širok raspon vještina za uspjeh i izgradnju odnosa. Takve organizacije trebaju iskusne menadžere i osoblje koje je u mogućnosti pružiti vodstvo i motivaciju u ovom okruženju koje se ubrzano mijenja.“⁸⁷ Sve navedeno nam upućuje na činjenicu da zaposlenici knjižnice trebaju imati čitav spektar vještina i znanja kako bi njihove usluge bile što kvalitetnije, a korisnici što zadovoljniji. To je slučaj kod svih usluga općenito, ali posebno kod usluga za slijepe i slabovidne. Usavršavanje vještina i poznavanje potreba svojih korisnika je iznimno važno.

Kako bi zaposlenici bili sposobni što bolje surađivati i pružiti što bolje usluge skupinama korisnika s posebnim potrebama, škole za knjižničare trebaju usmjeriti više pozornosti prema obuci studenata za rad s posebnim skupinama korisnika. To jest potrebno je integrirati širi spektar znanja o specijaliziranim uslugama u redovni plan i program nastave. Na taj način će svi knjižničari imati osnovna znanja o posebnim korisničkim skupinama.⁸⁸ S obzirom na to da ne možemo uvijek utjecati na ono što se podučava formalnim obrazovanjem bitno je osvijestiti knjižničare i voditelje knjižnica da se trebaju nastaviti obrazovati i po završetku formalnog obrazovanja. U slučaju slijepih i slabovidnih korisnika postoji čitav niz znanja koje knjižničari trebaju imati o svakodnevnom načinu funkcioniranja slijepih i

⁸⁵ Usp. Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne korisnike URL: <http://cssu.nsk.hr/knjiznicne-usluge-za-slijepe-i-slabovidne-korisnike/> (20.08.2016.)

⁸⁶ IFLA: Libraries for the Blind in the Information Age: Guidelines for Development URL: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED494539.pdf> (02.05.2016.)

⁸⁷ Isto.

⁸⁸ Usp. Isto, str. 61.

slabovidnih, o načinu ophođenja s ovom posebnom korisničkom skupinom, te o njihovim potrebama. Ono što je iznimno važno i što se čitavo vrijeme napominje jest integracija slijepih i slabovidnih u društvo, no ono što je odvelo korak dalje i omogućilo bolju integraciju i bolje razumijevanje je činjenica da brojne knjižnice zapošljavaju slabovidne ili slijepe osobe. Na taj način i sami zaposlenici knjižnice uče kako pravilno i s poštovanjem postupati sa osobama sa oštećenjima vida, ali i slijepi i slabovidni mogu privući i nove korisnike s jednakim oštećenjima, te im približiti knjižnicu.⁸⁹ Prvo što trebamo imati na umu prilikom susreta sa slijepom ili slabovidnom osobom jest to da sve slijepe osobe nisu jednake.

Slijepe osobe mogu se podijeliti u tri skupine:

- osobe koje nikada nisu gledale,
- osobe koje su postepeno gubile vid,
- osobe kojima se gubitak vida dogodio u nekoj životnoj dobi ili kasnije oslijepjele osobe.⁹⁰

„Spoznaja o svijetu u kojem živimo različita je između kongenitalno slijepih i kasnije oslijepjelih osoba. Važno je toga se sjetiti kada razgovaramo s osobom koja ne vidi, kada ju upućujemo ili joj nešto opisujemo. Osoba koja ne vidi od rođenja nema sjećanja na boje, na zalazak sunca ili bonacu na moru - ona ima osobni doživljaj koji je proizašao iz opisa onih koji vide. Kasnije oslijepjela osoba ima sjećanja kroz vlastiti doživljaj iz vremena kada je vidjela.“⁹¹ Uzroci gubitka i stupanj oštećenja vida vrlo su brojni i raznoliki, i mala očuvanost vida vrlo je značajna. „Tako neke slabovidne osobe zapažaju svjetlo i jarke boje, ali ne mogu vidjeti predmete. Nekima je vidno polje jako suženo. Neki vide pokrete, a drugi mogu vidjeti predmete, ako su određene veličine i pod određenim svjetlom.“⁹² Slabovidne osobe za percepciju okoline osim preostalih osjetila koriste i preostali vid, ali im je potrebno mnogo više vremena. Neka ispitivanja utvrdila su da slabovidna osoba treba i do deset puta više vremena za percipiranje predmeta od osobe neoštećena vida. Vrlo se često zaboravlja da je percepcija kod slabovidnih nepotpuna, osiromašena i vrlo često fragmentarna. To može biti problem kod učenika, jer slabovidni učenici nisu po svojim teškoćama u vizualnoj percepciji transparentni kao slijepi učenici što često rezultira nerazumijevanjem i neprimjernim

⁸⁹ Usp. IFLA: Libraries for the Blind in the Information Age: Guidelines for Development URL: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED494539.pdf> (02.05.2016.), str. 62.

⁹⁰ Usp. Pristup i komunikacija sa slijepim osobama URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/pristup-komunikacija-sa-slijepim-osobama-128/> (01.07.2016.)

⁹¹ Isto.

⁹² Ujlaki, Kristijan. Nav dj. Str. 101.

pristupom. Iskustvo je pokazalo da zbog toga slabovidni učenici imaju većih teškoća u savladavanju školskog programa od slijepih učenika.⁹³

Nadalje, čest problem prilikom susreta sa slijepima je komunikacija, to što ne znamo kako se ponašati ili komunicirati sa osobom sa određenim oštećenjima, u ovom slučaju slijepima i slabovidnima može predstavljati veliki problem. U svakodnevici komuniciramo verbalno i neverbalno: riječima, gestama i mimikom. Vještina komunikacije podrazumijeva dobro poznavanje jezičnog izražavanja, kulturološki kontekst i društvenu interakciju. Sve je komunikacija, i govor i šutnja. U tom složenom postupku primanja i odašiljanja poruka često dolazi i do nesporazuma. Kristijan Ujlaki naglašava kako „knjižnice kao frekventna mjesta društvenog života iziskuju i posebne vještine komuniciranja svojih zaposlenika koji rade neposredno s korisnicima. U kontaktu osoba zdravoga vida sa slijepima, važnost verbalne komunikacije od presudnog je značaja, budući da neverbalna komunikacija nije moguća.“⁹⁴ Prilikom susreta i komunikacije sa slijepima važno je dobro verbalizirati, a pogrešno je obraćati se pratitelju ukoliko ga slijepa osoba ima. Komunikaciju olakšava ukoliko je slijepa osoba aktivna i točno izražava svoje želje i potrebe, kako bi ju se moglo što bolje razumjeti.⁹⁵

Kada je riječ o komunikaciji sa slijepom djecom, jednako je kao i u komunikaciji s odraslima. Priručnik za rad s djecom s oštećenjima vida daje nekoliko naputaka⁹⁶: „djeci se treba vrlo konkretno obraćati, predstaviti se i osloviti dijete imenom, objašnjavati mu gdje se što nalazi, te najaviti svoj dolazak i odlazak. Od velike je važnosti stalno neverbalni dio komunikacije izbjegavati, to jest pretvarati ga u verbalni.“ Iz navedenog možemo vidjeti kako se prema djeci s oštećenjima vida prilikom komunikacije, treba odnositi jednako kao i prema odraslim osobama s oštećenjima vida. Izbjegavati neverbalnu komunikaciju i uključiti osobu u razgovor. Prilikom komunikacije sa slijepom ili slabovidnom osobom dobro je usmjeriti pogled prema osobi i obratiti joj se direktno. Ukoliko želite uputiti pitanje osobi s oštećenjem vida, a rad se realizira u grupi, prethodno ju oslovite po imenu, kako bi ona znala da se postavljeno pitanje odnosi na nju. U onim situacijama, kada neverbalni dio komunikacije (primjerice izraz lica, koji nadopunjuje rečeno i daje mu drugi smisao) izazove određenu reakciju grupe potrebno je verbalno pojasniti što se točno u grupi dogodilo te je izazvalo

⁹³ Usp. Integracija učenika s oštećenjem vida URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/integracija-ucenika-ostecenjem-vida-458/> (01.07.2016.)

⁹⁴ Ujlaki, Kristijan. Nav. dj. Str. 100.

⁹⁵ Usp. Isto, str. 101.

⁹⁶ Rad s učenicima. URL: http://www.smn.hr/katehetski/centri/Rad_s_djecom_s_ostecenjima_vida.pdf (01.07.2016.), str. 102.

smijeh, komentare i slično.⁹⁷ Općenito govoreći, komunikacija sa slijepim i slabovidnim osobama ima svojih specifičnosti i ne postoji neki općeniti recept. Na osobama zdravoga vida je da dobro verbaliziraju, a slijepi i slabovidni da točno izraze svoje potrebe i želje te da ne oklijevaju zatražiti pomoć. Ujlaki naglašava kako⁹⁸ „stalno treba raditi na obrazovanju i senzibilizaciji osoba zdravoga vida, jer čak i stručne osobe griješe. Bolest mijenja čovjeka, iziskuje prilagođivanje, a jedan od važnih preduvjeta jest prihvaćanje samoga sebe i pozitivno razmišljanje; usmjeriti se na ono što mogu, a ne obrnuto.“ Što se tiče komunikacije i razgovora sa slijepim osobama, tokom razgovora se mnogi ne usude rabiti riječi kao što su „vidjeti“, „promatrati“ ili riječ „slijepi“, te razgovaraju sa strahom i ostaju suzdržani. Ako se ipak dogodi da pogriješe i upotrijebe riječ „vidjeti“, može se dogoditi da se potpuno smetu i počnu ispričavati. Što dovodi u neugodnu situaciju. No slijepi su i sami ponekad spremni za prigodne šale na vlastiti račun. Riječ „slijepi“ izgovaraju i slušaju kao i svaku drugu, a riječ „vidjeti“ i slične riječi upotrebljavaju u govoru kako bi objasnili svoj poseban način gledanja: mirisom, pipanjem i slušanjem. Tako npr. kad je riječ o čitanju knjige slijepi mogu govoriti o čitanju na brajici ili slušanju zvučne knjige.⁹⁹ No to ipak nije slučaj kod svih osoba, ali bi svakako tokom razgovora trebali biti opušteni, i ne dopustiti da oštećenje vida bude prepreka.

Nadalje, potrebno je znati i kako postupiti pri prvom susretu sa korisnikom. Tada bi knjižničar trebao doznati niz važnih informacija o tome što slijepi ili slabovidni korisnik voli čitati, koji medij preferira, poznaje li i koristi li se tehnologijom i kakvom točno. Praksa je pokazala da su mlađi korisnici uglavnom mnogo otvoreniji u korištenju računala ili MP3 playera, dok su stariji skloniji koristiti kasetofone.¹⁰⁰ Osim što treba znati kako postupati prilikom prvog susreta, poželjno je znati i kako se ponašati sa otprije poznatom osobom. Dyck navodi¹⁰¹ kako „prilikom susreta sa otprije poznatom slijepom osobom ne možemo očekivati da će nas odmah prepoznati po glasu. Slijepe osobe u pravilu dobro pamte glasove, ali je ipak previše od njih očekivati da prepoznaju glas koji možda često ne čuju, i to u trenutku kada se moraju koncentrirati na druga opažanja. Ukoliko niste član obitelji ili dobar znalac, dakle netko čiji glas slijepi može odmah prepoznati poželjno je da se prilikom pozdrava predstavite.“ Potrebno je znati i kada slijepoj osobi treba pomoći, a kada ne. Ne trebaju sve slijepe osobe našu pomoć prilikom obavljanja svakodnevnih radnji. Slijepe osobe kao i ostali

⁹⁷ Usp. Isto.

⁹⁸ Ujlaki, Kristijan. Nav. dj. Str. 103.

⁹⁹ Usp. Dyck, Herman von. Ne tako nego ovako: mali savjetnik za pravilno ophođenje s osobama oštećena vida. Zagreb: Centar za odgoj i obrazovanje „Vinko Bek“, 1997. Str. 19-20.

¹⁰⁰ Usp. Ujlaki, Kristijan. Nav. dj. Str. 102.

¹⁰¹ Usp. Dyck, Herman von. Nav. dj. Str. 22-23.

teže za neovisnošću, stoga im nije potreban nepoželjni „anđeo čuvar“. Ukoliko je osoba našu pomoć odbila ne smijemo je slijediti kako bi u kritičnom trenutku spriječili da se sudari s predmetom koji joj stoji na putu. Slijepi će brzo opaziti da iza sebe ima „anđela čuvara“, te ga to smeta i čini nervoznim.¹⁰² Kada želimo pomoći slijepoj osobi prilikom kretanja, nepoželjno je bez pitanja „uhvatiti“ slijepu osobu i voditi je. Ukoliko primijetimo slijepu osobu pristojno joj ponudimo svoju pomoć, te samo ukoliko ona želi odvedemo je na željeno odredište, na način da joj ponudimo svoju ruku. Dyck navodi¹⁰³ i određene naputke kako bi pomogli slijepoj osobi prilikom kretanja: „slijepu osobu upozorimo kada idemo lijevo, odnosno desno, te kada se ispred nas nalaze stepenice. Slijepi osjeća pokret i automatski nas slijedi. Slijepim osobama nikad ne smijemo govoriti da se: „nešto nalazi tu“, ili da se „nešto nalazi tamo“. Upozoravamo ih na način da im objasnimo gdje je točno nešto u prostoru smješteno, npr: „Lijevo od Vas se nalaze vrata“, ili „stolac je udaljen metar od Vas“. Kako bi olakšali samostalno kretanje slijepih osoba važno je pokušati utjecati na definiranje pravila odlaganja nepotrebnih stvari po hodnicima, i drugim prostorima. Na podovima se ne bi smjele odlagati koševi za smeće i druge potencijalne prepreke. Također, potrebno je pripaziti na prozore, vrata ili druge predmete u prostoriji jer nepotrebni i pogrešno odloženi predmeti mogu biti potencijalna prepreka o koju se osoba s oštećenjima vida može spotaknuti ili pasti.¹⁰⁴

Kod slijepih osoba taktilna percepcija ima najvažniju ulogu za upoznavanje predmeta u okolini. Ona se koristi analitičkim i sintetičkim putem. „Analitički put podrazumijeva pojedinačno opipavanje detalja i pojedinih dijelova i na temelju tih podataka stvara se slika o predmetu i njegovoj svrsi. Sintetički put znači zahvaćanje opipom cjeline predmeta bez detalja, pa se na osnovi cjelokupnog utiska prepoznaje predmet.“¹⁰⁵ U praksi se oba puta nadopunjuju i koriste gotovo istovremeno. Najjednostavniji oblik taktilnog percipiranja je dodir vrškom prstiju bez pokreta. Dodirivanje se može odvijati pokretima rukom, može se koristiti samo palac, jedna ili obje ruke.¹⁰⁶ Iako sve navedeno videćim osobama možda djeluje bizarno i općenito za napominjanje, kod slijepih i slabovidnih je važno napomenuti. Tako u slučaju kada napuštate prostoriju uvijek svom slijepom sugovorniku dajte do znanja da odlazite, a isto tako neki znak da ste se vratili. Imajte uvijek na umu da sa slijepim osobama

¹⁰² Usp. Isto, str. 14.

¹⁰³ Isto, str. 17.

¹⁰⁴ Usp. Rad s učenicima. URL: http://www.smn.hr/katehetski/centri/Rad_s_djecom_s_ostecenjima_vida.pdf (01.07.2016.)

¹⁰⁵ Integracija učenika s oštećenjem vida URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/integracija-ucenika-ostecenjem-vida-458/> (01.07.2016.)

¹⁰⁶ Usp. Isto.

morate komunicirati riječima; ni najljubazniji osmijeh kao ni kimanje glavom, to jest neverbalna komunikacija njoj ne znače ništa.¹⁰⁷

Prilikom rada sa slijepima, potrebno je znati i kako postupati sa slijepom ili slabovidnom djecom. Ukoliko već kao mlađi započnu s korištenjem knjižnice, biti će im dostupno više mogućnosti, imati će otvoren pristup znanju, te će vrlo vjerojatno prepoznati važnost usluga koje su za njih organizirane, te im se nude. Iz tog razloga je važno i poznavati slijepu i slabovidnu djecu kao korisnike. Ova populacija također ima i neke zajedničke karakteristike koje se kod svakog djeteta ne moraju manifestirati. Ovo su neke od mogućih karakteristika slijepe djece:¹⁰⁸

1. „Slijepo dijete ostvaruje neposredni kontakt s okolinom oslanjajući se isključivo na intaktne senzorne organe.
2. Upoznaje haptičke predmete i njihove karakteristike putem taktilnih, odnosno taktilno-motornih percepcija, služeći se analitičko-sintetičkim spoznajnim postupkom.
3. Komunicira sa socijalnom sredinom uglavnom pomoću sluha i govora.
4. Pokazuje manje ili više naglašenu sklonost prema fizičkoj imobilnosti, čime reagira na teškoće samosvladavanja prostora i na ugroženu sigurnost pri kretanju.
5. Vršiti nerijetke određene stereotipne pokrete, takozvane „blindizme“. Ovdje pripada, na primjer, tiskanje očnih jabučica, njihanje gornjim dijelom tijela, okretanje oko vlastite osi.
6. Posjeduje sposobnost distantne percepcije, tj. pravodobnog otkrivanja većih objekata kojima se približava. To postiže zahvaljujući odbijanju šumova ili zvukova koje prilikom hodanja proizvodi svojim koracima ili na drugi način. Ta mu je sposobnost potrebna zbog izbjegavanja zapreka na putu.
7. Može izvlačiti veću korist od intaktnih senzornih organa, nego što to mogu oni koji vide, ali osjetljivost tih organa nije razvijenija kod slijepih nego kod onih koji vide.
8. Ne zaostaje u intelektualnom razvitku za vršnjacima koji vide, osim ako je posrijedi drugi, specifični, problem ili neadekvatni postupci odraslih.
9. Ne reagira negativnim emocijama na vlastitu sljepoću. Sljepoća postaje izvor negativnih emocija tek kao indirektan faktor onda kada dijete počinje uočavati da se okolina prema njemu drugačije odnosi nego prema ostalima. O intenzitetu doživljavanja vlastite različitosti, koji se potiče ili ublažava pod utjecajem

¹⁰⁷ Usp. Dyck, Herman von. Nav. dj. Str. 26.

¹⁰⁸ Usp. Integracija učenika s oštećenjem vida. Nav. dj.

svakodnevnog socijalnog iskustva, ovisi, ustvari, hoće li se kod slijepog djeteta formirati pozitivne crte socijalnog ponašanja, hoće li se povlačiti iz zajednice djece i odraslih ili će težiti da djeluje kao njezin integralni dio.¹⁰⁹

Kao i kod svega novog što se događa gotovo uvijek javlja se strah koji se bazira na nepoznavanju i nedostatku informacija. Potrebno je naglasiti kako ne postoji "specijalna metodika" za slijepe.¹¹⁰ Jednostavno je potrebno znati postojeće metode prilagoditi percepciji i mogućnostima spoznaje slijepih osoba. Osobe s oštećenjem vida, kao i videće osobe, međusobno se razlikuju osim po stupnju oštećenja vida, i u pogledu perceptivnih funkcija, kognitivnih sposobnosti, motorike i oblicima ponašanja. Uspjeh usluga u knjižnici i rada sa slijepim i slabovidnim osobama ovisi upravo o tome koliko znamo o sljepoći, te uvijek trebamo o slijepoj ili slabovidnoj osobi razmišljati kao o pojedincu kako bi udovoljili njihovim osobnim potrebama.

¹⁰⁹ Isto.

¹¹⁰ Usp. Integracija učenika s oštećenjem vida URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/integracija-ucenika-ostecenjem-vida-458/> (01.07.2016.)

5. Istraživanje provedbe stručnog osposobljavanja knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima u narodnim knjižnicama

5.1. Uvod u istraživanje

Slijepi i slabovidni, kao i ostali korisnici trebaju biti ravnopravno uključeni u društvenu zajednicu, a u tome uvelike može pomoći knjižnica i usluge koje ona organizira i pruža svojim korisnicima. Obrazovani i stručno osposobljeni knjižničari su temelj za provođenje kvalitetnih usluga. Knjižničar u ovakvim situacijama treba znati kako postupati i komunicirati s korisnicima, rukovati knjižničnom građom, tehničkom opremom i raznim pomagalicama. Upravo iz tog razloga ovim se istraživanjem želi utvrditi provode li se u Republici Hrvatskoj stručna usavršavanja knjižničara narodnih knjižnica za rad s navedenom skupinom korisnika.

Iako se u literaturi često naglašava važnost stručnog osposobljavanja knjižničara za rad s posebnim korisničkim skupinama, te se opisuju usluge koje se organiziraju, istraživanja na temu stručnog osposobljavanja knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima se do sada u Hrvatskoj nisu provodila. Temom stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjima vida bavili su se Krsitijan Ujlaki i Josipa Strmečki, a u svom radu¹¹¹ donose pregled stručnog osposobljavanja knjižničara za rad s osobama s oštećenjima vida u knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ u Koprivnici prilikom uvođenja usluge za slijepce i slabovidne. U svom radu prikazali su iskustva u komunikaciji sa slijepim i slabovidnim osobama u koprivničkoj knjižnici, te opisali specifična stanja iz svakodnevne knjižnične prakse.

Spomenuti rad jedan je od rijetkih radova u Hrvatskoj koji se odnosi na stručno usavršavanje knjižničara narodnih knjižnica i navedenu korisničku skupinu, no rad je usmjeren isključivo na iskustvo knjižničara jedne knjižnice, te samo na potrebe u zajednici u kojoj knjižnica djeluje. Nasuprot tome, istraživanje koje slijedi za cilj ima prikupiti iskustva i stavove knjižničara iz što više hrvatskih narodnih knjižnica kako bi se dobio uvid u stanje stručnog osposobljavanja na ovom području.

¹¹¹ Usp. Ujlaki, Kristijan; Strmečki, Josipa. Obrazovanje i komunikacija u usluzi za slijepce i slabovidne osobe u knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 2 (2010), str. 93-104.

5.2. Cilj istraživanja i istraživačka pitanja

Cilj istraživanja je utvrditi stanje u hrvatskim narodnim knjižnicama s obzirom na stručno osposobljavanje knjižničara za rad s osobama s oštećenjima vida. Sukladno tome istraživačka pitanja koja se postavljaju su:

- Provede li se u Republici Hrvatskoj i kakvi oblici stručnog usavršavanja knjižničara narodnih knjižnica za rad s osobama s oštećenjima vida?
- Kakvo je mišljenje knjižničara o potrebi stručnog usavršavanja za rad s osobama s oštećenjima vida te, postoje li i ako postoje kakve su razlike u percepciji potrebe za stručnim usavršavanjem između knjižničara u knjižnicama koje nude ili ne nude posebne usluge za navedene korisnike?
- Kakvo je mišljenje knjižničara o korisnosti osposobljavanja, ukoliko su takvo osposobljavanje prošli?
- Primjenjuju li knjižničari, koji su prošli neki od oblika stručnog usavršavanja za rad s osobama s oštećenjima vida stečena znanja i vještine u svom radu i ako da, na koji način?

Očekuje se da će rezultati istraživanja omogućiti uvid u stanje u hrvatskim narodnim knjižnicama, ukazati na ono što je u kontekstu stručnog usavršavanja knjižničara potrebno unaprijediti, te dati polazišta za daljnja istraživanja i za izradu smjernica koje bi se mogle koristiti prilikom organizacije, provođenja i vrednovanja stručnog osposobljavanja knjižničara za rad s osobama s oštećenjima vida.

5.3. Metodologija

5.3.1. Metode istraživanja

U istraživanju se koristi kvalitativna metoda. Metoda prikupljanja podataka je polustrukturirani intervju, što znači da se sugovorniku dopuštaju manja tematska udaljavanja od postavljenih pitanja, te ispitivaču postavljanje potpitanja, u svrhu dobivanja što preciznijih odgovora. Intervju je proveden telefonskim putem s knjižničarima iz 27 hrvatskih narodnih knjižnica.

5.3.2. Uzorak

Uzorak su činili diplomirani knjižničari s minimalno dvije godine radnog staža, jer se pretpostavlja da su već imali prilike sudjelovati u programima stručnog usavršavanja. U istraživanju su sudjelovali knjižničari iz 27 hrvatskih narodnih knjižnica. Prema podacima mrežne stranice Hrvatske knjižnice za slijepe¹¹² u 13 knjižnica koje su obuhvaćene ovim istraživanjem već je implementirana usluga za slijepe i slabovidne, a to su: Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica, Gradska knjižnica Pakrac, Gradska knjižnica i čitaonica Požega, Narodna knjižnica i čitaonica „Vlado Gotovac“ Sisak, Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar, Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, Knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec, Gradska knjižnica i čitaonica „Metel Ožegović“ Varaždin, Knjižnice grada Zagreba, Gradska knjižnica Ivan Goran Kovačić Karlovac, Gradska knjižnica „Juraj Šižgorić“ Šibenik.

Istraživanjem je obuhvaćeno i 14 drugih narodnih knjižnica za koje nije poznato da li imaju implementiranu uslugu za slijepe i slabovidne, a to su: Gradska knjižnica Vukovar, Gradska knjižnica i čitaonica Đakovo, Gradska knjižnica Slavonski Brod, Gradska knjižnica „Franjo Marković“ Križevci, Gradska knjižnica i čitaonica Ogulin, Gradska knjižnica i čitaonica Pula, Gradska knjižnica „Matija Vlačić Ilirik“ Rovinj, Gradska knjižnica Crikvenica, Gradska knjižnica Zadar, Narodna knjižnica Knin Gradska knjižnica Makarska, Gradska knjižnica Marka Marulića Split, Narodna Knjižnica Ploče Dubrovačke knjižnice Dubrovnik - Narodna knjižnica Grad.

5.3.3. Instrument istraživanja

Za ispitivanje stanja stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima u hrvatskim narodnim knjižnicama, korišten je polustrukturirani intervju koji je proveden telefonskim putem. Intervju možemo opisati kao usmenu anketu koja se vodi s točno određenom svrhom i ciljevima prema unaprijed pripremljenom planu.¹¹³ Pri odabiru tipa intervjuja vodili smo se pretpostavkom da su iskustva u knjižnicama vrlo različita i da ispitanicima treba pružiti pojašnjenja o temi o kojoj razgovaramo. Naime, strukturirani

¹¹² Hrvatska knjižnica za slijepe URL: <http://www.hkzasl.hr/> (30.10.2016.)

¹¹³ Usp. Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela: Knjiga osma, Znanstvene i međusobno povezane metode. Kastav: IQ Plus, 2013. Str. 377.

intervju karakterizira¹¹⁴ striktna forma i plan rada, on je formalno i sadržajno razrađen, te ga se poistovjećuje sa metodom ankete „lice u lice“. Nestrukturirani intervju je sličan „običnom“ razgovoru, odvija u obliku neformalne konverzacije u kojoj ispitivač nastoji biti jako fleksibilan, prilagoditi se ispitaniku i pustiti ga da vodi razgovor svojim tempom. Stoga, navedene forme intervju ne odgovaraju sasvim potrebama ovog istraživanja. Polustrukturirani intervju, kao što mu i ime sugerira, kombinacija je prva dva: osoba koja provodi intervju slijedi određeni orijentacijski vodič – plan rada, kojega može prilagođavati ovisno o tijeku razgovora.

Za potrebe provođenja intervju izrađen je protokol za intervju s navedenim osnovnim pitanjima. Svim intervjuiranim knjižničarima nisu bila postavljena sasvim jednaka pitanja. Pitanjima koja su postavljena svim ispitanicima utvrđivalo se provode li se u knjižnicama posebne usluge za slijepo i slabovidno, te jesu li su intervjuirani knjižničari sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja ili imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksu. Daljnji tijek intervju se odvijao sukladno odgovorima ispitanika.

Ukoliko su ispitanici naveli kako su sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad s osobama s oštećenjima vida ili su učili od starijih kolega u praksi, postavljena su im pitanja kojima se ispitalo jesu li stečena znanja i vještine imali prilike primjenjivati u svom radu, koliko su im bila korisna u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama, za koje znanja i vještine smatraju da im nedostaju, te na koji način bi oni organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom posebnom korisničkom skupinom. Također, knjižničarima su postavljena pitanja kojima se pokušalo utvrditi surađuje li njihova knjižnica s drugim knjižnicama ili srodnim institucijama s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida, te se tražilo od njih da navedu što kolege knjižničari u njihovoj knjižnici govore o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama.

Ukoliko su ispitanici naveli kako nikada nisu imali prilike sudjelovati u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, ili učiti od starijih kolega, postavljena su samo neka od pitanja, to jest pokušalo se od njih saznati za koja znanja i vještine smatraju da im nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama, na koji način bi oni organizirali stručno usavršavanje, da li je njihova knjižnica ostvarila suradnju s nekom

¹¹⁴ Usp. Isto, str. 378.

drugom knjižnicom ili srodnom institucijom, te što kolege knjižničari u njihovoj knjižnici govore potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama.

5.4. Rezultati

5.4.1. Posebne usluge za slijepe i slabovidne u hrvatskim narodnim knjižnicama

Za potrebe istraživanja intervjuirani su knjižničari iz 27 različitih hrvatskih narodnih knjižnica. Prilikom obrade provedenih intervjua, ispitanici su kodirani oznakama: I1 do I27. Prvim pitanjem koje se postavljalo svim ispitanicima pokušalo se utvrditi provode li se u odabranim knjižnicama neke posebne usluge za slijepe i slabovidne korisnike. Rezultati na ovo pitanje pomalo su poražavajući jer gotovo polovina knjižničara, čak njih 12 navodi kako u njihovim knjižnicama ne postoje nikakve usluge za osobe s oštećenjima vida. U knjižnicama u kojima se ne provode usluge za slijepe i slabovidne zasad ne postoji plan o uvođenju ovakvih usluga, osim u Gradskoj knjižnici Marka Marulića u Splitu, gdje su naveli kako su upravo zaposlili slabovidnu osobu, koja će se specijalizirati za pružanje usluga osoba s oštećenjima vida. Ostali ispitanici, točnije ispitanici iz 4 knjižnice su naveli kako slijepim i slabovidnim osobama pružaju posebne usluge, no u daljnjem razgovoru su navedene usluge opisale isključivo kao posudbu zvučnih knjiga i knjiga na brajici. Preostalih 11 ispitanika je navelo kako se u njihovim knjižnicama osim posudbe zvučnih knjiga i građe na brajici korisnicima zaista nude posebne usluge, kao što su: koncerti, književne večeri, čitateljski klubovi, izrada taktilnih slikovnica, brojne radionice, ali se provode i razne aktivnosti kojima se pokušava senzibilizirati članove zajednice na potrebe slijepih i slabovidnih.

Kao što je prethodno navedeno u radu temeljno poslanje knjižnica oduvijek je bilo omogućavanje slobodnog pristupa informacijama svim građanima, ali je podjednako važno i omogućiti društvenu uključenost svim skupinama korisnika. Kroz odgovore ispitanika u ovom istraživanju može se vidjeti kako je u više od polovini ispitanih knjižnica pomalo zanemarena temeljna funkcija, a to je omogućavanje društvene uključenosti svim skupinama korisnika.

5.4.2. Sudjelovanje u stručnom usavršavanju za rad sa osobama s oštećenjima vida

Sljedeće pitanje se orijentiralo na stručno usavršavanje za rad sa osobama s oštećenjima vida. Pokušalo se utvrditi koji oblik stručnog usavršavanja su korisnici prošli kako bi naučili što više o ovoj korisničkoj skupini. S obzirom na uglavnom negativne odgovore koji su prevladavali kroz prvo pitanje, odgovori na sljedeće su bili pomalo očekivani. Na ovo pitanje čak 18 ispitanika je dalo negativan odgovor, te su naveli kako nikad nisu imali prilike sudjelovati na bilo kojem obliku stručnog usavršavanja za rad s osobama s oštećenjima vida, niti su prošli nekakav oblik formalne edukacije. Jedan od ispitanika navodi kako je i sam slijepa osoba i zaposlenik knjižnice, te iako nije prisustvovao stručnim usavršavanjima rado pomaže kolegama i podučava ih o potrebama slijepih i slabovidnih. Nadalje, jedna od ispitanica je navela, iako ona nije prisustvovala stručnom usavršavanju, niti se u njenoj knjižnici provode usluge za slijepce i slabovidne, željela je barem osvijestiti zajednicu o potrebama slijepih i slabovidnih te je u suradnji s udrugom slijepih i slabovidnih održano predavanje djeci osnovnoškolskog uzrasta.

Ispitanici iz preostalih 9 knjižnica su naveli kako su imali prilike sudjelovati nekom obliku stručnog usavršavanja za rad s osobama s oštećenjima vida. Stručna usavršavanja su najčešće polazili u sklopu Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara, zatim su prisustvovali predavanjima i edukacijama koje je nudila Knjižnica „Fran Galović“ Koprivnica, razna predavanja i tečajeve koje je organizirala Knjižnica za slijepce. Jedan dio ispitanika sudjelovao je na radionicama koje su se održavale u organizaciji Centra Vinko Bek, Hrvatskog saveza slijepih i druge lokalne udruge za slijepce. Ispitani knjižničari navode kako su se prilikom stručnog usavršavanja naučili kako pristupati korisnicima s oštećenjima vida, kako im pomoći pri kretanju, kako osigurati pristup građi, te mu pružiti sve važne informacije o knjižnom fondu s kojima raspolaže naša Knjižnica (literatura na brailleovom pismu), i sl.

„Osposobili smo se za načine pristupanja korisnicima s poteškoćama s vidom: pomoći korisniku da dođe na kutak za slijepce, omogućiti korisniku da opipom upozna građu koju želi posuditi, osigurati knjižničara koji će mu pomoći oko preuzimanje e-knjige s računala s govornom jedinicom, korisniku pružiti sve važne informacije o knjižnom fondu s kojima raspolaže naša Knjižnica (literatura na brailleovom pismu).“ (I27)

5.4.3. Učenje u praksi

Sljedeće pitanje postavljeno svim intervjuiranim knjižničarima i odnosilo se na njihovo učenje u praksi, to jest pokušalo se utvrditi da li su ispitanici imali prilike učiti o radu sa slijepima i slabovidnima od starijih kolega u praksi. Na ovo pitanje su čak 22 ispitanika negativno odgovorila, naveli su kako nisu imali nikakve prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim osobama od starijih kolega. Odgovor na ovo pitanje nas upućuje na činjenicu da dio knjižničara u knjižnicama kojima se i provode usluge za osobe s oštećenjima vida ili se barem vrši posudba zvučne građe ili građe na brajici, nikada nisu prisustvovali nekom obliku stručnih usavršavanja niti imali prilike učiti u praksi. Nameće se pitanje na koji način nedostatak obrazovanja na ovom području utječe na kvalitetu usluga koje nude svojim korisnicima.

„Ne, svi smo s usavršavanjem započeli u isto vrijeme, ali zato kroz zajednički rad učimo jedni od drugih.“ (I3)

Preostalih 5 ispitanika koji su naveli kako su imali prilike učiti od starijih kolega u praksi, prethodno su naveli i kako su prošli određeni oblik organiziranog stručnog usavršavanja. Također su se svi izjasnili kako im je učenje u praksi bilo jednako korisno kao i učenje na organiziranom obliku stručnog usavršavanja. Među ovim ispitanicima je i knjižničar koji je i sam slijepa osoba, te je naveo kako neprestano svoje kolege upućuje na to da trebaju biti pristupačni i otvoreni prema korisnicima, te da se orijentiraju na individualne potrebe korisnika.

„S obzirom na to da sam i sam slijepa osoba, moglo bi se reći kako su moji kolege učili od mene. Na što ste najviše usmjeravali svoje kolege? Jako je bitno pitanje pristupačnosti i otvorenosti korisnicima, također uputio sam ih na to da više pozornosti obraćaju na individualne potrebe i na osobne interese korisnika.“ (I21)

5.4.4. Primjena stečenih znanja i vještina

Pitanjem koje se sljedeće postavljalo u intervjuu, pokušalo se utvrditi da li su ispitanici znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u svom radu, te na koji način i koliko često imaju takvu priliku. Ovo pitanje nije postavljeno svim

ispitanicima, već samo onima koji su naveli kako su već prošli neki oblik stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima. Na ovo pitanje je odgovaralo svega 9 ispitanika, te su njihovi odgovori gotovo jednoglasno potvrdili kako su im stečena znanja bila izuzetno korisna. Ispitanici navode kako im je uglavnom najvažnije bilo svladavanje komunikacije sa slijepim i slabovidnim osobama u cilju rješavanja njihovih upita.

„Da, najčešće u radu s korisnicima, uvelike su mi olakšale sam proces komunikacije. Koji često zna biti nezgodan jer se do zaposlenja u knjižnici nisam susretala svakodnevno sa slijepim osobama.“ (I13)

Pojasnili su kako im je određena teorijska podloga o potrebama navedene skupine korisnika pomogla u svladavanju straha od samog pristupa i komunikacije. Sve ono što su naučili pomoglo im je u prezentiranju građe korisnicima i njenom korištenju. Ispitanici su naveli kako svoja znanja koriste, ali i usavršavaju prilikom provođenja brojnih radionica koje se odvijaju u njihovim knjižnicama.

„Imala sam prilike, npr. kada slijepa osoba želi posuditi zvučnu knjigu, a potrebno ju je preuzeti. No sva ostala znanja koja su potrebna za rad sa slijepima naučila sam sama putem iskustva.“ (I18)

Postavljeno je i pitanje koliko često knjižničari imaju prilike primjenjivati stečena znanja i vještine u svom radu. Odgovor na ovo pitanje ukazao je na novi problem. Iako je većina ispitanika navela kako stečena znanja koriste svakodnevno ili pri svakom susretu s korisnikom, određen broj ispitanika naglašava kako su imali znatno veći broj korisnika kada je usluga tek uvedena, ali s vremenom je zainteresiranost korisnika opala, te danas rijetko imaju priliku. Nadalje, dio ispitanika je naveo kako nemaju prilike primjenjivati stečena znanja u radu, jer slijepe osobe zbog prilika i mogućnosti koje im se nude za školovanje i zaposlenje, sele iz manjih sredina u veće gradova, kao što je Zagreb. Upravo iz takvih razloga, kao što je promjena mjesta stanovanja, knjižničari trebaju činiti više za posebne korisničke skupine u svojoj zajednici. To se može ostvariti na način da se osobama sa oštećenjima vida pruži mjesto za rad, mjesto za učenje ali i senzibilizira zajednicu o njihovim potrebama.

„Rijetko, jer slijepi i slabovidni u pravilu sele iz Vinkovaca u Zagreb gdje imaju više prilike za školovanje i zapošljavanje. To se često događa i u drugim sredinama, Zagreb je mjesto koje pruža najviše za njihov privatni i poslovni razvoj.“ (I16)

5.4.5. Korištenje stečenih znanja u kontaktu sa slijepima i slabovidnima

Sljedeće pitanje je također postavljeno samo ispitanicima koji su naveli kako su prošli neki oblik stručnog usavršavanja ili imali prilike učiti od starijih kolega u praksi. Na ovo pitanje je također odgovaralo 9 od sveukupno 27 ispitanika, te se njime pokušalo utvrditi koliko su im stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim korisnicima. Većina ispitanika je prilikom odgovaranja na ovo pitanje navela kako su im uvelike olakšala sam proces komunikacije.

„Najvažniji element za komunikaciju i rad sa slijepim je znanje, ne kao potreban resurs i slično, već je to najjednostavniji način da se premosti strah od komunikacije sa slijepim i slabovidnim.“ (I16)

„Komunikacija je nešto što se stalno uči i usavršava, bez obzira o kome je riječ, a stručna znanja i informiranost te permanentna edukacija su sastavni dio cjeloživotnog učenja i brige za zaposlenike što je u našoj knjižnici uobičajena praksa.“ (I15)

Nadalje, ispitanici su naveli i kako nismo ni svjesni koja nam sve znanja mogu zatrebati dok se ne nađemo u situaciji da trebamo ispuniti zahtjev osobe s oštećenjima vida, upravo iz tog razloga stručna osposobljavanja bi se trebala češće provoditi. Također, ispitanici navode kako ne treba strahovati kada se slijepa osoba žele upoznati, one to najčešće rade dodirrom (dlanom dodiruju lice), te im trebamo dopustiti da nas upoznaju, a prilikom toga ne osjećati nelagodu.

„Toliko da sam mogla spontano pristupiti i nisam zazirala od njegova dodira sa željom da me upozna (dlanovima mi dotiče lice jer me na taj način želi „vidjeti“, usta kad govorim i sl.)“ (I20)

Iz navedenih odgovora možemo zaključiti kako je najčešći problem upravo ono osnovno, sama komunikacija s korisnicima. Kao što su ispitanici naveli, stručna osposobljavanja i teorijska podloga o ponašanjima i potrebama ove korisničke skupine, daju nam set znanja koji će knjižničarima pomoći da u svojoj knjižnici ostvare kvalitetnu uslugu i dobar odnos s korisnicima.

„Bile se neobično korisne i važne. Niste ni svjesni koja vam sve znanja mogu zatrebati dok se ne nađete u situaciji da trebate ispuniti zahtjev osobe s oštećenjima vida, upravo iz tog razloga smatram da bi se stručna osposobljavanja trebala i češće provoditi.“ (I27)

5.4.6. Znanja i vještine koje je potrebno unaprijediti

Sljedeće pitanje postavljeno je svim intervjuiranim knjižničarima. Naime, ovim pitanjem se pokušalo utvrditi za koja znanja i vještine knjižničari smatraju da im nedostaju radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima, te je knjižničarima postavljeno pitanje smatraju li oni da se navedena znanja lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem. U dobivenim odgovorima bila je vidljiva razlika između stavova onih ispitanika koji su već prošli neki oblik stručnog usavršavanja, i između onih knjižničara koji nisu prošli stručno usavršavanje niti radili sa slijepim i slabovidnim korisnicima. Naime, knjižničari koji u svojim knjižnicama nemaju uvedene usluge za slijepu i slabovidne korisnike uglavnom su navodili kako smatraju da im nedostaje samo poznavanje potreba ove korisničke skupine, to jest javlja se strah od komunikacije. Naime, kod njih se javlja strah da nisu dovoljno kompetentni da bih uspješno odgovorili na upite ove korisničke skupine, te navode kako im svakako nedostaje znanja o građi kojom se slijepi i slabovidni koriste.

„S obzirom na to da nemam iskustva u radu sa slijepima mislim da bi komunikacija stvarala poteškoću, tj. sam strah od pristupa. Takvo nešto se može naučiti samo putem iskustva, no bilo bi dobro proći nekakvo usavršavanje, barem predavanje nekog oblika kako bi imali teorijsku podlogu. Tako da moglo bi se reći da je važno i jedno i drugo.“ (I23)

Kod druge skupine ispitanih knjižničara, one koja je već prošla određeni oblik stručnog osposobljavanja, ili ima iskustva u radu s ovom skupinom korisnika znanja za koja smatraju da im nedostaju su na nešto drugačija. Naime ova skupina ispitanika većinom navodi kako im uglavnom nedostaju znanja o tehničkoj opremi koju slijepi, ali i slabovidni koriste, te su izrazili želju da i sami nauče čitati brajicu.

„Ne znam što bih točno izdvojila jer često učimo u hodu. Ali svakako smatram da bi knjižničari trebali znati čitati brajicu. Učenje je najbolje kombinacijom stručnog usavršavanja i iskustvenog učenja, jer iz svega naučimo nešto važno na posve različit način.“ (I2)

Mišljenja oko toga da li se navedena znanja lakše stječu iskustvenim učenjem ili organiziranim stručnim usavršavanjem su podijeljena, no većina ispitanih ipak navodi kako je možda najuspješniji oblik učenja proći stručno usavršavanje koje će stvoriti teorijsku podlogu

i pružiti knjižničaru set osnovnih znanja o posebnoj korisničkoj skupini, koja će on sam nadograđivati kroz iskustvo prema potrebama svojih korisnika.

„Vjerujem kako je u sinergiji iskustvenog učenja i stručnog usavršavanja bit kvalitetnog pokretanja i provođenja ove usluge, te također smatram kako mi najviše nedostaju znanja o tehničkoj opremi za slijepu i slabovidne.“ (I10)

„I jedno i drugo je jako bitno. Prvo je potrebno informirati se o temi, u ovom slučaju korisnicima i njihovim potrebama. Savladati prepreku komunikacije, možda i sam strah od toga da će uspjeti zadovoljiti njihove potrebe. Zatim je potrebno naučeno primjenjivati u praksi, kako bi usavršili svoja znanja i napredovali u profesionalnom smislu.“ (I21)

5.4.7. Stručno usavršavanje iz perspektive knjižničara

Idućim pitanjem koje je postavljeno intervjuiranim knjižničarima pokušalo se utvrditi na koji način bi oni proveli stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom skupinom korisnika. To jest, pokušalo se utvrditi što bi uveli prilikom stručnog usavršavanja, koliko često bi provodili osposobljavanje i da li bi takvu vrstu osposobljavanja provodili u svim narodnim knjižnicama, ili i u ostalim vrstama knjižnica, kao što su školske, znanstvene i sl.

Kroz odgovore na ovo pitanje ispitanici su ponudili razne kreativne ideje. No ono što bi knjižničari najčešće uveli jest upoznavanje s osnovama brajice, također su naveli kako bi bilo korisno zaposliti slijepu osobu kao knjižničara, kako bi ta osoba knjižničarima približila potrebe ove korisničke skupine, ali i slijepim osobama mogućnosti knjižnice. Nadalje, ispitanici navode kako bi trebala postojati posebna strategija ili preporuke Hrvatskog knjižničarskog društva / Ministarstva kulture koja bi bila napravljena u suradnji s Hrvatskom knjižnicom za slijepu i Savezom slijepih, a koja bi izravno govorila o uslugama, građi i edukaciji zaposlenika knjižnica za rad sa slijepim i slabovidnim osobama. Knjižničari smatraju kako bi pomoću ovakvih mjera usluge koje se pružaju u različitim knjižnicama bile usklađene, te bi se zahvaljujući njima korisnicima mogla ponuditi kvalitetnija usluga.

Knjižničari su većinom naveli kako bi osposobljavanje trebalo provoditi u svim narodnim ali i školskim knjižnicama, jer u svim knjižnicama postoje potrebe za uslugama za korisnike koji ne mogu čitati standardni tisak (slijepu i slabovidne osobe, osobe s disleksijom,

starije osobe, djeca). Gotovo svi ispitanici su naveli kako bi se osposobljavanje trebalo provoditi barem jednom godišnje ili češće.

„Prvo bih omogućila lakši pristup kako samoj Knjižnici, tako i našim uslugama. Te bih organizirala lakše dostupne radionice ili tečajeve u on-line okruženju. Osposobljavanje bi se trebalo provoditi barem jednom godišnje, i to za sve knjižnice. Svaka knjižnica treba biti otvorena za sve korisnike.“ (I4)

5.4.8. Suradnja knjižnica s drugim institucijama

Intervjuiranjem ispitanika se pokušalo utvrditi suradnju li knjižnice u kojima rade ispitanici knjižničari s drugim knjižnicama ili institucijama s ciljem stručnog usavršavanja ili samog provođenja usluga za slijepce i slabovidne korisnike. Čak 17 ispitanika je na ovo pitanje odgovorilo negativno, te su naveli kako nije ostvaren nijedan oblik suradnje s ovim ciljem. Samo dva od navedenih 17 ispitanika su naveli kako bi rado i ostvarili suradnju ukoliko im se ukaže suradnja, te smatraju kako bi bilo korisno prisustvovati i tečajevima Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara. Knjižnice koje su ostvarile suradnju su:

Narodna knjižnica „Petar Preradović“ u Bjelovar, suraduje sa Centrom za stalno stručno usavršavanje knjižničara; Knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec suraduje s Centrom za odgoj i obrazovanje iz Čakovca; Gradska knjižnica „Juraj Šižgorić“ Šibenik, suradnju je ostvarila s Znanstvenom knjižnicom Zadar, koja pomaže u obučavanju slabovidnih korisnika za rad na računalu za slijepce i slabovidne; Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac Hrvatskom knjižnicom za slijepce; s Hrvatskom knjižnicom za slijepce suraduje i Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, koja suraduje s Udrugom za slijepce Koprivničko-križevačke županije te Centrom za stalno stručno usavršavanje; u Gradskoj knjižnici i čitaonici Vinkovci se provode radionice u suradnji s Hrvatskom udrugom gluho-slijepih osoba Dodir te se suraduje sa županijskom udrugom slijepih; Pulska knjižnica povremeno suraduje s Dnevnim centrom za rehabilitaciju Veruda; Knjižnice Grada Zagreba suraduju s Centrom Vinko Bek i Hrvatskom knjižnicom za slijepce; Narodna knjižnica i čitaonica „Vlado Gotovac“ Sisak suraduje s knjižnicom u Karlovcu; Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica također suraduje s Hrvatskom knjižnicom za slijepce i Knjižnicom i čitaonicom Fran Galović u Koprivnici.

Iz navedenog možemo vidjeti kako sve knjižnice koje su navele kako su uspješno implementirale usluge za slijepu i slabovidnu, nisu to učinile samostalno. Kroz suradnju s raznim udrugama knjižničari su imali prilike obrazovati se, ponuđena im je pomoć u radu, te su uspjeli ostvariti usluge za osobe s oštećenjima vida.

5.4.9. Mišljenje knjižničara o stručnom usavršavanju za rad sa slijepim i slabovidnim osobama

Posljednjim pitanjem koje je postavljeno u intervjuu od ispitanika se tražilo da navedu što kolege knjižničari u njihovoj knjižnici govore o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama. Odgovori na ovo pitanje su otkrili kako djelatnici svih knjižnica koje su sudjelovali u istraživanju na stručno osposobljavanje gledaju pozitivno, te navode kako je ono neophodno, a moglo bih biti i iznimno korisno, kako za same djelatnike, tako i za korisnike knjižnica.

Ispitanik koji je zastupao knjižnicu u Osijeku, kao odgovor na ovo pitanje je naveo kako osposobljavanje svakako može biti korisno, ali s obzirom na to da često nisu u financijskoj situaciji da bih omogućili osposobljavanje, knjižničari uz malo truda i istraživanja o potrebama određene korisničke skupine mogu kvalitetno provoditi usluge i bez provedenog osposobljavanja. Ispitanici također navode kako bi u slučaju nemogućnosti provođenja osposobljavanja bilo dobro knjižničarima pružiti barem opće informacije o potrebama i građi koju ova korisnička skupina koristi.

Zanimljiv odgovor dolazi iz knjižnice u Dubrovniku gdje navode kako su zatražili sredstva od osnivača kojim bih kupili računala za slijepu i slabovidnu osobu, tako i štampač. Izrazili su i želju za stručnim usavršavanjem i organiziranjem usluga, ali sredstva nikad nisu dobili. Zanimljiv odgovor je ponudila i Gradska knjižnica Zadar, gdje navode kako bi svakako željeli proći stručno osposobljavanje, ali ih obeshrabruje činjenica da se oprema za pomoć slabovidnim osobama koju su posjedovali nije mnogo koristila, premda je bila postavljena na vidljivo mjesto i upućivalo se na korištenje one korisnike kojima bi mogla pomoći. Mogući uzrok navedene situacije je činjenica da Znanstvena knjižnica u Zadru već provodi brojne usluge za slijepu i slabovidnu.

„Mišljenja su kako je potrebno stručno osposobljavanje knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, kako bi svi korisnici imali jednake mogućnosti pristupa i pribavljanju

informacija te kako bi se osobama iz ove korisničke skupine omogućila što obuhvatnija inkluzija u društvo.“ (I9)

„Knjižničari narodnih knjižnica u svom svakodnevnom radu susreću se s najrazličitijim korisnicima i jedno od obilježja njihovog rada je individualni pristup svakom korisniku, pa tako i slijepim i slabovidnim osobama. Uglavnom se radi o vrlo maloj korisničkoj skupini i knjižničari poznaju osobno i poimence sve svoje „takve“ korisnike i prilagođavaju svoj rad njihovim potrebama. Ukoliko se pojave pitanja i nedoumice knjižničari ih rješavaju kroz međusobnu komunikaciju ili kroz suradnju sa strukovnim udrugama slijepih i slabovidnih osoba. Tako da osposobljavanje bi dobro došlo, ali se uspijemo snaći i bez njega.“ (I11)

5.5. Rasprava

Provedeno istraživanje imalo je za cilj utvrditi stanje u hrvatskim narodnim knjižnicama s obzirom na stručno osposobljavanje knjižničara za rad s osobama s oštećenjima vida. Istraživanjem se pokušalo utvrditi provode li se uopće, te koji oblici stručnog usavršavanja knjižničara hrvatskih narodnih knjižnica se provode za rad s osobama s oštećenjima vida. Rezultati dobiveni ovim istraživanjem ukazuju na činjenicu da se stručna osposobljavanja za rad s ovom skupinom korisnika ne provode ni izbliza onoliko koliko bi trebala. Naime, intervjuirano je 27 knjižničara iz raznih narodnih knjižnica, od čega je 9 knjižničara, koji čine jednu trećinu ispitanih prisustvovalo nekom obliku stručnog osposobljavanja. Osposobljavanja se najčešće provode u obliku jednodnevnih tečajeva, radionica ili kratkih seminara. Polaznici tečajeva ili seminara se uglavnom osposobljavaju za načine pristupanja korisnicima s oštećenjima vida, te za načine vođenja slijepo osobe. Nešto rjeđe, knjižničare se podučava o tehničkoj opremi za slijepo i slabovidne. Većina knjižničara koja je prošla neki oblik stručnog usavršavanja naglasila je kako im nedostaju znanja o tehničkoj opremi prilagođenoj slijepim ili slabovidnim osobama. Knjižničari navode kako žele poznavati tehnologiju prilagođenu za osobe s oštećenjima vida kako bi mogli svojim korisnicima omogućiti njeno korištenje, no problem predstavlja nepovoljna financijska situacija zbog koje često nedostaje financijskih sredstava za samo stručno osposobljavanje, a ponajviše za tehničku opremu.

U IFLA-inim smjernicama možemo pronaći određeni minimum znanja koje bi knjižničar trebao zadovoljiti kada se govori o korisnicima s oštećenjima vida. Među ovim

znanjima je navedeno kako bi knjižničari trebali poznavati pismenost za slijepe, poznavati brajicu, te ju koristiti prilikom komunikacije sa korisnicima koji imaju oštećenje vida¹¹⁵. Upravo poznavanje brajice su spomenuli gotovo svi ispitanici. Naime, većina intervjuiranih knjižničara se izjasnila kako imaju želju naučiti čitati brailleovo pismo, ali nitko osim knjižničara koji je i sam slijepa osoba nije naveo kako ovo pismo poznaje. Vidljivo je kako ova korisnička skupina zahtjeva iscrpna znanja knjižničara, te bi se navedenim znanjima trebalo posvetiti više pozornosti. S obzirom na to da usavršavanja iziskuju mnogo vremena i financijskih sredstava, knjižničari trebaju biti inovativni. Kao što je u literaturi navedeno inovativan koncept učeće organizacije može biti odgovor na postojeći problem. Inovativnost uključuje osmišljavanje novih načina stručnog usavršavanja knjižničara, koja će u konačnici ponuditi rješenja za podizanje kvalitete socijalnog standarda u svakodnevnom životu korisnika, te u krajnjoj liniji utjecati na pozitivne društvene promjene. Uz inovativnost, nezaobilazna je i kreativna suradnja, kako s drugim knjižnicama tako i s udrugama u lokalnoj zajednici koje mogu uvelike pomoći knjižničarima. Suradnja u konačnici pomaže poboljšanju i proširenju knjižničnih usluga.

U radu se pokušalo utvrditi i kakvo je mišljenje knjižničara o potrebi stručnog usavršavanja za rad s osobama s oštećenjima vida, te postoje li i kakve točno razlike u percepciji potrebe za stručnim usavršavanjem između knjižničara u knjižnicama koje nude ili ne nude posebne usluge za navedene korisnike. Iz odgovora koje su ispitanici ponudili, može se iščitati kako razlika u percepciji potrebe za stručnim usavršavanjem između ove dvije „različite“ skupine knjižničara ne postoji. Knjižničari koji su sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja naveli su kako im se ono pokazalo korisnim, dok knjižničari koji stručno osposobljavanje nisu prošli ili u svojoj knjižnici uopće nemaju implementiranu uslugu za slijepe i slabovidne korisnike navode kako smatraju da bi im stručno osposobljavanje moglo biti iznimno korisno, te bih mu rado pristupili ukoliko im se za to ukaže prilika. Nekolicina navodi kako bi rado započeli s uvođenjem novih usluga, a samo stručno usavršavanje može biti izvrstan pokretač. Knjižničari su naveli kako bi se osposobljavanje i implementiranje usluga trebalo provesti u svim narodnim, ali i školskim knjižnicama kako bi knjižničari bili spremni pomoći svim onim korisnicima koji iz bilo kojeg razloga ne mogu čitati standardni tisak, kao što su osobe s disleksijom, djeca s teškoćama u čitanju, starije osobe, ali i osobe s oštećenjima vida. U literaturi se mnogo govori o kompetencijama, a

¹¹⁵ Usp. IFLA -- Guidelines for Library Service to Braille Users URL: <http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-service-to-braille-users> (28.06.2016)

upravo o kompetencijama ovisi uspješnost usavršavanja. Knjižničari bi trebali preispitivati širinu svojih stručnih kompetencija, te se usmjeriti na njihov razvoj tokom usavršavanja.

Sljedeće istraživačko pitanje bilo je usmjereno samo na one knjižničare koji su već prošli neki oblik stručnog usavršavanja, pokušalo se utvrditi kakvo je njihovo mišljenje o korisnosti samog osposobljavanja. Ispitanici su se izjasnili kako im je prvu poteškoću predstavljala sama komunikacija, to jest kako razgovarati sa slijepom osobom i na koji način joj predložiti građu. Ispitanici su naveli kako su im stručna osposobljavanju uvelike pomogla prebroditi ovaj problem, jer nakon što su se barem u teoriji upoznali s potrebama korisničke skupine s kojom će se u radu susresti bilo im je lakše prebroditi sam strah od komunikacije i kontakta uživo.

Nakon što smo utvrdili da li knjižničari smatraju stručna usavršavanja korisnima, važno je ispitati imaju li oni uopće prilike primjenjivati stečena znanju u svom svakodnevnom radu i na koji način. Ispitanici su naveli kako stečena znanja i vještine uglavnom koriste pri samom kontaktu sa slijepim i slabovidnim korisnicima, pri posudbi građe, te pri organiziranju raznih radionica za slijepu i slabovidne. Stečena znanja se koriste i kako bi se senzibiliziralo širu zajednicu o potrebama ove korisničke skupine. Iako su ispitanici uglavnom naveli kako takvu priliku imaju gotovo svakodnevno, iz njihovih odgovora se dalo naslutiti kako govore o prošlosti, to jest o vremenu kada je usluga tek uvedena. Tome u prilog ide i činjenica da je dio ispitanika naveo kako je zainteresiranost za uslugu bila na vrhuncu u onom trenutku kada se započelo s njenim provođenjem, no s vremenom broj dolazaka slijepih i slabovidnih u knjižnicu sve više opada. Ispitanici navode kako se osobe s oštećenjima vida nerijetko sele u veće sredine gdje imaju bolje prilike za obrazovanje, rad, ali i provođenje slobodnog vremena. Može se zaključiti kako knjižničari koji su prošli stručno osposobljavanje možda i ne koriste stečeno znanje u svakodnevnom radu, no usprkos tome ono je i dalje nezamjenjivo, te im je uvelike pomoglo pri organizaciji usluga, ali i pri susretu s korisnicima. Također, činjenica da je jedna trećina ispitanih knjižničara prošla neki oblik stručnog usavršavanja može zvučati pozitivno, no treba uzeti u obzir da gotovo svi ispitanici navode kako za uslugama, ali i stručnim usavršavanjem postoji potreba, te pokazuju interes za pohađanjem usavršavanja. U tom slučaju, rezultati dobiveni istraživanjem nisu zadovoljavajući, jer se osim potreba korisnika, ne ostvaruju potrebe knjižničara za usavršavanjem njihovih profesionalnih kompetencija.

6. Zaključak

Rad govori o slijepim i slabovidnim osobama kao posebnoj korisničkoj skupini u knjižnici. Obrađuju se i kompetencije koje su potrebne knjižničarima za rad s ovom posebnom korisničkom skupinom. Glavni dio rada govori o stručnom osposobljavanju knjižničara u kontekstu provođenja usluga i rada s osobama s oštećenjima vida, te je cilj samog istraživanja bio utvrditi stanje u hrvatskim narodnim knjižnicama s obzirom na stručno osposobljavanje knjižničara za rad s osobama s oštećenjima vida. Knjižnice kao ustanove imaju važnu ulogu u jačanju društvene kohezije u području u kojem djeluju. Upravo iz tog razloga ovim se istraživanjem pokušalo utvrditi osposobljavaju li se knjižničari za rad s korisnicima kojima su knjižnične usluge prijeko potrebne. Brazier¹¹⁶ navodi kako „slijepe i slabovidne osobe trebaju imati omogućen pristup knjigama i informacijama iz istih razloga kao i osobe koje nemaju oštećenje vida: za cjeloživotno učenje, za rad, za slobodno vrijeme, te kako bi imali ravnopravnu ulogu u društvu.“ No nažalost, istraživanje je pokazalo kako se u velikom broju hrvatskih narodnih knjižnica ne provode posebne usluge za slijepu i slabovidnu, kao ni stručno osposobljavanje knjižničara. Od 27 ispitanih knjižničara, 9 je navelo kako su prošli neki oblik stručnog usavršavanja. Ova činjenica je zabrinjavajuća gledajući u geografskom smislu, jer na području čitave Dalmacije, Istre i Like, postoje tek 3 narodne knjižnice koje svojim korisnicima nude građu na brajici ili zvučne knjige, ali se u nijednoj ne provode posebne usluge za ovu korisniku skupina.

Važno je napomenuti kako se trajno profesionalno usavršavanje treba provoditi stalno, i ono se može provoditi na razne načine. Prilikom provođenja neformalnog obrazovanja važno je voditi računa da se izabere onaj oblik koji najbolje odgovara onome što bi se trebalo naučiti. Iz istraživanja je vidljivo kako su provedena osposobljavanja uglavnom bila jednokratna i provodila su se u obliku jednodnevnih radionica, što nikako ne može polučiti željene rezultate. Kao primjer može poslužiti koprivnička knjižnica, u kojoj je proces osposobljavanja dobro osmišljen, te planski postavljen i proveden. Osposobljavanje je započelo obrazovanjem knjižničnog osoblja za rad s opremom i knjižničnom građom namijenjenom slijepim i slabovidnim korisnicima kao i za rad s ovom skupinom korisnika, zatim se obrazovalo korisnike koji će novonabavljenu građu, pomagala i opremu koristiti. U konačnici je omogućeno i obrazovanje knjižničarima iz drugih knjižnica u kojima postoji plan za implementaciju knjižničnih usluga za slijepu i slabovidne korisnike. Na ovaj način

¹¹⁶ Brazier, Helen. Nav. dj. Str. 864.

provedeno osposobljavanje postepeno je dovelo do kvalitetne usluge, što zasigurno nije slučaj s jednokratnim radionicama ili jednosatnim seminarima.

Zabrinjavajuća je činjenica da je većina ispitanika navela kako nisu imali prilike učiti od starijih kolega u praksi. U slučaju slijepih i slabovidnih korisnika, organizirano stručno usavršavanje koje govori o građi i tehničkoj opremi je uvijek dobro došlo. No kako bi se svladao problem komunikacije, za koju je većina ispitanika navela da im predstavlja prepreku iskustveno učenje je nezamjenjivo. Rezultati dobiveni istraživanjem upućuju na činjenicu da se stručnom osposobljavanju knjižničara za rad sa osobama s oštećenjima vida ne posvećuje dovoljno vremena, ni sredstava. No treba uzeti u obzir da je posebnih korisničkih skupina mnogo, i teško je, zapravo gotovo nemoguće da u svakoj knjižnici postoji barem jedan djelatnik koji je stručnjak za jednu posebnu korisničku skupinu, a još manje vjerojatno da u svakoj knjižnici postoje djelatnici koji su stručni za svaku korisničku skupinu. Važno je napomenuti da je iz svake od 27 knjižnica koje su uključene u istraživanje na pitanja odgovarao samo jedan ispitanik, to jest knjižničar. Samim time, ne može se steći potpuni uvid u situaciju jer je u svakoj knjižnici zaposleno više knjižničara, te postoji mogućnost da su stručnom usavršavanju prisustvovali oni koji nisu intervjuirani. U onim knjižnicama u kojima se uopće ne provode usluge za slijepe i slabovidne korisnike, najmanje što se može učiniti jest nabava posebne građe za ovu korisničku skupinu.

Prilikom provođenja istraživanja ispitanici su ukazali na čest problem. Nedostatak prilika za obrazovanje i zaposlenje u manjim gradovima je razlog zbog kojeg se osobe s oštećenjem vida često odluče preseliti u veću sredinu, najčešće Zagreb. U budućim istraživanjima moglo bi se istražiti koliko knjižnica može učiniti u tom slučaju, te da li bi senzibiliziranje zajednice i veća inkluzija u društvo barem donekle smanjili ovaj trend. Također, u daljnjim istraživanjima na ovu temu, moglo bi se istražiti više o potrebama slijepih i slabovidnih korisnika, kako bi se lakše organizirale usluge, ali i sama osposobljavanja. Ono što knjižnica kroz svoje usluge može pružiti ovoj skupini korisnika je nezamjenjivo, a to su prilika za obrazovanjem i uključenjem u društvo, te se upravo iz tog razloga knjižnice trebaju posvetiti potrebama ove korisničke skupine.

7. Literatura

1. Brazier, Helen. The Role and Activities of the IFLA Libraries for the Blind Section. // Library Trends 55, 4(2007), str. 864-878.
2. Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara. URL: <http://cssu.nsk.hr/o-nama/> (01.08.2016.)
3. Cjeloživotno obrazovanje i usavršavanje URL: <http://www.unizg.hr/studiji-i-studiranje/cjelozivotno-obrazovanje-i-usavrsavanje/> (02.08.2016.)
4. Cjeloživotno učenje knjižničara : ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Aleksandra Horvat, Dijana Machala. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009.
5. Dyck, Herman von. Ne tako nego ovako: mali savjetnik za pravilno ophođenje s osobama oštećena vida. Zagreb: Centar za odgoj i obrazovanje „Vinko Bek“, 1997.
6. Frajtag, Sanja. Hrvatska knjižnica za slijepe: odjeli i usluge. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 63-75.
7. Gabrijel, Dunja Marija. Projekt Vergilius: pomoć pri kretanju, orijentaciji i navigaciji slijepih i slabovidnih osoba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), Str. 38-39.
8. Hrvatska knjižnica za slijepe. URL: <http://www.hkzasl.hr/misija%20i%20vizija.html> (28.7.2016.)
9. IFLA -- Guidelines for Library Service to Braille Users URL: <http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-service-to-braille-users> (28.06.2016)
10. IFLA: Libraries for the Blind in the Information Age: Guidelines for Development URL: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED494539.pdf> (02.05.2016.)
11. Integracija učenika s oštećenjem vida URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/integracija-ucenika-ostecenjem-vida-458/> (01.07.2016.)
12. Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : stanje i perspektive : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica “Fran Galović”, 2013.
13. Knjižnične usluge za slijepe. URL: http://www.gkka.hr/?page_id=430 (27.7.2016.)
14. Knjižnica Fran Galović Koprivnica URL: <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=1&n=5> (01.08.2016.)
15. Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne korisnike URL: <http://cssu.nsk.hr/knjiznicne-usluge-za-slijepe-i-slabovidne-korisnike/> (20.08.2016.)

16. Machala, Dijana. Stalno stručno usavršavanje knjižničara u Hrvatskoj : prigodom desete obljetnice osnutka Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara u RH// Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), str. 13-33.
17. Machala, Dijana. Knjižničarske kompetencije : pogled na razvoj profesije. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2015.
18. Pejić, Ilija. Narodne knjižnice: potpora formalnom i neformalnom obrazovanju – visoko obrazovanje. // Radovi Zavoda za znanstvenoistraživački i umjetnički rad u Bjelovaru. 3, (2010), str. 97 - 112.
19. Pojmovnik – tjedan cjeloživotnog učenja URL: <http://www.cjelozivotno-ucenje.hr/cjelo%C5%BEivotno-u%C4%8Denje/pojmovnik.aspx#7> (04.08.2016.)
20. Poziv: izradite taktilnu slikovnicu. URL: <http://gkr.hr/Magazin/Pernica/Poziv-Izradite-taktilnu-slikovnicu-za-slijepu-i-slabovidnu-djecu> (09.10.2016.)
21. Pristup i komunikacija sa slijepim osobama URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/pristup-komunikacija-sa-slijepim-osobama-128/> (01.07.2016.)
22. Pristup informacijama i komunikaciji u knjižnicama za osobe oštećena vida – upotreba besplatnog čitača zaslona NVDA. URL: <http://cssu.nsk.hr/pristup-informacijama-komunikaciji-u-knjiznicama-za-osobe-ostecena-vida-koristenje-besplatnog-citaca-zaslona-nvda/> (20.08.2016.)
23. Rad s učenicima. URL: http://www.smn.hr/katehetski/centri/Rad_s_djecom_s_ostecenjima_vida.pdf (01.07.2016.)
24. Sabolović-Krajina, Dijana. Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu. // Doktorski rad. Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/6373/1/doktorski%20rad%20dijana%20sabolovic%20krajina.pdf> (19.01.2017.)
25. Sabolović-Krajina, Dijana. Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u Knjižnici i čitaonici “Fran Galović” Koprivnica: od projekta do implementacije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 76-92.
26. Sabolović-Krajina, Dijana. Inovativnost u knjižnicama – primjer prakse knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, ½(2015), str. 305-319.
27. Slijepe osobe URL: <http://www.usdnz.hr/slijepe-osobe> (25.06.2016.)
28. Slabovidni i računala URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/slabovidni-i-racunala-446/> (27.7.2016.)

29. Stručno usavršavanje i profesionalni razvoj : zbornik radova / priredila Sanja Milović.
Zagreb : Agencija za odgoj i obrazovanje, 2010.
30. Savez slijepih URL: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/broj-slijepih-osoba-u-hrvatskoj-927/> (28.11.2016.)
31. Šupe, Tanja. Knjižnice za slijepe i slabovidne s posebnim osvrtom na prvu dječju knjižnicu za djecu s oštećenjem vida. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 4(2013), str. 169-178.
32. Taktalna slikovnica u narodnoj i školskoj knjižnici URL: <http://cssu.nsk.hr/taktilna-slikovnica-u-narodnoj-i-skolskoj-knjiznici-vrijednost-tecaja/> (10.08.2016.)
33. Tupek, Amelija. Digitalizacija građe za slijepe i slabovidne: potrebe i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 105-116.
34. Učenik s oštećenjem vida u redovitoj školi : upute za odgojitelje, učitelje, nastavnike i roditelje djece s oštećenjima vida koja su integrirana u redovite škole. Zagreb : Hrvatski savez slijepih, 2007.
35. Ujlaki, Kristijan; Strmečki, Josipa. Obrazovanje i komunikacija u usluzi za slijepe i slabovidne osobe u knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 2(2010), str. 93-104.
36. Znanstvena knjižnica Zadar URL:
<http://zadarski.slobodnadalmacija.hr teme/clanak/id/4758/znanstvena-knjiznica-snimila-prvih-pet-zvucnih-knjiga-slijepi-sada-knjige-mogu-slusati-i-na-mobitelima>
(11.10.2016.)
37. Zadarski učenici se upoznali s Brailleovim pismom. URL:
<http://www.zadarskilist.hr/clanci/21042010/zadarski-ucenici-se-upoznali-s-brailleovim-pismom> (09.10.2016.)
38. Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela: Knjiga osma, Znanstvene i međusobno povezane metode. Kastav: IQ Plus, 2013.

8. Abstract

Professional training of librarians for their work with the blind and visually impaired users

Services of the public libraries are based on equality of access for all users, regardless of their age, race, sex, religion, nationality, language or social status. Equality as library's business principle is reflected on the services for specific user groups. Attention in this paper is focused on the people with visual impairments, more specifically on the blind and visually impaired users as a special user group in the library. Visually impaired people need the library to accomplish their opportunity for learning, education, employment, quality conducted free time, and inclusion in society. The key point for successful implementation of the mentioned things are library services, which are impossible to perform without qualified and professional librarians. Librarians must know needs of their users, if they want to perform a high quality services and programs.

Theme of this paper are library users with visual impairments. The paper also deals with librarians competencies that are needed to work with this user group. Purpose of the research that is done for this paper, is to determine the situation of the professional training for librarians to work with people with visual impairments in Croatian national libraries. The study used qualitative methods. The interview was conducted with librarians from 27 Croatian public libraries. Results obtained from the research point to the fact that the services, and the training for the librarian in the Croatian public libraries are insufficiently implemented. Surveyed librarians who have attended professional training indicate that it was extremely useful in their work.

Keywords: public libraries, professional training, blind and visually impaired users, people with visual impairments

9. Prilozi

9.1. Cjeloviti obrazac za intervju

Pitanja koja su postavljena svim ispitanicima su:

1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepo i slabovidne?
2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima? (Gdje - Izvan knjižnice ili u knjižnici, na tečajevima u Centru za stalno stručno usavršavanje knjižničara?)
3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?

Ukoliko su ispitanici na drugo i treće pitanje, ili samo na jedno od ta dva pitanja odgovorili potvrdno u daljnjem razgovoru su im postavljena sljedeća pitanja:

4. Jeste li znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u Vašem radu? (Kako? Koliko često imate takvu priliku?)
5. Koliko su vam stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama?
6. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? (Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?)
7. Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli? (Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke? Zašto?)
8. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?
9. Što Vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?
Ukoliko su ispitanici negativno odgovorili na drugo i treće pitanje u daljnjem razgovoru su im postavljena sljedeća pitanja:
10. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? (Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?)
11. Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli? (Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke? Zašto?)
12. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?
13. Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?

Ukoliko su ispitanici negativno odgovorili na drugo i treće pitanje u daljnjem razgovoru su im postavljena sljedeća pitanja:

4. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? (Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?)
5. Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli? (Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke? Zašto?)
6. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?
7. Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?

9.2. Transkripti intervjuja

9.2.1. Gradska knjižnica i čitaonica Đakovo (I1)

- 1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepce i slabovidne?**
Nažalost u knjižnici u kojoj radim ne provodimo usluge za slijepce i slabovidne, i nemamo često priliku biti u kontaktu sa slijepim korisnicima.
- 2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Ne, nismo se usmjerili na tu skupinu korisnika.
- 3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
S obzirom na to da ne provodimo usluge za slijepce, ne.
- 4. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama, to jest koja znanja smatrate da biste trebali imati kada bi radili sa korisnicima s oštećenjima vida? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
Smatram da nisam kompetentna jer nisam dovoljno upoznata s njihovim mogućnostima i na koji način im približiti usluge. Navedena tema mi je sasvim nepoznata. Smatram da se znanja bolje stječu stručnim usavršavanjem.
- 5. Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Uvela bih poznavanje osnova brajice, rada na računalu za slijepce te o uslugama potrebnim takvoj skupini korisnika. Koliko često bi provodili osposobljavanje? Osposobljavanje bih provodila onoliko često koliko često knjižničari smatraju potrebnim. Da li za sve knjižnice ili samo neke? Samo za neke knjižnice, jer nemaju sve knjižnice slijepce korisnike, niti su svi knjižničari zainteresirani za rad s ovom skupinom korisnika. Dozvolila bih knjižnicama da odluče žele li nekoga poslati na osposobljavanje ili ne.
- 6. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Ne. Što mislite s kojom bi ustanovom bilo dobro surađivati u ovom slučaju?
Možda s udrugama za slijepce.
- 7. Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Smatram da je svakako potrebno znati nešto o svakoj korisničkoj skupini.

9.2.2. Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar (I2)

- 1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepce i slabovidne?**
Imamo usluge za slijepce i slabovidne osobe. O kakvim se uslugama radi?
Imamo posudba zvučnih knjiga i knjiga na brajici, na svim računalima za korisnike instaliran je računalni program NVDA čitač zaslona te su računala opremljena slušalicama (i edukacija za korištenje), izrada taktilnih slikovnica (radionice, predavanja o problemima slijepih i slabovidnih), te imamo akciju besplatnog učlanjenja za slijepce i slabovidne osobe.
- 2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Da. Sudjelovali smo u raznim edukacijama i tečajevima u Centru za stalno stručno usavršavanje knjižničara.
- 3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Da, starije kolege imaju već iskustva u radu, tako da se stalno nadopunjavamo sa iskustvima koje smo stekli tokom rada. Što vam je od toga bilo korisnije, tečajevi ili učenje od starijih kolega? Oboje je jednako korisno, iz svega sam naučila nešto novo.
- 4. Jeste li znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u Vašem radu?**
Da, u radu s tom skupinom korisnika kroz razne programe koje provodimo. Koliko često? S obzirom na to da često provodimo usluge, gotovo svakodnevno imam takvu priliku.
- 5. Koliko su vam stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Bile su dosta korisne. Najviše su mi olakšale u samoj komunikaciji sa slijepim korisnicima. Jer svakom korisniku treba znati pristupiti. Ali i prilikom korištenja čitača, bez stručnog osposobljavanja sami ga ne bismo znali koristiti, niti to znanje prenijeti slijepim korisnicima.

6. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? (Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?)**

Ne znam što bih točno izdvojila jer često učimo u hodu. Ali svakako smatram da bi knjižničari trebali znati čitati brajicu. Učenje je najbolje kombinacijom stručnog usavršavanja i iskustvenog učenja, jer iz svega naučimo nešto važno na posve različit način.

7. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli? Da li za sve knjižnice ili samo neke? Zašto?**

Za sve knjižnice, jer je potrebno da sve imaju usluge za ovu skupinu korisnika, a tematski bi stručno usavršavanje obuhvaćalo: uvođenje novih usluga, komunikacija, motivacija, psihologija... Koliko često bi provodili osposobljavanje? Minimalno jednom godišnje.

8. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida? (S kojom institucijom je ostvarena suradnja?)**

Da, suraduje sa Centrom za stalno stručno usavršavanje knjižničara. Ta suradnja nam je iznimno korisna u radu.

9. **Što Vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Svi uviđaju kako su takva stručna usavršavanja potrebna i neophodna.

9.2.3. Knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec (I3)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepu i slabovidnu?**

Provodi se usluga posudbe knjižnične građe za slijepu i slabovidnu, a to su zvučne knjige i knjige na brajici.

2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**

Stručno usavršavanje u Knjižnici i čitaonici "Fran Galović" Koprivnica kojeg su proveli djelatnici njihove knjižnice

3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**

Ne, svi smo s usavršavanjem započeli u isto vrijeme, ali zato kroz zajednički rad učimo jedni od drugih.

4. **Jeste li znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u Vašem radu?**

Da, najčešće u radu s korisnicima, uvelike su mi olakšale sam proces komunikacije. Koji često zna biti nezgodan jer se do zaposlenja u knjižnici nisam susretala svakodnevno sa slijepim osobama.

5. **Koliko su vam stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Iznimno, svakodnevno primjenjujem naučeno.

6. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Još je mnogo toga potrebno naučiti, na primjer kako voditi slijepu osobu. Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem? Svakako iskustvenim učenjem, ništa ne može zamijeniti ono što naučimo kroz rad.

7. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**

Organizirala bih učenje u knjižnici koja već uspješno provodi usluge, te bih zaposlila slijepu osobu. Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke? Osposobljavanje bih provodila svakodnevno kroz rad, najbolje se uči kroz rad i komunikaciju. Ali bi bilo dobro organizirati i nekakve tečajeve povremeno. To bi bilo za sve knjižnice, jer sam sigurna da u svakoj sredini postoje slijepi i slabovidni korisnici.

8. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**

Da, s Centrom za odgoj i obrazovanje iz Čakovca.

9. **Što Vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Smatraju da je ono potrebno i da može biti korisno.

9.2.4. Dubrovačke knjižnice Dubrovnik - Narodna knjižnica Grad (14)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepi i slabovidni?**
Nažalost ne provodimo nikakve usluge za tu skupinu korisnika.
2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Ne. Ali imala sam želju ostvariti barem nekakvu suradnju, te sam pozvala Udrugu slijepih i slabovidnih osoba DNŽ u Knjižnicu da drže djeci osnovnoškolskog uzrasta predavanje o životu slijepih i slabovidnih osoba i njihovim potrebama. Kako bi barem djeca naučila nešto više.
3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne
4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Potrebna su mnoga znanja, od poznavanja brajice do načina komunikacije, poznavanja tehnologije koju slijepi koriste i slično.
Smatrate li da se ta znanja lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem? Mislim da je organizirano stručno usavršavanje sigurno kvalitetnije.
5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Prvo bih omogućila lakši pristup kako samoj Knjižnici, tako i našim uslugama. Te bih organizirala lakše dostupne radionice ili tečajeve u on-line okruženju. Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke? Osposobljavanje bi se trebalo provoditi barem jednom godišnje, i to za sve knjižnice. Svaka knjižnica treba biti otvorena za sve korisnike.
6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Ne.
7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Mi smo tražili od našega osnivača novce kojim bismo kupili računala za slijepi i slabovidne osobe, tako i štampač, a i razne programe kojima bi olakšali pristup našim uslugama, ali nažalost do danas nismo ništa od toga uspjeli realizirati. Imamo volju proći i usavršavanja, te organizirati i usluge, ali nažalost nemamo dovoljno sredstava.

9.2.5. Gradska knjižnica Zadar (15)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepi i slabovidni?**
Ne.
2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Ne.
3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne.
4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Od onih osnovnih, poznavanja tipova građe koja bi njima bila primjerena, do samo ophođenja s takvim osobama. Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem? Lakše se stječu praksom i iskustvom.
5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Prvo je potrebno posjedovati građu i osigurati uvjete za njezino korištenje, a tek onda učiti o ophođenju sa slijepim korisnicima. Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke? Osposobljavanje bi se provelo jednom, samo u knjižnicama koje imaju 5000 i više korisnika, zbog financijskih razloga.
6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Ne.
7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Kolege smatraju kako bi nam osposobljavanja dobro došla. Također primjećuju da se oprema za pomoć slabovidnim osobama koju smo posjedovali nije mnogo koristila, premda ju se stavilo na vidljivo mjesto i upućivalo korisnike kojima bi mogla pomoći.

9.2.6. Gradska knjižnica Marka Marulića Split (I6)

1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepo i slabovidne?

Trenutačno ne, ali upravo smo zaposlili slabovidnu osobu koja će se specijalizirati za usluge za slijepo i slabovidne.

2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?

Ne.

3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?

Ne.

4. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama?

Nedostaje mnogo toga, ponajviše iskustvo u samoj komunikaciji i poznavanje tehničke opreme za slijepo. Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem? I stručno usavršavanje i iskustvo i direktan kontakt s tom populacijom.

5. Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?

Za rad s ovom skupinom korisnika nužna je uska specijalizacija s obzirom da knjižničar po svojoj vokaciji ne posjeduje ta znanja. Opće poznavanje problematike trebao bi imati svaki zaposlenik knjižnice a specijalizirati se pojedinci ovisno o mogućnostima (broj zaposlenika, veličina knjižnice,...) radeći na zajedničkim projektima na nacionalnom nivou namijenjenim upravo toj skupini korisnika. Koliko često bi provodili osposobljavanje? Barem jednom godišnje.

6. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?

Za sada ne.

7. Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?

Apsolutno su svjesni te potrebe, te se svi nadamo kako će novozaposlena slabovidna osoba pomoći potaknuti toliko željene promjene.

9.2.7. Gradska knjižnica Pakrac (I7)

1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepo i slabovidne?

Postoji zbirka zvučnih knjiga i građe, te igračka za slijepo i slabovidne osobe, koju smo nabavili prije dvije godine sudjelovanjem na natječaju „Jana, voda s porukom“ u suradnji s Udrugom slijepih Pakrac Lipik. U suradnji s Udrugom slijepih Pakrac Lipik ove smo godine predstavili Hrvatsku knjižnicu za slijepo i njihovu novu uslugu e knjige, a i Noć knjige 2015. bila je posvećena upravo slijepim i slabovidnim osobama.

2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?

Nažalost, nismo prošli nikakvu formalnu edukaciju.

3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?

Imala sam priliku učiti samo od suradnika, tj. videće pratiteljice iz Udruge slijepih Pakrac Lipik kako pristupiti slijepoj osobi.

4. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?

Smatram da je organizirano stručno usavršavanje podjednako važno kao iskustveno učenje. I smatram da svojim aktivnostima, unatoč malenom broju zaposlenih u našoj knjižnici (osim mene, zaposlena je još jedna pomoćna knjižničarka) puno doprinosimo senzibilizaciji zajednice prema potrebama slijepih i slabovidnih osoba. Znamo mnogo toga o radu sa slijepima, no uvijek postoji mjesto za nadogradnju znanja.

5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**

Trebala bi postojati posebna strategija ili preporuke Hrvatskog knjižničarskog društva / Ministarstva kulture koja bi bila napravljena u suradnji s Hrvatskom knjižnicom za slijepo i Savezom slijepih a koja bi izravno govorila o uslugama, građi i edukaciji zaposlenika knjižnica za rad sa slijepim i slabovidnim osobama.

*Osposobljavanje bi trebalo uključivati izbor građe, pristup slijepoj i slabovidnoj osobi, preporuke aktivnosti za provođenje u knjižnicama... **Koliko često bi se ono provodilo?** Barem jednom godišnje, i to za sve knjižnice.*

6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida? (S kojom institucijom je ostvarena suradnja?)**

Ne surađujemo na takav način, suradnja je uvijek u obliku provođenja aktivnosti za senzibilizaciju javnosti.

7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Kao što sam rekla, u knjižnici je osim mene zaposlena još samo jedna kolegica koja obavlja sav rad s korisnicima (Odjel za odrasle, Dječji odjel), tako da o ovom vidu usavršavanja ne razmišlja.

9.2.8. Gradska knjižnica i čitaonica Ogulin (18)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepo i slabovidne?**

Ne.

2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**

Ne.

3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**

Ne.

4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama?**
- Nemam apsolutno nikakva znanja i vještine u radu sa slijepim osobama. Možda bi bilo potrebno naučiti više o građi kojom se oni koriste. **Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?** Vjerujem da je bolje pohađati neke radionice ili tečajeve pod stručnim vodstvom.*

5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
- Ne poznajem potrebe ove korisničke skupine, pa ne znam kako organizirati. **Koliko često bi provodili osposobljavanje?** Da li za sve knjižnice ili samo neke? Možda jednom godišnje i bilo bi dobro za sve knjižnice, da se upoznaju sa potrebama slijepih.*

6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**

Ne.

7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Nismo o tome razgovarali, ali vjerujem da bi ga smatrali korisnim.

9.2.9. Gradska knjižnica „Juraj Šižgorić“ Šibenik (19)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepo i slabovidne?**

Da, obučavanje za rad na računalu za slijepo i slabovidne osobe, te nabava zvučnih knjiga na CD-ovima.

2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**

Ne.

3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**

Ne.

4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Stručno usavršavanje u učenju brajice, ili bolje poznavanje tehničke opreme kojom se slijepi koriste. Smatrate li da se ta znanja lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem? I jedno i drugo je veoma korisno, ali u ovom slučaju možda bi bolje odgovaralo organizirano usavršavanje.
5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Usavršavanje bi se provodilo barem jednom godišnje, za sve knjižnice u RH, jer u svim knjižnicama postoje potrebe za uslugama za korisnike koji ne mogu čitati standardni tisak (slijepi i slabovidne osobe, osobe s disleksijom, starije osobe, djeca...). Svakako bi bilo dobro uvesti upoznavanje s tehničkom opremom za osobe s oštećenjima vida.
6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida? (S kojom institucijom je ostvarena suradnja?)**
Suradnja je ostvarena sa Znanstvenom knjižnicom Zadar, u obučavanju slabovidnih korisnika za rad na računalu za slijepi i slabovidni.
7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Mišljenja su kako je potrebno stručno osposobljavanje knjižničara za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, kako bi svi korisnici imali jednake mogućnosti pristupa i pribavljanju informacija te kako bi se osobama iz ove korisničke skupine omogućila što obuhvatnija inkluzija u društvo.

9.2.10. Gradska knjižnica Slavonski Brod (I10)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepi i slabovidni?**
Ne.
2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Ne.
3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne.
4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
Vjerujem kako je u sinergiji iskustvenog učenja i stručnog usavršavanja bit kvalitetnog pokretanja i provođenja ove usluge, te također smatram kako mi najviše nedostaju znanja o tehničkoj opremi za slijepi i slabovidni.
5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Budući smo mi narodna knjižnica, ovaj tip usluge povećao bi kvalitetu naših usluga i našega poslovanja, i vjerujem kako bi u početku stručno usavršavanje trebalo biti permanentno, ciljano usmjereno na jednog ili dva djelatnika koji bi polučili maksimalna znanja potrebna za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, a potom bi oni i stručno i iskustveno educirali ostale djelatnike. Pretpostavka jest da ovu vrstu usluga provode one knjižnice koje se mogu ljudskim resursima, potrebitom literaturom, potrebitim fondom za slijepi i slabovidne osobe pokriti i zadovoljiti kvalitetu, a samo osposobljavanje bi bilo dobro provoditi barem jednom godišnje.
6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Ne.
7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Pokazali su interes i zainteresirani su za nova znanja ili moguće provođenje novih usluga.

9.2.11. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek (I11)

- 1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepce i slabovidne?**
Nažalost ne, no knjižnica raspolaže zvučnom građom i audio-knjigama koje mogu koristiti slijepci i slabovidne osobe.
- 2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Ne.
- 3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne.
- 4. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
Smatram da je najvažniji ljudski pristup, tj. komunikacijske vještine, a osim osnovnog poznavanja iste se stječu iskustvenim učenjem, tj. suradnjom sa slijepim i slabovidnim osobama i njihovim udrugama.
- 5. Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Kod uvođenja pripravnika u posao treba ih upoznati i s tom kategorijom korisnika. Periodično organizirati aktivnosti s udrugama slijepih i slabovidnih te predavanja stručnjaka s ovog područja. A i svakako bi bilo dobro kada bi barem jednom godišnje bila organizirana nekakva radionica ili tečaj.
- 6. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Ne.
- 7. Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Knjižničari narodnih knjižnica u svom svakodnevnom radu susreću se s najrazličitijim korisnicima i jedno od obilježja njihovog rada je individualni pristup svakom korisniku, pa tako i slijepim i slabovidnim osobama. Uglavnom se radi o vrlo maloj korisničkoj skupini i knjižničari poznaju osobno i poimence sve svoje „takve“ korisnike i prilagođavaju svoj rad njihovim potrebama. Ukoliko se pojave pitanja i nedoumice knjižničari ih rješavaju kroz međusobnu komunikaciju ili kroz suradnju sa strukovnim udrugama slijepih i slabovidnih osoba. Tako da osposobljavanje bi dobro došlo, ali se uspijemo snaći i bez njega.

9.2.12. Gradska knjižnica i čitaonica „Metel Ožegović“ Varaždin (I12)

- 1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepce i slabovidne?**
Samo Posudba zvučnih knjiga.
- 2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Ne. Tj. Da ali izvan knjižnice i knjižničarstva, na razini Županije, seminar organiziran od strane Udruge za obučavanje pasa vodiča za slijepce i slabovidne
- 3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne
- 4. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? (Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?)**
Upoznavanje sa perceptivnošću slijepih, znanje o računalnim i drugim pomagalicama za slijepce. Za to je potrebno i stručno usavršavanje i iskustveno učenje.
- 5. Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Uveo bih praktični rad s korisnicima. I to za sve knjižnice zbog velikog broja slijepih osoba.
- 6. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Ne suraduje.
- 7. Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Kažu da je potrebna, dapače nužna.

9.2.13. Gradska knjižnica „Matija Vlačić Ilirik“ Rovinj (I13)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepce i slabovidne?**
Ne.
2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Ne.
3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne.
4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
Nemamo slabovidnih korisnika, pa nam je teško procijeniti koja su nam znanja i vještine potrebne za rad s tom grupom korisnika. Ipak smatram da je iskustveno učenje važnije.
5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Za početak bi trebalo uvesti osposobljavanje knjižničara u najvećoj knjižnici u županiji koja bi građu za slabovidne osobe posuđivala manjim knjižnicama. Ako bi broj slijepih i slabovidnih porastao moglo bi se usavršavanje provoditi i u manjim gradskim knjižnicama.
6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Ne.
7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Iako nemamo slabovidnih članova knjižnice, smatramo da bi bilo dobro proći neko osnovno osposobljavanje, te da bismo nabavkom građe za slijepce i za slabovidne dobili i njih kao korisnike.

9.2.14. Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac (I14)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepce i slabovidne? (Ukoliko da, kakve usluge?)**
2. **Da, neke od usluga su:**
 - Kutak za slijepce i slabovidne osobe koji je opremljen računalnom opremom i elektroničkim pomagalima ("Poet Compact" i čitač ekrana SuperNova)
 - Posudba knjižne i neknjižne građe svih vrsta (slikovnice, knjige na Brailleovom pismu, glazbenu zbirku, taktilne igračke)
 - Čitateljski klub za slijepce i slabovidne osobe "Bijela sova"
3. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Ovo su stručna usavršavanja u kojima sam sudjelovala do sada:
 - a) 3. okrugli stol o slobodnom pristupu informacijama: Slobodan pristup informacijama za sve – održala sam izlaganje Slijepi i slabovidni u Knjižnici i čitaonici za mlade objavljeno u zborniku Slobodan pristup informacijama : 2. i 3. okrugli stol urednice Alemka Belan - Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004., str. 169-172.
 - b) CSSU i Hrvatska knjižnica za slijepce organizirale okrugli stol "Knjižnične usluge za slijepce i slabovidne korisnike" u Zagrebu Hrvatskoj knjižnici za slijepce, 16. veljače 2011. na kojem sam sudjelovala
 - c) 18.11.2011. u Knjižnici i čitaonici Fran Galović u Koprivnici povodom 5. obljetnice usluge za slijepce i slabovidne održan je međunarodni skup „Knjižnična usluga za slijepce i slabovidne: stanje i perspektive.“ Održala sam izlaganje Slijepce i slabovidne osobe u Gradskoj knjižnici "Ivan Goran Kovačić" Karlovac. Objavljen u zborniku "Knjižnična usluga za slijepce i slabovidne: stanje i perspektive", Koprivnica, 18.11.2011. ; [uredila Dijana Sabolović-Krajina]. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013. Spoznaje i iskustva sa skupova i okruglih stolova primijenila sam u svakodnevnom radu.
4. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne
5. **Jeste li znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u Vašem radu?**

Da, imala sam prilike – načini motiviranja slijepih korisnika na dolazak u knjižnicu i korištenje knjižne i neknjižne građe; suradnja i podrška Hrvatske knjižnice za slijepu. Da li su slijepi i slabovidni svakodnevni korisnici vaše knjižnice? Da, jer se ondje osjećaju dobrodošlima, osim posudbe građe to im je i mjesto za susret i socijalizaciju.

6. **Koliko su vam stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Pomogle su mi utoliko da im približim knjižnične usluge namijenjene njima, da zajednički predstavimo neke projekte javnosti kroz medije
7. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
I jedno i drugo je potrebno, važno mi je iskustveno učenje i dobri kontakti i podrška Hrvatske knjižnice za slijepu i lokalne udruge slijepih. Najvažnije je znati komunicirati i pristupiti korisnicima.
8. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
*U takvu edukaciju bih svakako uključila Hrvatsku knjižnicu za slijepu (HKS), ali ne bih rado da takvu edukaciju vode isključivo djelatnici HKS budući ta knjižnica spada u specijalne knjižnice i ne razumiju u potpunosti poslovanje i knjižnični sustav narodne knjižnice. Poželjno je da edukaciju o knjižničnim uslugama za slijepu prođu knjižnice koje imaju opremu za slijepu i slabovidne osobe. **Koliko često?** Minimalno jednom godišnje.*
9. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Da, suradnja je ostvarena s Hrvatskom knjižnicom za slijepu.
10. **Što Vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Da, imaju potrebu za takvom edukacijom i žele se usavršavati.

9.2.15. Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica (I15)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepu i slabovidnu?**
Da.
2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Da, i izvan knjižnice i u knjižnici. Posjećivali smo druge knjižnice al i organizirali edukacije jedni od drugih.
3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Da, mi kolege stalno učimo jedni od drugih.
4. **Jeste li znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u Vašem radu?**
Kao što vam je poznato koprivnička knjižnica bila je među prvim narodnim knjižnicama koje su uvele usluge za slijepu i slabovidnu (2006.), a svi knjižničari prošli su bar neke oblike edukacije za komunikaciju sa slijepim i slabovidnim osobama, već prema profilu odjela na kojem rade. Na pojedine odjele smještena je i građa/oprema za očekivanu skupinu korisnika- Dječji odjel ima npr. taktilne slikovnice, Odjel za odrasle zvučne knjige, Stručno-znanstveni računalo sa softverom za slijepu itd. tako da su se knjižničari trebali educirati i za ta specifična tehnička znanja. Uglavnom, najvažnije je bilo svladavanje komunikacije sa slijepim i slabovidnim osobama u cilju rješavanja njihovih upita. U prvo vrijeme uvođenja usluge bilo je mnogo dolazaka slijepih i slabovidnih što se tijekom godina reduciralo, tako da nas danas obilazi znatno manje ovih korisnika nego na početku.
5. **Koliko su vam stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Komunikacija je nešto što se stalno uči i usavršava, bez obzira o kome je riječ, a stručna znanja i informiranost te permanentna edukacija su sastavni dio cjeloživotnog učenja i brige za zaposlenike što je u našoj knjižnici uobičajena praksa.
6. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
Više se radi o nekakvim tehničkim/informatičkim znanjima što bi bilo dobro znati, ali nije presudno, jer su slijepi/slabovidni jako dobro upoznati sa specifičnim softverima i koriste ih u radu na računalima.

7. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Posjete među knjižnicama, to se pokazalo iznimno korisnim. Osposobljavanje i samo uvođenje usluga bi se trebalo provoditi barem jednom godišnje u svim knjižnicama.
8. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida? Knjižnica ima dugogodišnju odličnu suradnju kako s Hrvatskom knjižnicom za slijepu u Zagreb tako i s Udrugom za slijepu Koprivničko-križevačke županije te Centrom za stalno stručno usavršavanje .**
9. **Što Vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Kao što sam već naglasila u prethodnim odgovorima gotovo svi knjižničari prošli su neku vrstu edukacije kroz predavanja, radionice, posjete knjižnicama i srodnim institucijama te se osposobili za rad sa slijepim/slabovidnim osobama. Time su stekli temelje na koje se samo nadograđuju nova znanja i spoznaje, a koja su dostupna kroz stručnu literaturu, organizirana predavanja i skupove.

9.2.16. Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci (I16)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepu i slabovidne?**
Provode, uglavnom posudba zvučnih knjiga, te razne radionice.
2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
CSSU u Koprivnici, Hrvatski savez slijepih, 3 radionice u Vinkovcima, Okrugli stol za osobe s posebnim potrebama u Zagrebu, Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir – niz radionica u Osijeku i Vinkovcima.
3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne.
4. **Jeste li znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u Vašem radu?**
Rijetko, jer slijepi i slabovidni u pravilu sele iz Vinkovaca u Zagreb gdje imaju više prilike za školovanje i zapošljavanje. To se često događa i u drugim sredinama, Zagreb je mjesto koje pruža najviše za njihov privatni i poslovni razvoj.
5. **Koliko su vam stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Najvažniji element za komunikaciju i rad sa slijepim je znanje, ne kao potreban resurs i slično, već je to najjednostavniji način da se premosti strah od komunikacije sa slijepim i slabovidnim.
6. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Nije više problem znanje koliko infrastruktura, od zgrade, opreme i slično.... Za sama znanja smatram da je bolje započeti sa stručnim usavršavanjem te ih nadograđivati iskustvenim učenjem.
7. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Provodio bi radionice i koje bi bili prilagođene lokalnoj sredini. Educirao bi u pravilu osnovnoškolske profesore i dječje knjižničare. Nakon osnovne škole u pravilu slijepi odlaze prema Zagrebu te nije nužna edukacija knjižničara na znanstvenom odjelu ili srednjoškolskih profesora. U drugom redu bi educirao knjižničare na odjelu za odrasle jer u pravilu slijepi i slabovidni koji žive u Vinkovcima su osobe starije životne dobi, koji su ostali bez vida kao posljedica starenja i oni dolaze isključivo na odjel za odrasle.
Nužno je educirati sve prvenstveno o kulturi slijepih i slabovidnih kako bi svi znali što učiniti i kako postupati kada dođemo u kontakt sa slijepom osobom. Bilo bi dobro kada bi se stručna usavršavanja provodila barem jednom godišnje.
8. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
U Gradskoj knjižnici i čitaonici Vinkovci se provode radionice u suradnji s Hrvatskom udrugom gluho-slijepih osoba Dodir te se suraduje sa županijskom udrugom slijepih.
9. **Što Vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Interes je umjeren.

9.2.17. Gradska knjižnica Vukovar (I17)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepce i slabovidne?**
Ne.
2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Ne.
3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne.
4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
Jako je bitna komunikacija i samo poznavanje korisničke skupine. Prvo trebamo znati sve njihovim potrebama. Samo stručno usavršavanje je bitno, ali ono se uvijek treba nadopunjavati iskustvenim učenjem.
5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
*Prvo je potrebno provesti jednokratno informativno, tj. osnovno osposobljavanje za sve knjižnice, a potom i posebne edukacije za knjižničare koji bi provodili aktivnosti ovog tipa, svaka 3-4 mjeseca. **Koja znanja bi obvezno podučavali?** Potrebno je znati više o komunikaciji, ali i upoznati korisnike i njihove individualne potrebe.*
6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?** *Ne, ali ukoliko se pojavi prilika za ovom edukacijom pri CSSU ili u organizaciji drugih knjižnica, zainteresirani knjižničari mogu sudjelovati.*
7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Obzirom na manji broj korisnika s takvim potrebama, informativno obrazovanje je svakako dovoljno zbog općenite upućenosti knjižničara u problematiku i načine rada sa slijepim i slabovidnim osobama, no posebna edukacija u ovom trenutku nije prijeko potrebna.

9.2.18. Gradska knjižnica i čitaonica Požega (I18)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepce i slabovidne?**
Da, posudba zvučnih knjiga koje smo nabavili iz Hrvatske knjižnice za slijepce. Imamo oko 916 primjeraka iz svih područja, nekoliko zvučnih knjiga za djecu od prije (bajke), imamo nekoliko knjiga i slikovnica na brajici kao i priručnike - Knjižnice za slijepce u informacijsko doba, smjernice za razvoj službi i usluga, Smjernice za osobe s disleksijom i priručnike za obradu različite građe. Imali smo i jedno predavanje gdje smo prezentirali ovu vrstu građe, gosti su bili Udruga iz Požege, knjižničari, psiholozi, učiteljice koje rade u razredima s djecom koja imaju posebne potrebe i umirovljenici iz naših staračkih domova.
2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?** *Da. Samo jednom, kad je kod nas u knjižnici održano predavanje djelatnika Hrvatske knjižnice za slijepce s temom **USLUGA E-KNJIGE – preuzimanje zvučnih knjiga putem interneta.***
3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne, to je usluga koja traje otprilike 6 godina, a ja radim u Knjižnici 23 godine.
4. **Jeste li znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u Vašem radu?**
Imala sam prilike, npr. kada slijepa osoba želi posuditi zvučnu knjigu, a potrebno ju je preuzeti. No sva ostala znanja koja su potrebna za rad sa slijepima naučila sam sama putem iskustva.
5. **Koliko su vam stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama?**
S obzirom na samu temu predavanja, ne mogu reći da mi je koristilo. Ali kroz praksu sam naučila nešto više o njihovim potrebama i načinu ophođenja.

6. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
Svakako me zanima nešto više o tehnologiji koju slijepi i slabovidni mogu koristiti. Možda bi trebalo podučavati o način pristupa i komunikacija općenito. U tom slučaju pozitivno je i stručno usavršavanje i iskustveno učenje.
7. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
*Prije svega knjižničari bi se trebali dobro upoznati s ovom vrstom građe kod nas, isto tako biti upoznati s građom i uslugama koje se nude u svijetu, pri tom mislim prvenstveno na tehnologiju. Dobro poznavati osnovne informacije o Hrvatskoj knjižnici za slijepu u Zg. kao centralnoj knjižnici za ovu vrstu korisnika. Imati psihološke i pedagoške vještine u komuniciranju. Na kraju, ove korisnike treba što više uključivati u programe koje knjižnica nudi, a oni ih mogu pratiti, npr. prisustvovanje književnim večerima i svim vrstama govornih predavanja. **Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke? Zašto?** Jednom godišnje, za one knjižnice koje pružaju tu uslugu. Ali sve knjižnice bi trebale razmisliti o pružanju usluga, ili barem biti donekle informirane o potrebama slijepih, kako bi znale pravilno pristupiti korisnicima.*
8. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Ne, no možda bi trebali pohađati CSSU – predavanja na ovu temu.
9. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Imaju pozitivan stav, i jednako tako smatraju kako bi se trebali više educirati.

9.2.19. Narodna Knjižnica Ploče (I19)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepu i slabovidnu?**
Ne.
2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
Ne.
3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne.
4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
Trebali bi znati više o građi koju oni koriste, možda i naučiti brajicu, također i upoznati se s tehničkom opremom. Ta znanja se stječu i organiziranim stručnim usavršavanjem i iskustvenim učenjem.
5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli? Predavanja i razne radionice na ovu temu. Bilo bi dobro kada bi takva predavanja bila organizirana u većim knjižnicama svake županije kako bi bilo lakše i slušati ta predavanja. **Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke? Zašto?** Za sve knjižnice, jer svugdje ima slijepih osoba koji mogu biti korisnici. Što češće, dva ili više puta godišnje.**
6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Ne.
7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Smatraju kako je neophodna edukacija za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, no nažalost još nismo imali takvu priliku.

9.2.20. Gradska knjižnica i čitaonica Pula (I20)

1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepe i slabovidne?

Da, ali samo u sklopu posjeta i radionica organiziranih za Dnevni centar za rehabilitaciju Veruda, gdje je uključen i jedan slijepi dječak.

2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?

Udruga Dodir Zagreb za gluhoslijepe osobe 2000.g – tečaj znakovanja za gluhoslijepe osobe.

3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?

Ne.

4. Jeste li znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u Vašem radu?

Da, samo u kontaktu s navedenim dječakom, njegovom mamom i odgajateljima/rehabilitatorima. No, kao što je često slučaj slijepe i slabovidne osobe sele u Zagreb, jer tamo imaju više prilika. Koliko znam dječak je trenutno uključen u školu Vinko Bek u Zagrebu.

5. Koliko su vam stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama?

Toliko da sam mogla spontano pristupiti i nisam zazirala od njegova dodira sa željom da me upozna (dlanovima mi dotiče lice jer me na taj način želi „vidjeti“, usta kad govorim i sl.)

6. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?

Treba prvo znati pristupiti i komunicirati sa slijepima i slabovidnima. Svakako organizirana stručna usavršavanja i neposredno, iskustva putem Udruge slijepih.

7. Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli? Koliko često bi provodili osposobljavanje?

Jednom godišnje. Prvenstveno upoznavanje korisnika s taktilnim slikovnicama, knjigama i prilagođenim tekstom te multimedija, ali isto tako i upoznavanje nakladnika i eventualnih grafičkih dizajnera s potrebama te populacije. Da li za sve knjižnice, ili samo za neke? Bilo bi dobro za sve knjižnice, jer sam sigurna da svugdje ima slijepih korisnika.

8. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?

Ne, osim suradnje s Dnevnom centrom za rehabilitaciju Veruda gdje povremeno bude slijepih osoba.

9. Što Vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?

Nismo o tome razgovarali obzirom na mali broj korisnika s tim problemom, ali bilo bi poželjno poraditi na pristupačnosti fonda i za tu skupinu korisnika.

9.2.21. Narodna knjižnica i čitaonica „Vlado Gotovac“ Sisak (I21)

1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepe i slabovidne?

Da. Oformljen je čitateljski klub, te imamo zbirku zvučnih knjiga.

2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?

Nisam imao prilike, ali sam i sam slijepa osoba, tako da mogu reći da već i sam znam poprilično o potrebama ove korisničke skupine.

3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?

S obzirom na to da sam i sam slijepa osoba, moglo bi se reći kako su moji kolege učili od mene. Na što ste najviše usmjeravali svoje kolege? Jako je bitno pitanje pristupačnosti i otvorenosti korisnicima,

također uputio sam ih na to da više pozornosti obraćaju na individualne potrebe i na osobne interese korisnika.

4. **Smatrate li da se povećao broj slijepih i slabovidnih korisnika otkad ste Vi zaposlenik knjižnice?**
Smatram da je, jer su većinom slijepi moji poznanici, pa ih lakše mogu uputiti na ono što nam knjižnica nudi.
5. **Smatrate li da se znanja i vještine potrebne za rad sa slijepim i slabovidnim osobama lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
I jedno i drugo je jako bitno. Prvo je potrebno informirati se o temi, u ovom slučaju korisnicima i njihovim potrebama. Savladati prepreku komunikacije, možda i sam strah od toga da će uspjeti zadovoljiti njihove potrebe. Zatim je potrebno naučeno primjenjivati u praksi, kako bi usavršili svoja znanja i napredovali u profesionalnom smislu.
6. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**
Svakako bi trebalo educirati knjižničare o brajici, kako bi mogli pomoći korisnicima. Također potrebno je educirati knjižničare za rad s tehničkom opremom, kako bi oni mogli prenijeti to znanje korisnicima, jer najčešće je knjižnica jedino mjesto gdje se mogu susresti s tehničkom opremom, iako mi nažalost u našoj knjižnici nemamo posebnu tehničku opremu. Osposobljavanje bi se trebalo provoditi u svim knjižnicama, kako bi slijepi osobe imali više prilika. Jer često je slučaj da se slijepi osobe presele u Zagreb, jer tamo imaju više mogućnosti za obrazovanje i za rad. Također zaposlenici iz drugih knjižnica u županiji su dolazili u našu knjižnicu kako bi učili iz našeg primjera. Mislim da se knjižnice sve više usmjeravaju na ovu korisničku skupinu, tako da su osposobljavanja itekako potrebna.
7. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**
Da, surađujemo s knjižnicom u Karlovcu, tamo je također zaposlenik slijepa osobe, te i tamo postoji čitateljski klub za slijepi. Suradujemo i na lokalnoj razini, npr. imamo čitateljski klub u domu umirovljenika.
8. **Što Vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**
Kolege su zainteresirani za stručna usavršavanja, a kako sam rekao često uče iz mog primjera, te mi se uvijek obraćaju s raznim pitanjima. Znam i da su već odlazili na razna predavanja u sklopu Hrvatskog Saveza slijepih. Te su odlazili i na seminare koje je nudila NSK-a.

9.2.22. Narodna knjižnica Knin (I22)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepi i slabovidne?**
Nažalost, nemamo usluge za slijepi i slabovidne. Jeste li razmišljali o uvođenju usluga? Ne, nije bilo spomena o tome.
 2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**
S obzirom na to da nemamo usluge, nije bilo potrebe ni za usavršavanjem.
 3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**
Ne.
 4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**
Bilo bi dobro znati čitati brajicu, ili se posvetiti više zvučnoj građi. Bilo bi dobro imati i tehničku opremu za slijepi i slabovidne, i znati ju koristiti kako bi je i slijepi mogli koristiti u knjižnici. Takva znanja se sigurno bolje stječu stručnim usavršavanjem, dok bi se nešto više o samoj komunikaciji i potrebama slijepih bolje naučilo iz iskustva.
 5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli? Na koji način biste ga organizirali?**
Bilo bi dobro prvo porazgovarati sa slijepim korisnicima, koji bi koristili knjižnu kako bi nam oni izrazili svoje želje. Tako bi odmah znali kako ćemo se usmjeriti. Nakon toga pohađati određena predavanja o brajici, tehničkoj građi i provođenju nekakvih aktivnosti koje bi im omogućile druženje i socijalizaciju.
- Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke?**

Osposobljavanje bih provodila barem jednom godišnje, kako bi stalno bili u toku. Da, za sve knjižnice, jer sam sigurna kako svugdje ima slijepih osoba koje bi dolazile u knjižnicu. S obzirom na njihovo stanje, pogotovo u manjim sredinama im se ne nudi mnogo toga.

6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**

Ne.

7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

U rijetkim smo prilikama o tome razgovarali, no sigurna sam kako bi smatrali da bi im bilo korisno.

9.2.23. Gradska knjižnica Crikvenica (I23)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepo i slabovidne?**

Ne, jer nemamo takve korisnike. Možda postoje slijepi i slabovidni u vašoj zajednici, jeste li razmišljali o tome da ih na neki način privučete na dolazak u knjižnicu? Ne, jer nemamo ni građu koju bi mogli koristiti, tako da ne bi imali mnogo koristi od dolaska u knjižnicu.

2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**

Nisam.

3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**

Ne.

4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**

S obzirom na to da nemam iskustva u radu sa slijepima mislim da bi komunikacija stvarala poteškoću, tj. sam strah od pristupa. Takvo nešto se može naučiti samo putem iskustva, no bilo bi dobro proći nekakvo usavršavanje, barem predavanje nekog oblika kako bi imali teorijsku podlogu. Tako da moglo bi se reći da je važno i jedno i drugo.

5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**

*Bilo bi dobro organizirati predavanje koje će reći više o ovoj skupini, te uputiti na organizaciju aktivnosti. Zatim bi se knjižničari samostalno upustili u provođenje aktivnosti i dalje učili kroz iskustvo. Tada bih uvela radionice za slijepo i slabovidne korisnike, organizirala debate, izradu slikovnica i sl. **Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke?** Usavršavanje bih provodila jednom godišnje. Za svaku knjižnicu gdje postoji potreba, no uglavnom bih se usmjerila na gradske i školske knjižnice.*

6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**

Ne.

7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Smatraju, kako ne bi bilo loše otići na radionice takvog tipa i naučiti nešto novo. Tak tada bi mogli razgovarati o privlačenju slijepih i slabovidnih na dolazak u knjižnicu.

9.2.24. Gradska knjižnica „Franjo Marković“ Križevci (I24)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepo i slabovidne?**

Posebne usluge ne. Postoji osiguran pristup knjižnici (rebrasta staza za kontakt sa štapom), do informativno-posudbenog pulta, do wc-a, do kutka za slijepo i slabovidne osobe gdje se nalazi jedna polica sa zvučnim knjigama i nekoliko naslova na brajici te električno povećalo za slabovidne.

2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**

Ne.

3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**

Ne.

4. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Nedostaju nam znanja o samom pristupu slijepim osobama koja se uče izravnim kontaktom sa slijepim osobama, puno je lakše znati kako pomoći korisniku ako smo upoznati s njegovim specifičnim potrebama. Smatrate li da se ta znanja lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem? To se naravno stječe iskustvenim učenjem.

5. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**

Izravni rad s korisnicima. Od toga kako se ponašati u društvu slijepih osobe do toga kako im omogućiti pristup informacijama koje žele ili trebaju. Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke? Takvo osposobljavanje se provodi kroz svakodnevni rad i smatram da je potrebno u svim narodnim knjižnicama, jer vjerujem da u svakoj zajednici postoje slijepi osobe kojima bi knjižnica mogla biti korisna.

6. **Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**

Ne.

7. **Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

S obzirom na to da nemamo niti jednog aktivnog korisnika koji spada u skupinu slijepih ili slabovidnih osoba, smatraju da trenutno potrebe za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama nema. No, s druge strane smatraju da bi možda trebalo početi s osnovnim osposobljavanjem i onda pro aktivnim radom i pristupiti slijepim i slabovidnim osobama kao potencijalnim korisnicima ili preko Udruge invalida ili na neki drugi način.

Naravno, svako stručno usavršavanje u kojem se možemo osposobiti i senzibilizirati za rad s nekom posebnom skupinom je poželjan.

9.2.25. Transkript intervjua: Gradska knjižnica , Knjižnice grada Zagreba (I25)

1. **Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepi i slabovidni?**

Osim posudbe zvučnih knjiga i knjiga na brajici provode se i neke posebne aktivnosti, kao na primjer na Odjelu za djecu i mladež Gradske knjižnice od 2007. godine ručno izrađujemo taktilne slikovnice za slijepu i visoko slabovidnu djecu u okviru projekta „Knjižnica širom otvorenih vrata“ (reljefne ilustracije, tekst na uvećanom tisku i na brajici).

2. **Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**

Sudjelovala sam na seminaru u organizaciji Centra Vinko Bek i Hrvatskog saveza slijepih. Na seminaru sam naučila nešto više o radu sa slijepim korisnicima.

3. **Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**

Ne.

4. **Jeste li znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u Vašem radu?**

Da, gotovo svakodnevno. Znanja primjenjujem pri svakom kontaktu sa slijepom osobom.

5. **Koliko su vam stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Bila su itekako korisna. Od same komunikacije, sve do pomoći pri specifičnim potrebama koje korisnici imaju.

6. **Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**

Nikad ne znamo koja znanja nam nedostaju dok se ne nađemo u situaciji da ih trebao primijeniti. Na primjer možda bi bilo dobro da sam više upoznata s tehničkom opremom za slijepi i slabovidni. Takva znanja i vještine lakše se stječu organiziranim stručnim usavršavanjem

7. **Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**

Mi već nekoliko godina preko CSSU-a održavamo radionice izrade taktilnih slikovnica radi senzibiliziranja knjižničarske javnosti za potrebe slijepi i slabovidni djece i mladeži. Organizirala bih više takvih radionica, prvenstveno kako bi osvijestili zajednicu, ali i kako bi uputili na potrebe osoba s oštećenjima vida.

Koliko često bi provodili osposobljavanje? Da li za sve knjižnice ili samo neke? *Takva osposobljavanja bi bilo dobro provoditi svaka dva do tri mjeseca, za sve narodne knjižnice, ali i za školske. Svi trebaju znati ponešto o ovoj korisničkoj skupini.*

- 8. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**

Suraduje s Centrom Vinko Bek i Hrvatskom knjižnicom za slijepe.

- 9. Što Vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

U osposobljavanju već sudjelujemo, te svi smatraju kako se ono pokazalo iznimno korisnim.

9.2.26. Transkript intervjua: Gradska knjižnica Makarska (I26)

- 1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepe i slabovidne?**

Ne.

- 2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**

Ne.

- 3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**

Ne.

- 4. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**

Svakako mi nedostaju znanja u radu s tehničkom opremom koju slijepi koriste. Vjerujem da se takva znanja lakše se stječu organiziranim stručnim usavršavanjem.

- 5. Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**

*Bilo bi idealno kad bi se moglo organizirati za sve knjižnice na jednom mjestu stručno predavanje koje bi omogućilo osnove za rad sa slijepim i slabovidnim osobama. **Koliko često bi provodili osposobljavanje?** Jednom godišnje, minimalno.*

- 6. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**

Ne.

- 7. Što vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Također smatraju kako postoji potrebom za stručnim usavršavanjem na tom području. Kada bi prošli stručno usavršavanje, možda bih imali više osnova za organiziranje samih usluga.

9.2.27. Transkript intervjua: Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica (I27)

- 1. Provode li se u Vašoj knjižnici neke posebne usluge za slijepe i slabovidne?**

Da, među knjižnična nabava zvučnih knjiga, preuzimanje e-knjiga sa stranica Hrvatske knjižnice za slijepe u Zagrebu, te mnogobrojni programi za slijepe i slabovidne osobe kao što su priredbe, koncerti, književna večer s književnicom, izložbe, dječje priredbe, u suradnji s srednjim školama o svakodnevnicima slijepih osoba, nastup zbora slijepih i slabovidnih osoba iz Zagreba i sl.

- 2. Jeste li do sada sudjelovali u nekom obliku stručnog usavršavanja za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima?**

Jednodnevni tečaj stručnog usavršavanja za rad s slijepim i slabovidnim osobama, tečaj organiziran u Knjižnici i čitaonici Fran Galović u Koprivnici na tečajevima pri Centru za stalno stručno usavršavanje za rad s slijepim i slabovidnim osobama. Na tečaju su prisustvovala dvije osobe (ravnateljica i knjižničar). Osposobili smo se za načine pristupanja korisnicima s poteškoćama s vidom: pomoći korisniku da dođe na kutak za slijepe, omogućiti korisniku da opipom upozna građu koju želi posuditi, osigurati knjižničara koji će mu pomoći oko preuzimanje e-knjige s računala s govornom jedinicom, korisniku pružiti sve važne informacije o knjižnom fondu s kojima raspolaže naša Knjižnica (literatura na brailleovom pismu).

- 3. Jeste li imali prilike učiti o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima od starijih kolega u praksi?**

Da, od informatičarke Jelene Lešaja u Hrvatskoj knjižnici za slijepu uz pomoć ravnateljice gđe Sanje Frajtag. Što vam se pokazalo korisnije, tečaj ili učenje u praksi? I jedno i drugo je bilo iznimno korisno, uči se na različite načine, ali je i jedno i drugo jako važno.

- 4. Jeste li znanja i vještine stečene na stručnom usavršavanju imali prilike primjenjivati u Vašem radu?**

Da, stečena znanja često primjenjujemo u praksi. Uspješno odgovaramo na zamolbe svih korisnika s problemima vida u prosjeku dva puta tjedno.

- 5. Koliko su vam stečena znanja i vještine bile korisne u živom kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Bile se neobično korisne i važne. Niste ni svjesni koja vam sve znanja mogu zatrebati dok se ne nađete u situaciji da trebate ispuniti zahtjev osobe s oštećenjima vida, upravo iz tog razloga smatram da bi se stručna osposobljavanja trebala i češće provoditi.

- 6. Za koja znanja i vještine smatrate da Vam nedostaju u radu sa slijepim i slabovidnim osobama? Smatrate li da se ona lakše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem ili iskustvenim učenjem?**

Već dugo radim sa slijepima i slabovidnima pa ne znam što bih rekla koja mi znanja nedostaju. Ali svakako želim napomenuti da bih trebala postojati mogućnost da svaka opremljena knjižnica dobije sredstva za obučavanje knjižničara, a znanja se najviše stječu organiziranim stručnim usavršavanjem.

- 7. Kada biste Vi organizirali stručno usavršavanje knjižničara za rad s ovom korisničkom skupinom, što biste svakako uveli?**

Redovita stručna usavršavanja pri knjižnici, redovite kontakte s nadležnim tijelima iz Saveza slijepih, jednom mjesečno bi provodili osposobljavanje, trenutno za one knjižnice koje su opremljene za korištenje usluga za slabovidne osobe. Zašto, zbog manjka sredstava pojedinim ministarstva nadležnih za takve usluge. Bilo bi dobro kada bi ostale knjižnice s vremenom postale opremljene za davanje usluga osobama s oštećenjima vida.

- 8. Suraduje li Vaša knjižnica s nekom drugom knjižnicom ili srodnom institucijom s ciljem stručnog usavršavanja knjižničara za rad sa osobama s oštećenjem vida?**

Da, Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica suraduje s Hrvatskom knjižnicom za slijepu, Zagreb i Knjižnicom i čitaonicom Fran Galović u Koprivnici.

- 9. Što Vaše kolege knjižničari u Vašoj knjižnici kažu o potrebi za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim i slabovidnim osobama?**

Naši knjižničari su zaista pozitivno reagirali na potrebe slabovidnih korisnika i u potpunosti bi se slažu da postoji potreba za stručnim usavršavanjem za rad sa slijepim osobama i slabovidnim osobama, ne samo u našoj, već i u ostalim knjižnicama.