Usluge narodnih knjižnica za društveno isključene skupine

Vinojčić Tota, Kristina

Undergraduate thesis / Završni rad

2012

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:730934

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

zir.nsk.hr

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Preddiplomski studij Informatologije

Kristina Vinojčić

Usluge narodnih knjižnica za društveno isključene skupine

Završni rad

Mentor: prof. dr. sc. Damir Hasenay

Sumentor: Darko Lacović, asistent

Osijek, rujan 2012.

Sadržaj

Sažetak 3
1. Uvod 4
2. Društveno isključene skupine u narodnoj knjižnici 5
3. Usluge knjižnica za slijepe i slabovidne osobe 6
3.1. Primjeri usluga za slijepe u Hrvatskoj i u svijetu 8
4. Knjižnične usluge za zatvorenike 10
4.1. Primjeri zatvorskih knjižnica u Hrvatskoj i u svijetu 12
5. Usluge knjižnica za beskućnike 13
5.1. Primjeri usluga za beskućnike u Hrvatskoj i u svijetu 15
6. Zaključak 17
Literatura 19

Sažetak

U ovome radu opisuju se usluge narodnih knjižnica za tri društveno isključene skupine: slijepe i slabovidne osobe, zatvorenike i beskućnike. Rad prikazuje usluge i smjernice narodnih knjižnica za spomenute skupine u Hrvatskoj i u svijetu. Načela demokracije nalažu jednaka prava svima, bez obzira na dob, spol, nacionalnost, religiju i bilo kakav oblik socijalne isključenosti. Odabrane su tri skupine jer se smatra da su zbog svoje socijalne isključenosti ugrožene skupine korisnika, kojima se treba dodatno posvetiti. Tako za slijepe i slabovidne osobe treba osigurati posebnu vrstu građe na Brailleovom pismu, razne zvučne knjige i audio kazete. U Hrvatskoj je 2000. godine osnovana Knjižnica za slijepe i slabovidne osobe. Bitno je i omogućiti sam fizički pristup knjižnici i educirati osoblje o pristupu ovakvoj skupini korisnika. Zatvorenici su skupina kojoj se osoblje mora posvetiti na više razina, potrebno ih je motivirati, obrazovati, poticati na učenje novih znanja i promjene. Zatvorske knjižnice trebaju imati primjerenu i raznoliku građu, a ukoliko je građa nedostatna, potrebna je suradnja s narodnom knjižnicom i dovoz knjiga, s obzirom na to da zatvorenici tijekom svog boravka, dakako, nisu u mogućnosti fizički odlaziti izvan zatvora. Izdvojen je primjer nizozemskih zatvorskih knjižnica koje mogu poslužiti kao dobar model narodnim knjižnicama u poticanju čitanja za zatvorenike. Prije konkretnih davanja usluga i samog pristupa građi, knjižničari moraju omogućiti beskućnicima da se uključe u zajednicu i preko narodnih knjižnica ostvare svoja temeljna ljudska prava. Godine 2011. Knjižnice grada Zagreba pokrenule su projekt pod nazivom „Knjigom do krova“ s ciljem uključivanja beskućnika u društvo. Uloga narodnih knjižnica je, prije svega, promicanje ljudskih prava i uključivanje svih vrsta korisnika u društvenu zajednicu.

Ključne riječi: narodne knjižnice, društvena isključenost, slijepe i slabovidne osobe, zatvorenici, beskućnici

1. Uvod

Da bi društvo zaista bilo demokratsko, potrebno je omogućiti svim građanima jednak pristup informacijama bez obzira na njihovu dob, spol, vjeroispovijest, nacionalnost, društveni položaj i ostalo. Narodne su knjižnice mjesta gdje se zagovara ovakav stav, pomoću njih građanstvo postaje aktivno te se unaprjeđuje razvitak čitavog društva. Posebna pažnja treba biti usmjerena na društveno isključene skupine, čiji je broj velik. [1]

Kako bi narodne knjižnice uspješno ostvarivale svoje ciljeve, moraju biti u potpunosti pristupačne svojim korisnicima i sadržavati razne vrste građe. „Potpora korisnicima jedna je od najznačajnijih zadaća suvremenih narodnih knjižnica. Programi pomoći obuhvaćaju široku paletu raznolikih sadržaja – od poučavanja korisnika na svim razinama za multimedijsko i internet orijentirano korištenje resursa, savjetodavne pomoći, do programa posredovanja, potpore, upućivanja i monitoringa.“[2]

Ovaj rad ima cilj prikazati i opisati usluge narodnih knjižnica za tri društveno isključene skupine: slijepe i slabovidne osobe, zatvorenike i beskućnike. Uvodno (prvo) poglavlje opisuje cilj i sadržaj rada. U drugom se poglavlju najprije navode usluge knjižnica za društveno isključene skupine korisnika općenito, a u trećem se poglavlju opisuju smjernice i usluge za slijepe i slabovidne osobe, kao i konkretni primjeri tih usluga u knjižnicama. Za slijepe osobe u narodnim knjižnicama nalazi se posebno odgovarajuća građa na Brailleovom pismu, audio kazete, razni čitači, posebni monitori i zvučne knjige. Hrvatska knjižnica za slijepe i slabovidne osobe većinom pruža usluge toj posebnoj skupini korisnika. Iduće poglavlje tematizira usluge knjižnica za zatvorenike. Naglašena je važnost knjižničara da motiviraju zatvorenike na čitanje i dodatno obrazovanje, što bi im moglo biti odskočna daska nakon napuštanja zatvora, jer stjecanjem novih znanja i vještina svakako imaju veće mogućnosti za pronalazak posla i uključenost u zajednicu. Posljednje poglavlje u radu posvećeno je beskućnicima i donosi primjere usluga za beskućnike u Hrvatskoj i u svijetu. Pritom se ističe činjenica da beskućnike ne treba gledati kao problem, već kao posebnu zajednicu kojoj je potrebno omogućiti jednaka prava, kao i ostalim korisnicima narodnih knjižnica.

---

[1] Usp. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, 1994. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.pdf (2012-07-29)

[2] Sviben, Zdenka. Narodne knjižnice u RH i društvena isključenost. // Stručni skup Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti : zbornik radova / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2008. Str. 18. URL: http://baza.gskos.hr/knjige/Nk_drustvene_iskljucenosti.pdf (2012-07-14)

Postoje brojne smjernice pomoću kojih narodne knjižnice mogu organizirati svoje usluge, samo je prije svega potrebna dobra volja, stav i motiviranost.

2. Društveno isključene skupine u narodnoj knjižnici

Narodne su knjižnice mjesta gdje treba biti promovirana društvena uključenost, gdje usluge i građa trebaju biti dostupne svima i pod istim uvjetima. Pravo na pristup informacijama, pravo na obrazovanje i pravo na aktivno sudjelovanje u društvu mora biti omogućeno svima, bez obzira na razlog i oblik isključenosti. Tako knjižnice moraju biti prilagođene svim vrstama korisnika. Prije svega, na temelju raznih smjernica i uputa knjižnice moraju definirati svoju unutarnju strukturu. Bitno je odrediti prioritete i prilagoditi usluge različitim skupinama, u skladu s njihovim potrebama. „Službe moraju biti fizički pristupačne svim članovima zajednice. To zahtijeva prikladno smještene knjižnične zgrade, dobre prostore za čitanje i studij, odgovarajuću tehnologiju i dovoljno dugo i prikladno radno vrijeme za korisnike. To također podrazumijeva vanjske službe za korisnike koji ne mogu doći u knjižnicu.“[3]

Osobe koje su isključene iz društva zbog različitih razloga, često nisu informirane o mogućim programima, aktivnostima i posebnoj građi za njih. Velik je broj društveno isključenih skupina, a neke od njih, na koje se knjižnica može usmjeriti su sljedeće: osobe s invaliditetom, starije osobe, nezaposleni, ovisnici o drogama i alkoholu, beskućnici, zatvorenici, manjine, slijepe i slabovidne osobe itd. Društveno isključene skupine često nisu informirane o mogućnostima koje im knjižnica nudi, ili se osjećaju „sramotno“ da bi uopće pristupili knjižničnim uslugama. Potrebno je razbiti takve barijere i omogućiti svima, bez obzira na bilo kakav oblik socijalne isključenosti, jednak pristup. Prema IFLA-inim i UNESCO-ovim Smjernicama za razvoj službi i usluga, kako bi narodna knjižnica uspješno ostvarila svoje ciljeve, treba identificirati potencijalne korisnike, analizirati korisničke potrebe, razvijati usluge za pojedine grupe ili pojedince, uvesti politiku skrbi o korisnicima i promicati obrazovanje korisnika. Mnogi društveni čimbenici uzrokuju isključenost ljudi iz aktivnog društvenog života zajednice pa jasno definiranje i

[3] NARODNA knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga / priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Philipom Gillom ; [s engleskoga prevela Irena Kranjec]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. Str. 19.

identificiranje socijalne isključenosti u zajednicama može biti otežano. Anketiranjem zaposlenika kanadskih knjižnica zaključeno je kako knjižničari mogu zadovoljavati potrebe i pružati usluge posebnim skupinama korisnika samo odstupanjem od tradicionalnog načina pružanja usluga i uključivanjem socijalno isključenih osoba u zajednicu.[4] Potencijalni korisnici koji iz bilo kojeg razloga nisu u mogućnosti koristiti redovite knjižnične usluge imaju pravo na jednak pristup informacijama i građi. Ono što će knjižnicama pomoći da se to osigura je specijalni prijevoz (pokretne knjižnice, bibliobrodovi), usluge koje se pružaju ljudima vezanim uz kuću, posebna oprema i građa za čitanje namijenjena korisnicima s tjelesnim ili osjetilnim invaliditetom, posebna građa za ljude s poteškoćama u učenju itd. Prije svega, potrebno je omogućiti pristup katalozima, kako bi korisnici bili u mogućnosti pronaći ono što žele.

Pristup posebnim skupinama korisnika ne može biti jednak tradicionalnom pristupu ostalim korisnicima, već je potrebno uložiti dodatni trud i pokazati dobru volju da bi se njima omogućio jednak pristup. Knjižnice i informacijski servisi trebaju razvijati svoju ulogu informacijskog središta u zajednici, omogućavajući pristup komunikaciji i informaciji. Iako se temelje na zajedništvu, neke od knjižnica ne stvaraju osjećaj zajedništva, upravljanja ili odgovornosti.[5] Upravo zbog toga neke knjižnice kao posljedicu imaju isključenost korisnika uslijed nelagodnog osjećaja nepripadnosti, naročito posebne skupine korisnika - društveno isključene osobe. Narodne knjižnice moraju razbiti sve barijere kako bi uspješno provodile svoju prvotnu funkciju pružanja usluga svima.

3. Usluge knjižnica za slijepe i slabovidne osobe

Slijepe i slabovidne osobe ugrožena su skupina korisnika bilo da imaju potpunu ili djelomičnu odsutnost vida. Prije svega, potrebno je fizički omogućiti pristup knjižnici, educirati osoblje, nabaviti potrebnu opremu i odgovarajuću građu da bi ova posebna skupina korisnika bila jednako uključena kao i ostali korisnici. Informacijske potrebe slijepih i slabovidnih osoba jednake su onima koji vide. Pristup informacijama nikako se

[4] Usp. Williment, Kenneth. It Takes a Community to Create a Library. // Public libraries online 4, 1 (2009). URL: http://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/viewFile/545/1477 (2012-09-11)
[5] Usp. Libraries for All: Social Inclusion in Public Libraries. London: Department for Culture, Media and Sport, 1999. URL: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+/http://www.culture.gov.uk/images/publications/Social_Inclusion_PLibraries.pdf (2012-08-22)

ne smije ograničiti te se ne smiju isključivati posebni korisnici. Slijepim osobama omogućen je slobodan pristup građi zahvaljujući Louisu Brailleu koji je izumio brajicu - taktilno pismo za slijepe 1829. godine, a koji je i sam bio slijep od djetinjstva. Stvaranjem pisma otvorile su se mogućnosti za prijepis knjiga, koje su u početku prepisivali slijepi volonteri, a napretkom tehnologije knjige se počinju prepisivati uz pomoć suvremenih kompjutoriziranih tiskarskih strojeva.[6] Javlja se problem dostupnosti građe, čemu je najveći uzrok novac, no ovaj se problem uglavnom odnosi na hrvatske knjižnice. Razvitkom knjižničnih usluga za ovu skupinu korisnika, Europa se vrlo brzo usmjerila na razvijanje digitalnog sustava DAISY *(Digital Audio-Based Information System)*. Digitalni svijet omogućava raspačavanje građe različitim putevima koji nisu konkretno vezani uz knjižnice, nego uz samog korisnika, no sama edukacija u knjižnicama za pretragu ove građe je neophodna. Poznate zbirke digitalnih knjiga na internetu za slijepe i slabovidne osobe su *Newsline* i *Bookshare.org.*

Uz čitače teksta i slika, prilagođene monitore i ostalu opremu, slijepe i slabovidne osobe mogu se nesmetano koristiti uslugama narodnih knjižnica. Svaka društveno isključena skupina, pa tako i ova, ističe svoje pravo i na informacije koje nisu zaštićene autorskim pravom. Ovime se aludira da se poduzmu sve potrebne mjere koje će jamčiti pravo pristupa informacijama, bez obzira na to da li su na prodaju ili su besplatne. Nadalje, slijepi i slabovidni građani imaju jednako pravo na fizički dostupne proizvode i službe, pri čemu se i njima treba omogućiti informacijska tehnologija u samom kreiranju. Svakako je najvažnije da se čuje i njihovo mišljenje kada se utvrđuju korisnički zahtjevi za stvaranje knjižničnih usluga, posebice o samoj građi i opremi za njezino čitanje.

Prije osmišljavanja knjižničnih usluga, potrebno je stupiti u kontakt sa Savezima za slijepe i slabovidne osobe, kako bi knjižnice imale što bolji uvid u informacijske potrebe ove skupine. Novija, modernija vremena donose bolje i kvalitetnije uređaje za slijepe i slabovidne osobe. Kao dobre smjernice, navest će se neki od njih, koji mogu biti dio narodnih knjižnica i kojima se slijepe i slabovidne osobe mogu koristiti. Nashville Public Library posjeduje različite uređaje za slijepe i slabovidne osobe. Posebno dizajnirani televizijski monitori, povećavaju tekst 50 puta, stvaraju vid linije okomito i vodoravno omogućavajući promjene pozadine i same boje tiska. Ovakvi monitori dizajnirani su za

[6] Usp. Frajtag, Sanja. Usluge za osobe s posebnim potrebama i Hrvatska knjižnica za slijepe. // Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica : zbornik radova / urednice Tihana Pavičić, Jadranka Slobođanac. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2004. Str. 64.

ljude slabog vida. Zatim postoji posebni računalni softver MAGic Version 9,30, koji povećava računalne slike zaslona, funkcionira kao povećalo, a omogućava uvećano čitanje različitih dokumenata, kao i prilagođavanje kontrasta, svjetla i boje. Nashville Public Library također posjeduje teleskope i dalekozore (koji omogućavaju velika povećanja), skenere čitatelje (uređaji koji će skenirati stranicu ili cijelu knjigu i pročitati), Brailleov zaslon (prijenosni uređaj koji spojen na računalo čita tekst verziju slike na ekranu na Brailleovom pismu), JAWS računalni softver (čitač zaslona) te Duxbury računalni softver (pretvara engleski tisak u Brailleovo pismo).[7] Slijepe i slabovidne osobe uz pomoć ovih uređaja imaju zaista sve što im je u knjižnici potrebno i primjer ovakvih vrsta usluga trebale bi slijediti narodne knjižnice diljem svijeta.

Prema većini istraženih smjernica za slijepe i slabovidne osobe, knjižnica je nužna posjedovati fizičku prilagođenost, prikladnu građu, kompjutersku prilagođenost, uređaje za uvećavanje, sistemske mogućnosti poput prilagođavanja boje, pozadine i ostalog, sustav optičkog prepoznavanja znakova, programe za transkripciju Brailleovog pisma, hardver i softver pomoću kojih se unosi Brailleovo pismo u računalo, programe/čitate, čitače teksta (pretvaranje teksta u govor) te zaštitne filtre za monitore, velike zaslone i veliku razlučivost. Uz pomoć posebne opreme moguć je pristup digitalnim dokumentima (npr. e-knjigama) i moguće ih je preraditi u formate koji su prilagođeni individualnim potrebama čitatelja, kao što su Brailleovo pismo ili uvećana slova. Digitalni dokumenti omogućuju knjižnicama da pronađu, učitaju i reproduciraju građu posebnog formata. Direktiva Europske komisije o autorskom pravu 2001/29/EC značajna je po tome što bi mogla dovesti do donošenja važnih zakona za povećanje proizvodnje građe alternativnih formata i pristupa za osobe s posebnim potrebama.[8]

3.1. Primjeri usluga za slijepe u Hrvatskoj i u svijetu

Iako hrvatska povijest pamti par knjižnica za slijepe koje su trajale kratkog vijeka, tek 2000. godine Uredbom Vlade Republike Hrvatske u gradu Zagrebu, osniva se prva priznata, javna ustanova pod nazivom Knjižnica za slijepe i slabovidne osobe. Osnovala ju je Vlada Republike Hrvatske i Hrvatski savez slijepih. Ova knjižnica služi kao najbolji

[7] Usp. Nashville Public Library. URL: http://www.library.nashville.org/ (2012-08-02)
[8] Usp. Pulman-smjernice: Pulman Digital Guideline Manuals, 2002. URL: http://www.pulmanweb.org/dgms/DGM-Croatian-Ver-Oct02.doc (2012-07-13)

primjer usluga za slijepe i slabovidne osobe. Spomenuta knjižnica sastoji se od sljedećih jedinica: knjižnice, studija za snimanje zvučnih izdanja s kopirnicom i brajične tiskare s knjigovežnicom. Korisnici knjižnice su sve slijepe i slabovidne osobe, bez obzira na to jesu li članovi Saveza slijepih, uključujući i ostale korisnike koji iz određenih razloga ne mogu čitati standardni tisak i knjige. Prema podacima iz 2004. godine, knjižnica tada posjeduje 2117 naslova knjiga na brajici, 2036 naslova zvučnih knjiga na audio kazetama i 30-tak naslova knjiga na CD-u u HTML formatu, koji je prilagođen slijepima. Najčešći način posudbe građe je slanje željenih knjiga na kućnu adresu korisnika, čak i ako se nalaze u inozemstvu. Hrvatska knjižnica za slijepe i slabovidne osobe članica je IFLA-ine Sekcije knjižnica za slijepe, a u Hrvatskoj ima svog predstavnika u Sekciji za narodne knjižnice i Sekciji za osobe s posebnim potrebama. Knjižnica pruža usluge vjerojatno najvećem broju osoba s posebnim potrebama - slijepim i slabovidnim, te služi kao odličan primjer narodnim knjižnicama diljem Europe. Bitno je naglasiti da je sam dizajn i struktura knjižnice namijenjen slijepim i slabovidnim osobama.[9]

U skandinavskim zemljama nalaze se odlični pozitivni primjeri funkcioniranja narodnih knjižnica. Narodna knjižnica u Gothenburgu provela je hvalevrijedan projekt. Klinika za slijepe i slabovidne osobe Gothenburg, Institut za unaprjeđenje zapošljavanja i Gradska knjižnica Gothenburg uz 18 proizvođača opreme za knjižnice i posebne opreme organizirali su projekt *Otvorenih medija/Otvorenog učenja,* čiji je cilj bio stvaranje radnih mjesta za slabovidne osobe. U knjižnice koje su sudjelovale u projektu, postavljena je prilagođena oprema, kao i mnoštvo građe na Brailleovom pismu i brojne zvučne kazete. Slijepe i slabovidne osobe sudjelovale su i kao savjetnici za otvorene medije. Bitno je naglasiti da je nakon obrazovanja svaka od knjižnica koje su sudjelovale u projektu zaposlila jednu slijepu/slabovidnu osobu kao savjetnika i pomoćnika pri radu s osobama oštećenog i/ili oduzetog vida. Osim što su slijepe i slabovidne osobe pomoću ovog projekta dobile mogućnost pristupa posebnoj građi i opremi, projekt je bio namijenjen i široj publici, kao i samim knjižničarima, koji su uz pomoć ovog projekta i savjetovanja i sami mogli dobiti nove smjernice.[10] Pored stalnih projekata i radionica, slijepe osobe imaju omogućen pristup raznim vrstama najnovijih uređaja, koji im sami iščitavaju željeni tisak/građu.

[9] Usp. Frajtag, Sanja. Nav. dj., str. 65.
[10] Usp. Pulman-smjernice: Pulman Digital Guideline Manuals, 2002. Nav. dj.

4. Knjižnične usluge za zatvorenike

Jedna od posebnih skupina knjižničnih korisnika je zatvorenička zajednica, koja nije u mogućnosti služiti se redovitim knjižničnim uslugama i službom. Prema IFLA-inim *Smjernicama za knjižnične službe za zatvorenike*, zatvorska knjižnica zapravo je narodna knjižnica, koja pruža usluge posebnoj skupini korisnika, a te usluge moraju biti kvalitetne. U zatvoreničkoj zajednici postoje posebno osjetljive skupine kao i u društvu općenito. To su zatvorenici starije životne dobi, invalidi, osobe s duševnim smetnjama, ovisnici, stranci, nepismeni i pripadnici različitih nacionalnih manjina. Unutar navedenih skupina vidljive su i podskupine (fizički slabiji, mentalno nestabilni, ovisnici o drogama i/ili alkoholu itd.). Dakle, zatvorenici su osjetljiva skupina, koja sadrži brojne „podskupine" društveno isključenih osoba. Upravo zato potrebno je donijeti i razviti usluge na temelju posebnih uputa i smjernica. Zbog različitosti korisnika zatvoreničke zajednice, također je potrebno posvetiti pažnju na samu građu, njenu tematiku i na jezik na kojem je jedinica građe pisana. Bitna je posebna obuka osoblja koje radi sa zatvorenicima, kao i volja samih knjižničara da surađuje s ovakvom skupinom korisnika. Kako živimo u suvremenom društvu gdje su ljudska prava i sama osviještenost o ljudskim pravima uvelike aktualni, u skladu s UN-ovom Općom deklaracijom o ljudskim pravima, boravak u zatvoru treba biti popraćem različitim obrazovnim, rehabilitacijskim i konstruktivnim sadržajima. Knjižnica također predstavlja značajnu poveznicu s vanjskim svijetom i učinkovito sredstvo upravljanja kojim se zatvorska uprava služi za smanjivanje besposlice te za poticanje svrsishodnog provođenja vremena. Zatvorska knjižnica može, u konačnici, biti važan izvor informacija koji utječe na to hoće li tek otpušteni kažnjenik uspjeti na slobodi.[11]

Narodne knjižnice služe se brojnim dokumentima i smjernicama kako bi omogućile pružanje usluga za zatvorenike. Glavni dokumenti/smjernice koje knjižnice primjenjuju u razvitku i poboljšavanju usluga za zatvorenike su: Smjernice Vijeća Europe/EBLIDA, UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga narodne knjižnice, Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj te IFLA-ine Smjernice za knjižnične usluge za zatvorenike. Smjernice služe kao pomagalo za planiranje, razradu i konkretno provođenje knjižničnih usluga za zatvorenike. Pomoću

[11] Usp. Lehmann, Vibeke; Locke, Joanne. Guidelines for library services to prisoners, 3rd Edition. International Federation of Library Associations and Institutions, 2005. URL: http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Arbeitsgruppen/AG_GefangenenBib/InternatRichtilinienGefangenen.pdf (2012-07-28)

smjernica knjižnice imaju primjer idealnog modela knjižničnih usluga i strukture knjižnice. Osim što se pomoću smjernica definiraju glavne stavke knjižničnih usluga za zatvorenike, naglašava se i sama važnost i potreba zatvorenika da uče, čitaju te da imaju pravo pristupa informacijama.

Narodne knjižnice mogu izravnim i neizravnim putem pružati usluge zatvorenicima. Izravan način bio bi dovođenje literature u zatvorsku zajednicu, dok se pod neizravnim podrazumijeva utjecaj narodne knjižnice na zatvorske knjižnice, davanje smjernica, uputa te posuđivanje građe. Stalni odbor IFLA-ine Sekcije za osobe s posebnim potrebama neprekidno prati razvoj knjižničnih usluga za zatvorenike. Tako je 2001. godine osnovana manja radna skupina s namjerom da ispitaju sustav narodnih knjižnica, njegovu ekspanziju i uključivanje institucionaliziranih osoba, da istraži svu postojeću literaturu o položaju zatvorskih knjižnica te da skupi informacije o postojećim smjernicama za pružanje knjižničnih usluga zatvorenicima. Ono što je bio cilj ovog projekta je korištenje podataka u svrhu izrade novog izdanja Smjernica za knjižnične usluge za zatvorenike. Zatočene osobe ne odriču se prava na učenje i na pristup informacijama, a zatvorska knjižnicama trebala bi ponuditi građu i usluge jednake onima koje se nude u narodnim knjižnicama u „slobodnom“ svijetu. Pristup informacijama i knjižničnoj građi treba ograničiti samo ako predstavlja prijetnju za sigurnost zatvora. O važnosti razvitka knjižničnih usluga za zatvorenike svjedoči i činjenica da se mali dio zatvorenika tijekom života obično služi uslugama narodnih ili visokoškolskih knjižnica. U zatvorskoj knjižnici, dakle, treba biti omogućeno i organizirano opismenjavanje, posuđivanje građe i poticanje na korištenje, kao i cjeloživotno učenje. Sposobnost osoblja, raznolika, pomno birana zbirka koja zadovoljava potrebe zatvorenika, kao i prostor u kojem se zatvorenici osjećaju ugodno, ključni su segmenti za uspješno djelovanje zatvorskih knjižnica.[12]

[12] Usp. Horvat, Aleksandra; Nebesny, Tatjana. Zatvorske knjižnice u Hrvatskoj. // Slobodan pristup informacijama : 2. i 3. okrugli stol : zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 129.

4.1. Primjeri zatvorskih knjižnica u Hrvatskoj i u svijetu

Prema provedenom istraživanju o stanju zatvorskih knjižnica u Hrvatskoj iz 2003. godine, u hrvatskim zatvorskim knjižnicama rezultati nisu bili zadovoljavajući. Ustanovljeno je da oprema kojom raspolažu zatvorske knjižnice nije dovoljna, a u većini slučajeva nije ni smještena u prostore knjižnice, već u druge zatvorske, odnosno društvene prostorije.[13] Aleksandra Horvat i Tatjana Nebesny, koje su provodile istraživanje, dolaze do zaključka da u zatvorskim knjižnicama ne rade knjižničari, građa se ne nabavlja u skladu s potrebama i željama zatvorenika, ne nabavlja se redovito, ne obrađuje se, a svaki gubitak jedinice građe nadomješta se bilo kojom drugog jedinicom građe. Smatraju da je to stanje posljedica činjenice da zatvorske uprave ne financiraju knjižnične službe.

Bjelovarska knjižnica jedan je od primjera suradnje knjižnice s lokalnim zatvorom. Naime, knjižnično osoblje skupilo je knjige za koje su smatrali da bi mogle zanimati zatvorenike. Uglavnom je bila riječ o knjigama koje je knjižnica dobila na poklon, a u svom je fondu već posjedovala dovoljan broj primjeraka, a radilo se i o otpisanim knjigama. Kao dobar primjer vrijedi spomenuti činjenicu da hrvatske knjižnice sudjeluju u projektu „Knjige za zatvorenike“, što je ideja Autonomne tvornice kulture ATTACK!. Cilj ovog projekta je skrenuti pažnju na nisku mogućnost kulturnog razvitka i napredovanja zatvorenika u Hrvatskoj, kao i izuzetno lošeg stanja zatvorskih knjižnica. Tako su glavne zadaće projekta uvođenje kulture u zatvore, omogućavanje komunikacije zatvorenika s vanjskim svijetom te poticanje kreativnosti i socijalne svijesti zatvorenika.[14]

Nizozemske zatvorske knjižnice idealan su primjer kako narodna knjižnica treba unaprjeđivati zajednicu. Zbog mnoštva različitih kultura i nacionalnosti u nizozemskim zatvorskim knjižnicama vrlo je rano prepoznata potreba da se zatvorenici okrenu čitanju i dobiju mogućnost boljeg razumijevanja, tolerancije i samu kulturnu obogaćenost. Knjižničari su stvorili ugodnu atmosferu u prostorijama knjižnice, gdje zatvorenici mogu opušteno čitati i sudjelovati u radionicama. Zbirke koje knjižnice sadrže sastoje se od raznovrsne građe na 30 različitih jezika. Građu uglavnom čine stripovi, poezija, književnost, kriminalistika, religija itd. Jedna od 70 nizozemskih zatvorskih knjižnica, koje djeluju po načelima narodnih knjižnica, posjeduje čak 12.000 knjiga (na 200 zatvorenika), kao i rječnike, CD tečajeve stranih jezika i glazbenu zbirku u kojoj su zastupljeni različiti

[13] Usp. Isto, str. 130-134.
[14] Usp. Isto, str. 136.

žanrovi. Zatvorenici često posuđuju CD-ove s glazbom, te ih oduševljava činjenica da u knjižnici mogu dobiti i ovakvu vrstu građe. Budući da mnogi zatvorenici imaju psihičkih problema, u zatvorskoj knjižnici dostupna je i medicinska literatura, posebice sa psihološkog područja. Ovakve knjige su vrlo čitane. Nizozemski knjižničari smatraju da zatvorenicima treba omogućiti što više literature za čitanje, kao i raznovrsnost građe. U nizozemskim zatvorskim knjižnicama osoblje je izuzetno motivirano i pokazuje snažnu volju za rad sa zatvorenicima, što je ključno za uspješno ostvarivanje cilja kao što su obrazovanje, motiviranje, interes i sudjelovanje zatvorenika u knjižnici.[15]

5. Usluge knjižnica za beskućnike

Beskućnici su također posebna skupina korisnika narodnih knjižnica. Definiciju beskućništva i temelji pomoću kojih se planiraju mjere socijalne politike, razvila je FEANTSA (Federacija nacionalnih organizacija koje rade s beskućnicima), čija tipologija polazi od toga da postoje 4 osnovne skupine beskućnika. Oni koji su bez doma, bez krova nad glavom, bez sigurnog stanovanja i bez adekvatnog stanovanja. Sve 4 navedene skupine su socijalno ugrožene. Beskućnici su različitih profila, od onih koji nisu pismeni do onih koji se znaju služiti informacijskom tehnologijom, iako je taj postotak mali.[16]

Da bi narodne knjižnice uopće privukle ovakvu skupinu korisnika, potrebno je prije svega omogućiti im posebnu edukaciju i opismenjavanje. Knjižnični servis za beskućnike iz godine u godinu napreduje, a u Hrvatskoj je prvi takav projekt poznat pod nazivom „Knjigom do krova“. Što se tiče ostalih država, Sjedinjene Američke Države dobar su primjer gdje se knjižničare potiče da prepoznaju hitnu potrebu beskućnika na uključivanje u zajednicu. Kao utočište za beskućnike knjižnica pruža priliku da knjižničari ispunu svoju ulogu u pružanju informacija i usluga koji omogućuju siromašnima i beskućnicima sudjelovanje u demokratskom društvu kako bi postali kompetentni informacijski korisnici i

[15] Usp. Isto.
[16] Usp. Neumreženi: lica socijalne isključenosti u Hrvatskoj. Zagreb: Program Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP) u Hrvatskoj, 2006. Str. 105. URL: http://www.undp.hr/upload/file/130/65076/FILENAME/WEB_hrvatska_verzija.pdf (2012-07-29)

aktivni građani. Koristeći niz strategija knjižničari mogu ponuditi kvalitetne informacije i usluge beskućnicima.[17]

Dakle, prije svega knjižnice moraju dokazati beskućnicima da su dobrodošli, osigurati prostorije gdje će obitavati, kao i građu i opremu kojom će se služiti. Osoblje bi trebalo proći određenu edukaciju, tj. dobiti upute kako se odnositi prema ovoj specifičnoj vrsti korisnika. Bitno je naglasiti da beskućnici nisu homogena skupina, iako ih se često tretira kao takve. Svaki beskućnik je osoba za sebe, s drukčijim potrebama i razmišljanjima i provođenje intervjua bio bi idealan način da knjižničari upoznaju potencijalnog korisnika. Preporučljivo je skupiti podatke o beskućnicima, o njihovom spolu, dobi, obrazovanju, nacionalnosti i ostalom što može uvelike pomoći u kreiranju usluga za njih. Demografski podaci o skupinama i podskupinama beskućnika mnogo govore o njihovim mogućim informacijskim potrebama. Kao što je već spomenuto, izrada demografskih tablica, kao i sama istraživanja o specifičnostima beskućnika, od velike su pomoći. Na temelju tih podataka, knjižnice imaju od čega krenuti i kreirati usluge i službe za njih. Osim saznavanja o specifičnim informacijskim potrebama beskućnika, ALA (American Library Association; Američko udruženje knjižnica) poziva knjižnice da što više promoviraju nabavu publikacija koje govore o tome kako se zaposliti i kako spriječiti siromaštvo. Isto tako, potrebnu građu i općenito resurse koji su knjižnici potrebni, trebaju oglašavati putem web stranica ili izradom pamfleta. Kako bi usluge za beskućnike bile kvalitetne, knjižnice su dužne propitati „klasične“ usluge koje pružaju „običnim“ korisnicima.

Potrebno je promisliti o tome postoje li i koje su to barijere u pružanju istih usluga različitim skupinama korisnika. Kao općenite barijere uglavnom se navode troškovi, prijevoz, nedostatak stalnog prebivališta beskućnika i konačno sama volja, stav i motivacija osoblja. Prema istraživanju Julie Hersberger, profesorice informacijskih znanosti sa Sveučilišta North Carolina u Grennsboru upravo se volja, stav i motivacija osoblja navodi kao glavna prepreka, te je zato potrebna posebna obuka, pomoću koje će biti smanjena zbunjenost ili strah pri pružanju usluga beskućnicima. Kao sjajan primjer ovdje se može izdvojiti Narodna knjižnica San Jose, koja je prepoznala ovaj problem i u

[17] Usp. Library Service to the Homeless. // Public Libraries Online 51, 2 (2012).
URL: http://publiclibrariesonline.org/magazines/featured-articles/library-service-homeless
(2012-07-30)

suradnji s odvjetnicima, socijalnim radnicima i posebnim referentnim službama stvorila posebnu službu usmjerenu na potrebe beskućnika.[18]

5.1. Primjeri usluga za beskućnike u Hrvatskoj i u svijetu

Projekt „Knjigom do krova“ u mjesecu studenom 2011. godine predstavile su Knjižnice grada Zagreba. Projekt je zamišljen kao mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. Ovim projektom se još jednom potvrđuje značenje knjižnice za cijelu zajednicu uključivanjem socijalno ugroženih skupina, a isto tako se ruše predrasude o beskućnicima. Projekt je nastao kao suradnja između knjižnica grada Zagreba i Volonterskog centra, dobivši tako 15 000 dolara u sklopu PLIP-a (*Public Library Innovation Programme*) u kategoriji poticanja zapošljavanja.[19] Ovim projektom organizirane su radionice, obuke i savjetovanja za beskućnike. Primarni ciljevi projekta bili su znanjima i vještinama osnažiti beskućnike za aktivno sudjelovanje u društvu i predstaviti knjižnice kao ustanove gdje se ruše sve predrasude i socijalne barijere. Provedba projekta sastojala se od donacija 4 računala i pisača prenoćištu za beskućnike Kosnica te održavanja radionica informatičke i informacijske pismenosti za beskućnike u knjižnici. Pomoću radionica i obuka beskućnike se osposobljavalo za rad na kompjuterima i rad općenito dizanjem samopoštovanja i vrijednosti, kao i razvijanjem motivacije i kreativnosti. Radionice podrške za traženje posla provodili su psiholozi Rehabilitacijskog centra za stres i traumu. Bibliobusna služba KGZ-a donirala je knjige i pružala stručnu pomoć i znanja kako bi se sastavile i organizirale zbirke knjiga u Kosnici. Projekt se pokazao kao izuzetno pozitivan, traje i dalje, te se sve nove informacije o njemu mogu pronaći na stranicama http://beskucnik.kgz.hr/. Ovakav projekt prvi je u Hrvatskoj, isto tako ovo je prvi projekt koju je poduprla EIFL međunarodna organizacija.[20]

Glavna narodna knjižnica San Francisco 2010. godine kao dio stalnog postava zaposlenika angažirala je i socijalnog radnika. Tako postaje prva knjižnica sa zaposlenim socijalnim radnikom. Socijalni radnik najvećim je dijelom posvećen beskućnicima koji posjećuju knjižnicu. S obzirom da je socijalni radnik i sam bio beskućnik, knjižnica je

[18] Usp. Isto.
[19] Usp. Maras, Janja. Projekt KGZ-a Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika dobio donaciju od 15 tisuća dolara. // HKD Novosti 54 (2011). URL: http://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/514 (2012-08-25)
[20] Usp. Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. URL: http://beskucnik.kgz.hr/ (2012-08-18)

smatrala da se najbolje može poistovjetiti s tom skupinom korisnika i prepoznati njihove potrebe te ih potaknuti na sudjelovanje i dolazak u knjižnicu. Spomenuta knjižnica uvijek je bila mjesto gdje su se beskućnici okupljali, ali iz krivih razloga. Zapošljavanjem socijalnog radnika, pokrenute su radionice, savjetovanja i obuke beskućnika. Osim socijalnog radnika, knjižnica je zaposlila i osobu s Odjela zdravstva, kojoj se beskućnici mogu obratiti u vezi bilo kakvih socijalnih, fizičkih ili psihičkih problema. Zanimljivo je spomenuti da provode program obuke beskućnika, pri kojem beskućnici postaju zaposlenici knjižnice ako se nakon 12 tjedana pokažu osposobljeni za rad. Narodna knjižnica San Francisco je tako središte pomoći beskućnicima, najbolji primjer iz prakse jer je dokaz da su knjižnice više od mjesta gdje se posuđuju knjige. Predanim radom i velikom brigom za beskućnike unaprjeđuju ne samo tu društveno isključenu i socijalno ugroženu skupinu korisnika, nego i cjelokupnu zajednicu.[21]

[21] Usp. Knight, Heather. Library adds social worker to assist homeless. // San Francisco Chronicle (2010). URL: http://www.sfgate.com/bayarea/article/Library-adds-social-worker-to-assist-homeless-3275950.php (2012-09-13)

6. Zaključak

Jedno od načela narodnih knjižnica je pružanje usluga svim skupinama korisnika, bez obzira na bilo kakav oblik društvene/socijalne isključenosti. Demokracija se tako na najbolji način može provoditi u knjižnicama, gdje dolaze različite vrste korisnika. Narodne knjižnice su mjesta otvorena svima, a posebice trebaju raditi na tome da privuku društveno isključene skupine korisnika, koji iz raznih razloga imaju predrasude o knjižnici, tj. često se boje uopće pristupiti ovakvom tipu ustanove jer smatraju da će naići na nerazumijevanje. Upravo se na tome mora poraditi, prilagoditi službe i usluge posebnim vrstama korisnika, pribaviti opremu i građu za njih i što je najvažnije, omogućiti da se u prostorijama knjižnice osjećaju jednako kao i ostali korisnici. Narodne knjižnice tako imaju i ulogu unaprjeđenja društva, pomažući društveno isključenim skupinama i razbijajući barijere i predrasude. Ono što može pomoći u borbi protiv društvenog isključenja je sama popularizacija društvene uključenosti i postavljanje istoga kao prioritet u knjižnici.

U ovome radu opisane su smjernice i usluge za tri društveno isključene skupine: slijepe i slabovidne osobe, zatvorenike i beskućnike. Za slijepe i slabovidne osobe postoje brojne smjernice i propisana je posebna vrsta građe, koju trebaju pribaviti narodne knjižnice. U Hrvatskoj je osnovana Knjižnica za slijepe i slabovidne osobe, koja djeluje kao primjer dobre prakse. Svakako nedostaje više takvih ustanova te bolja i funkcionalnija strukturna mreža narodnih knjižnica. Zadnjih 20-tak godina intenzivnije se radi i na poboljšavanju knjižničnih usluga za zatvorenike. U Hrvatskoj još nije posve prepoznata potreba knjižnica u zatvorima i suradnja s narodnim knjižnicama, a knjižnice i motivirajuće osoblje upravo je ono što zatvorenicima treba kako bi došli do novih, boljih spoznaja u životu i povećali si mogućnost zapošljavanja nakon izlaska iz zatvora, kao što bi poboljšali i međusobnu toleranciju između drugih osoba s kojima se nalaze u ustanovi. Za beskućnike zasada postoje više ogledni radovi nego konkretne smjernice pomoću kojih se knjižnice mogu usmjeriti i prilagoditi, ali očito je da provođenje projekata, radionica i obuke za beskućnike dovodi do postizanja njihova samopoštovanja, a time u konačnici i do velikih i pozitivnih promjena u čitavoj zajednici.

Uloga je narodnih knjižnica veća nego što se u javnosti prikazuje, s obzirom da je to mjesto gdje su mali ljudi veliki i gdje su svi jednaki. Temeljna ljudska prava jamče jednakost pristupa svima i upravo pomoću narodnih knjižnica to se može i postići. Dobra volja, motivacija, prepoznavanje korisničkih potreba i popularizacija društvene uključenosti je ono što trebaju biti temeljne stavke svake knjižnice. Usluge narodnih knjižnica za društveno isključene osobe su prepoznate kao prioritet u mnogim narodnim knjižnicama, a dolaskom modernijih vremena, one bi mogle biti uvelike, barem tehnološki, olakšane. Glavni je naglasak stavljen na ulogu samog građanstva i njihovu želju da pripomognu društveno isključenima, jer su upravo susretljivost, lijepa riječ i razumijevanje prve stavke na popisu svake društveno isključene osobe.

Literatura

1. Frajtag, Sanja. Usluge za osobe s posebnim potrebama i Hrvatska knjižnica za slijepe. // Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica : zbornik radova / urednice Tihana Pavičić, Jadranka Slobođanac. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2004. Str. 64-66.
2. Horvat, Aleksandra; Nebesny, Tatjana. Zatvorske knjižnice u Hrvatskoj. // Slobodan pristup informacijama : 2. i 3. okrugli stol : zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 129-136.
3. Knight, Heather. Library adds social worker to assist homeless. // San Francisco Chronicle (2010). URL: http://www.sfgate.com/bayarea/article/Library-adds-social-worker-to-assist-homeless-3275950.php (2012-09-13)
4. Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. URL: http://beskucnik.kgz.hr/ (2012-08-18)
5. Lehmann, Vibeke; Locke, Joanne. Guidelines for library services to prisoners, 3rd Edition. International Federation of Library Associations and Institutions, 2005. URL: http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Arbeitsgruppen/AG_GefangenenBib/InternatRichtilinienGefangenen.pdf (2012-07-28)
6. Libraries for All: Social Inclusion in Public Libraries. London: Department for Culture, Media and Sport, 1999. URL: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+/http://www.culture.gov.uk/images/publications/Social_Inclusion_PLibraries.pdf (2012-08-28)
7. Library Service to the Homeless. // Public Libraries Online 51, 2 (2012). URL: http://publiclibrariesonline.org/magazines/featured-articles/library-service-homeless (2012-07-30)
8. Maras, Janja. Projekt KGZ-a Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika dobio donaciju od 15 tisuća dolara. // HKD Novosti 54 (2011). URL: http://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/514 (2012-08-25)
9. NARODNA knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga / priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Philipom Gillom ; [s engleskoga prevela Irena Kranjec]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.
10. Nashville Public Library. URL: http://www.library.nashville.org/ (2012-08-02)
11. Neumreženi: lica socijalne isključenosti u Hrvatskoj. Zagreb: Program Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP) u Hrvatskoj, 2006. URL:

http://www.undp.hr/upload/file/130/65076/FILENAME/WEB_hrvatska_verzija.pdf (2012-07-29)

12. Pulman-smjernice: Pulman Digital Guideline Manuals, 2002. URL: http://www.pulmanweb.org/dgms/DGM-Croatian-Ver-Oct02.doc (2012-07-29)
13. Sviben, Zdenka. Narodne knjižnice u RH i društvena isključenost. // Stručni skup Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti : zbornik radova / uredio Dragutin Katalenac. Osijek: Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2008. URL: http://baza.gskos.hr/knjige/Nk_drustvene_iskljucenosti.pdf (2012-08-01)
14. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, 1994. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.pdf (2012-07-29)
15. Williment, Kenneth. It Takes a Community to Create a Library. // Public libraries online 4, 1 (2009). URL: http://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/viewFile/545/1477 (2012-07-29)