Gluhe i nagluhe osobe kao knjižnični korisnici: mogućnosti i perspektive

Jokić, Aleksandra

Undergraduate thesis / Završni rad

2013

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:142:694205

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 Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet
Preddiplomski studij informatologije

Aleksandra Jokić

Gluhe i nagluhe osobe kao knjižnični korisnici: mogućnosti i perspektive

Završni rad

Mentor: doc. dr. sc. Jelena Lakuš
Komentor: Snježana Stanarević

Osijek, 2012. godina

SADRŽAJ

1. UVOD....3
2. KNJIŽNIČNE SEKCIJE I SMJERNICE ZA PRUŽANJE KNJIŽNIČNIH USLUGA GLUHIM I NAGLUHIM OSOBAMA....5
2.1. Sekcija za osobe s posebnim potrebama IFLA-e....6
2.1.1. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe....6
2.2. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva....7
2.3. Smjernice za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja 1.0....7
3. PREDUVJETI ZA OSTVARIVANJE KNJIŽNIČNIH USLUGA ZA GLUHE I NAGLUHE OSOBE....9
3.1. Educirano osoblje....9
3.2. Komuniciranje....10
3.3. Građa....10
3.4. Oprema....11
4. INFORMACIJSKE POTREBE GLUHIH I NAGLUHIH OSOBA KAO KNJIŽNIČNIH KORISNIKA....12
5. BARIJERE U RADU S GLUHIM I NAGLUHIM OSOBAMA....14
6. PRIMJERI DOBRE PRAKSE....16
6.1. Primjeri iz Hrvatske....16
6.2. Primjeri iz svijeta....17
7. ZAKLJUČAK....19
8. LITERATURA:....20

SAŽETAK

Osobama s posebnim potrebama kao knjižničnim korisnicima počelo se baviti još 30-ih godina prošloga stoljeća kada je pri IFLA-i osnovana Sekcija za knjižnične službe i usluge za osobe s posebnim potrebama. Međutim, o gluhim i nagluhim osobama, skupini koju čini gotovo 275 milijuna osoba, kao pojedinačnoj skupini korisnika počelo se govoriti tek 80-ih godina, a prve Smjernica za knjižnične službe i usluge za gluhe izdane su 1991. godine. U Hrvatskoj se tim pitanjem počelo baviti mnogo kasnije. Ovaj rad daje pregled najznačajnijih sekcija u okviru knjižničarskih udruženja, standarda i smjernica koje nude savjete za uspješno i kvalitetno pružanje usluga gluhim i nagluhim korisnicima. Nadalje, dan je kratak uvid u informacijske potrebe gluhih i nagluhih osoba kao knjižničnih korisnika te su prikazani primjeri dobre prakse kao primjer drugim knjižnicama. Rad donosi i kratki pregled IFLA-inih smjernica za knjižnične usluge namijenjene gluhim i nagluhim osobama te savjete ASCLA- e (*Association of Specialized and Cooperative Library Agencies*) koji olakšavaju komunikaciju sa spomenutim korisnicima. Prikazana je i Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba "Dodir" koja ima vrijedno iskustvo u radu s gluhoslijepim osobama. Navođenjem dobrih primjera rada knjižnica s gluhim i nagluhim osobama u svijetu i Hrvatskoj prikazana je mogućnost prevladavanja barijera i problema prilikom zadovoljavanja njihovih informacijskih potreba

Ključne riječi

osobe s posebnim potrebama, gluhe i nagluhe osobe, knjižnica, Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe, knjižnične usluge za gluhe korisnike

1. UVOD

Prema Zakonu o Hrvatskom registru osoba s invaliditetom razlikujemo gluhe i nagluhe osobe. Zakon gluhoću definira kao gubitak sluha u govornim frekvencijama većim od 81 decibela, dok nagluhost definira kao oštećenje sluha od 25 do 80 decibela. Nadalje, nagluhost dijeli u nekoliko skupina, ovisno o stupnju oštećenja, na lakše, umjereno te teže oštećenje sluha.[1]

Govoreći u brojkama javlja se problem premale istraženosti broja osoba s oštećenjima sluha, kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj. Naime, ti podaci se rijetko prikupljaju i dostupni su uglavnom u sklopu samoinicijativnih istraživanja pojedinačnih udruga i zdravstvenih institucija. Tako Svjetska zdravstvena organizacija posljednje podatke nudi iz 2004. godine pri čemu navodi da u svijetu postoji 275 milijuna osoba s oštećenjem sluha.[2] Hrvatska istraživanja donose svježije informacije te tako u 2011. godini prema Izvješću o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo broj osoba s invaliditetom iznosi 529 103, što bi značilo 11,9% od ukupnog stanovništva Republike Hrvatske. Od toga je 13 230 osoba isključivo s oštećenjem sluha. Svakako treba naglasiti kako u Hrvatskoj postoji i 147 125 osoba s višestrukim oštećenjima te samim time broju od 13 230 gluhih i nagluhih osoba možemo dodati i određeni broj osoba iz skupine višestrukih oštećenja.[3]

Promatrajući sa stajališta knjižničara, gluhe i nagluhe osobe pripadaju u kategoriju korisnika s posebnim potrebama. To su korisnici koji ne mogu koristiti konvencionalnu građu i usluge knjižnica te ujedno imaju i različite informacijske potrebe od ostalih korisnika. O osobama s posebnim potrebama kao knjižničnim korisnicima počelo se govoriti još 30-ih godina 20. stoljeća kada je pri IFLA-i osnovan LSDP (*Libraries serving disadvantaged persons section*), današnji LSN (*Library services to people with special needs*). Međutim, gluhim i nagluhim osobama kao zasebnom skupinom korisnika s posebnim potrebama počelo se baviti tek 80-ih godina što je dosta kasno s obzirom na brojnost dotične skupine.[4] Iako se posvećenost gluhim i

[1] Usp. Zakon o Hrvatskom registru osoba s invaliditetom // Narodne novine, 64/01 URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232633.html (2012-06-20)
[2] Usp. Deafness and hearing impairment / WHO. URL: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/en/index.html (2012-06-20)
[3] Usp. Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2011. URL: http://www.hzjz.hr/epidemiologija/kron_mas/invalidi10.pdf (2012-06-20)
[4] Usp. The library services to people with special needs section: an historical overview // IFLA. URL: http://www.ifla.org/files/lsn/publications/lsn-history.pdf (2012-06-20)

nagluhim korisnicima pojavila kasno, svakodnevno dolazi do njezina napretka što je vidljivo i iz mnogobrojnih primjera dobre prakse od kojih su samo neki prezentirani u nastavku rada.

2. KNJIŽNIČNE SEKCIJE I SMJERNICE ZA PRUŽANJE KNJIŽNIČNIH USLUGA GLUHIM I NAGLUHIM OSOBAMA

Iako postoji mnoštvo organizacija i udruga posvećenima gluhim i nagluhim osobama, kao što su *National Association of Deafened People* (Velika Britanija) ili Hrvatski savez gluhih i nagluhih, njihova suradnja s knjižnicama je minimalna te iz toga razloga o njima neće biti riječi. Što se knjižnične legislative tiče, Zakon o knjižnicama navodi kako je zadaća knjižnica „da u ostvarivanju javne službe nastoje zadovoljiti obrazovne, kulturne i informacijske potrebe svih građana na području svoga djelovanja.“[5] Nadalje, Zakon navodi i kako knjižnična djelatnost, između ostaloga, osobito obuhvaća „omogućavanje pristupačnosti knjižnične građe i informacija korisnicima prema njihovim potrebama i zahtjevima“.[6]

Veliki doprinos korisnicima s posebnim potrebama dao je IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice koji naglašava kako se službe narodnih knjižnica „zasnivaju na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj. Posebne se službe i građa moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojeg razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i građom, na primjer za pripadnike jezičnih manjina, osobe s tjelesnim oštećenjima, bolesnike u bolnicama ili zatvorenike“.[7]

Kako bi knjižnice ispunile navedenu zadaću, ali i ujednačile svoje poslovanje, oslanjaju se na različite standarde i smjernice koje im olakšavaju definiranje korisničkih skupina, njihovih informacijskih potreba, nabavu odgovarajuće građe i pružanje odgovarajućih usluga. Sastavljanjem standarda i smjernica bave se posebne knjižnične organizacije unutar kojih djeluju zasebne sekcije posvećene korisnicima s posebnim potrebama. U nastavku slijedi pregled najznačajnijih sekcija, standarda i smjernica za pružanje knjižničnih usluga gluhim i nagluhim osobama.

[5] Zakon o knjižnicama: uredničći pročišćeni tekst, «Narodne novine» broj 105/97, 5/98, 104/00, 87/08 i 69/09 // Propisi.hr. URL: http://www.propisi.hr/print.php?id=691 (2012-06-22)
[6] Isto.
[7] UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (2012-06-19)

2.1. Sekcija za osobe s posebnim potrebama IFLA-e

IFLA-ina Sekcija za osobe s posebnim potrebama nastala je davne 1931. godine s ciljem promicanja knjižničnih usluga hospitaliziranim osobama koje nisu u mogućnosti koristiti tradicionalne knjižnične usluge. Vrlo brzo došlo je do prepoznavanja različitih skupina korisnika koji zahtijevaju posebne materijale i usluge. Sukladno tome, Sekcija se počela baviti svim, ne samo hospitaliziranim, osobama koje iz bilo kojeg razloga ne mogu koristiti konvencionalne knjižnične službe i usluge te je do danas ostala vjerna svojoj prvotnoj misiji.[8] S godinama je Sekcija napisala smjernice za knjižnične službe i usluge za gotovo sve skupine osoba s posebnim potrebama koje služe kao vodilja u kvalitetnom i dosljednom pružanju istih, pa tako i Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe čiji sadržajni opis slijedi u nastavku.

2.1.1. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe

Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe izašle su u dva izdanja. Prvo izdanje objavljeno je 1991. godine, dok je drugo, revidirano izdanje objavljeno 2000. godine[9] dok su svoje hrvatsko izdanje doživjele 2004. godine.[10]

Smjernice najprije definiraju skupinu gluhih i nagluhih korisnika, a potom opisuju kompetencije zaposlenih za rad s dotičnom skupinom, način komuniciranja, opremu, građu, službe i usluge koje su im potrebne te potrebu za marketinškim prezentiranjem istih.[11] Budući da Smjernice govore o preduvjetima potrebnim za ostvarivanje knjižničnih usluga za gluhe i nagluhe korisnike, o njima će više riječi biti u zasebnom poglavlju.

[8] Usp. The library services to people with special needs section: an historical overview. Nav. dj.
[9] Usp. List of IFLA standards // IFLA, 2012. : URL: http://www.ifla.org/files/standards/documents/ifla-standards-version-20-june-2012-2.pdf (2012-08-02)
[10] Usp. Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: http://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/drustvena/ (2012-08-02)
[11] Usp. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day ; [s engleskoga preveo Kristijan Ciganović]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

2.2. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva

Hrvatske knjižnice su se jako kasno počele baviti osobama s posebnim potrebama. Tako je Radna grupa za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, danas Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, osnovana tek kasne 2001. godine. Svoj rad Komisija zasniva na radu ranije opisane IFLA-ine Sekcije za osobe s posebnim potrebama pri čemu su joj opći zadaci i ciljevi poticanje hrvatske knjižničarske zajednice na poboljšavanje kvalitete pružanja usluga za osobe s posebnim potrebama, sveobuhvatno istraživanje radi utvrđivanja stanja knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u Hrvatskoj, suradnja s raznim udrugama i njezina standardizacija, organiziranje edukacijskih radionica za knjižnične zaposlenike, promoviranje W3C smjernica za oblikovanje pristupa web sadržaju, rad na legislativi, prijevod na hrvatski jezik svih IFLA-inih smjernica za knjižnične službe i usluge za osobe s posebnim potrebama te brojni drugi.[12]

Usprkos relativno kasnoj godini osnivanja Komisija se može pohvaliti izvrsnom suradnjom s brojnim institucijama. Na dugoj listi suradnika mogu se naći Nacionalna i sveučilišna knjižnica, Hrvatska knjižnica za slijepe, pojedine Komisije i Radne grupe unutar Sekcije za narodne knjižnice, Sekcije za školske knjižnice, IFLA-ina Sekcija za osobe s posebnim potrebama i mnogi drugi. Na temu gluhih i nagluhih knjižničnih korisnika govorilo se na više skupova. Tako je prvi skup održan na temu *Osobe sa specifičnim teškoćama učenja, čitanja i pisanja i osobe oštećenog sluha kao korisnici knjižnice* na kojemu je ujedno promoviran i prijevod Smjernica za knjižnične službe i usluge za gluhe IFLA-ine Sekcije.[13]

2.3. Smjernice za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja 1.0

Budući da knjižnice danas gotovo ekvivalentno možemo promatrati u tradicionalnom i digitalnom okruženju, Smjernice za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja 1.0 sastavljene

[12] Usp. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama // Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: http://hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/ (2012-06-20)

[13] Usp. Frajtag, Sanja; Gabriel, Dunja Marija. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama: deset godina djelovanja (2000.-2010.) // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2 (2010), str. 1-9

od strane W3C-a (*World Wide Web Consortium*) možemo ubrojiti među osnovne smjernice za pružanje knjižničnih usluga gluhim i nagluhim osobama.

Naime, stranice knjižnica koje su pretrpane informacijama, a takvih je u današnje vrijeme mnogo, otežavaju snalaženje i razumijevanje osobama s posebnim potrebama. Osobe koje imaju oštećenje sluha ne mogu sudjelovati u audio i video konferencijama, osim ako se one ne odvijaju pomoću znakovnog jezika. Za izbjegavanje takvih problema zadužene su upravo ove Smjernice jer donose rješenja „kako mrežni sadržaj učiniti pristupačnim osobama s posebnim potrebama. Namijenjene su svim osobama koje sudjeluju u pripremi mrežnih sadržaja (autorima sadržaja i dizajnerima stranica) te osobama koje oblikuju autorske alate. Temeljni je cilj Smjernica promicati pristupačnost mrežnih sadržaja.“[14]

Smjernice pružaju detaljne informacije što izbjegavati prilikom kreiranja mrežnih stranica, što dodatno naglašavati, kao i same korake u izradi mrežnih stranica koje su pristupačne i osobama s posebnim potrebama. U kontekstu osoba s oštećenjima sluha navodi se kako sav sadržaj treba biti prikazan slikom, tekstom i zvukom, a ne samo jednim formatom te da stranice moraju biti sadržajno sažete, pregledne, jasne i razumljive[15], jer uzmimo u obzir, mnoge osobe s oštećenjima sluha otežano čitaju i stoga im se treba pristupiti kao i korisnicima s poteškoćama u čitanju.

[14] Smjernice za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja 1.0. URL: http://www.ffzg.unizg.hr/infoz/dzs/smjer/ (2012-06-28)
[15] Usp. Isto.

3. PREDUVJETI ZA OSTVARIVANJE KNJIŽNIČNIH USLUGA ZA GLUHE I NAGLUHE OSOBE

Ovo poglavlje donosi detaljan osvrt na osnovne preduvjete za ostvarivanje knjižničnih usluga za gluhe i nagluhe osobe, a koji su spomenuti u prethodnom poglavlju kada se govorilo o Smjernicama za knjižnične službe i usluge za gluhe IFLA-ine Sekcije za osobe s posebnim potrebama. No podsjetimo se - osnovni preduvjeti za ostvarivanje knjižničnih usluga za dotične korisnike su educirano osoblje, poznavanje načina komuniciranja s gluhim i nagluhim osobama te vrsta građe i opreme koja zadovoljava njihove informacijske potrebe.

3.1. Educirano osoblje

Osoblje ima jako važnu ulogu jer ono ima izravan kontakt s korisnicima, a ukoliko korisnici dolazak u knjižnicu dožive kao pozitivno iskustvo, veće su šanse da će se ponovno vratiti i postati zadovoljni korisnici. Potrebno je obučiti osoblje za rad s korisnicima koji zahtijevaju drugačiji pristup i način korištenja same knjižnice, „a na samu obuku i uložena sredstva će utjecati veličina knjižnice, veličina zajednice i veličina zajednice gluhih i nagluhih“.[16] Prilikom zapošljavanja osoblja koje će biti uključeno u rad s gluhima, ukoliko je moguće, knjižnice bi se trebale odlučiti za one ljude koji već uživaju povjerenje zajednice gluhih ili su ga sposobne steći.

Već tijekom fakultetskog obrazovanja knjižničari bi trebali biti osposobljeni za pružanje usluga zajednici gluhih. Primjerice, IX. gimnazija u Zagrebu svojim učenicima i profesorima nudi besplatan tečaj znakovnog jezika[17] te bi se tim primjerom mogao povesti i svaki fakultet koji educira buduće knjižničare i/ili informatologe. Filozofski fakultetu u Osijeku budućim informatolozima omogućio je, u suradnji s Hrvatskom udrugom gluhoslijepih osoba „Dodir“, predavanja o gluhoslijepim osobama kako bi se upoznali s potrebama navedene zajednice što dokazuje barem mali napredak po pitanju edukacije budućeg knjižničnog osoblja.

[16] Usp. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe. Nav. dj., str. 20

[17] Usp. Šebastijan, Ninoslav. Hrvatski znakovni jezik // IX. gimnazija Zagreb, 2011. URL: http://www.gimnazija-deveta-zg.skole.hr/?news_id=335 (2012-07-15)

Zaključno, bilo bi od velike pomoći kada bi se bar jedan zaposlenik knjižnice znao služiti znakovnim jezikom kako bi olakšao komunikaciju s gluhim i nagluhim korisnicima.

3.2. Komuniciranje

Poznavanje načina komuniciranja s osobama s oštećenjima sluha predstavlja najveći problem u osiguravanju preduvjeta za kvalitetno pružanje usluga istima. Smjernice za osobe s posebnim potrebama navode nekoliko preporuka. Ponajprije, svi djelatnici knjižnice trebaju proći obuku o tome kako efikasno komunicirati s gluhim osobama. Osim toga, navodi se kako teleprinter treba biti dostupan u svakoj službi knjižnice (referentna služba, info služba i tako dalje), a da svi telefoni moraju sadržavati pojačivače zvuka. Svakako treba obratiti pozornost i na pristupačnost mrežnih stranica o kojoj je bilo riječi u prethodnom poglavlju - informacije trebaju biti titlovane ili prevedene na znakovni jezik, jasne, sažete i pregledne, a računala bi trebala sadržavati tumače znakovnog jezika i titlove koji funkcioniraju po principu realnog vremena.[18]

3.3. Građa

Knjižnice bi trebale sakupljati građu koja se odnosi na gluhoću i kulturu gluhih, a sve knjižnične zbirke, službe i usluge trebale bi biti stavljene na raspolaganje zajednici gluhih i nagluhih osoba. Poželjno ih je uključiti u osmišljavanje i razvoj knjižničnih službi i usluga namijenjenih gluhima jer oni sami mogu najbolje usmjeriti osoblje prilikom osmišljavanja i poboljšanja knjižničnih usluga i izvora.[19] Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe navode još i kako knjižnice trebaju prikupljati i pružati građu koja sadrži informacije o mogućnostima obrazovanja i programima za gluhe i nagluhe osobe.

Što se vrste građe tiče, knjižnica bi trebala prikupljati i pružati video materijale s titlovima ili prijevodom na znakovni jezik te tiskanu građu laganu za čitanje.[20]

[18] Usp. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe. Nav. dj., str. 14-17

[19] Usp. Petričević, Marija. Prilagodba hrvatskih knjižnica osobama s posebnim potrebama: diplomski rad. Osijek: Filozofski fakultet, 2006. Str. 20.

[20] Usp. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe. Nav. dj., str. 18-19

3.4. Oprema

Kako bi se osigurale odgovarajuće i primjerene usluge za gluhe i nagluhe osobe potrebno je osigurati tehnološka pomagala koja omogućavaju njihovo korištenje. Većina nagluhih osoba koristi slušni aparat, te im posebna oprema niti nije potrebna. Svakako je preporučljivo da sva računala i telefoni imaju dodatne pojačivače zvuka što je već spomenuto u dijelu o komuniciranju s osobama oštećena sluha. Također spomenuti teleprinter trebao bi biti sastavnim dijelom svake knjižnice. Riječ je o takozvanom telefonu za gluhe, aparatu „s tipkovnicom na koji je dovoljno položiti slušalicu običnog telefona da bi funkcionirao poput teleprintera, šaljući i primajući tipkane poruke istom takvom telefonu na drugom kraju linije. Poruke se ispisuju na zaslonu od tekućih kristala, a skuplji modeli imaju ugrađen pisač koji slova otiskuje na papirnu vrpcu“.[21] Osim opreme za korištenje knjižničnih izvora, potrebno je misliti i na prostorno uređenje koje uključuje naglašene natpise i znakove upozorenja.

Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba „Dodir“ preporučuje na svojim mrežnim stranicama indukcijske petlje u svim prostorijama kako bi se smanjila pozadinska buka ili ometajući zvukovi za korisnike slušnih aparata te dostupnost različitih tehnotroničkih pomagla za osobe s različitim senzornim oštećenjima.[22] S obzirom da je knjižnicama uvijek gorući problem nedostatak financijskih sredstava, stručnog osoblja i adekvatnog prostora razumljivo je da nisu u mogućnosti pružiti sva potrebna pomagala.

[21] Žic, Andrija. Mrvice znanja o gluhima. Zagreb: Hrvatski savez gluhih i nagluhih. URL: http://www.ffdi.unizg.hr/znakovni-jezik2/text/mrvice.htm (2012-07-17)

[22] Usp. Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir. URL: http://www.dodir.hr/ (2012-07-17)

4. INFORMACIJSKE POTREBE GLUHIH I NAGLUHIH OSOBA KAO KNJIŽNIČNIH KORISNIKA

Prema ranije citiranom IFLA-inom i UNESCO-ovom Manifestu za narodne knjižnice, knjižnice imaju društvenu odgovornost osigurati jednak pristup knjižničnim uslugama i izvorima za sve svoje korisnike. Početna točka prema cilju zadovoljavanja informacijskih potreba svih korisnika je samo istraživanje njihovih potreba.

Najveću barijeru u prepoznavanju potreba gluhe i nagluhe zajednice korisnika možemo pronaći u činjenici kako gotovo ni ne postoje istraživanja koja se konkretno bave prepoznavanjem informacijskih potreba gluhih i nagluhih osoba, kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj. Nadalje se može samo nagađati da su sve ranije spomenute smjernice zasnovane upravo na informacijskim potrebama korisnika i iz toga zaključiti kako se njihove potrebe svode na prilagođenu građu, pomoćnu opremu i dobru komunikaciju s knjižničnim osobljem te građu o zdravlju, poznatim gluhim i nagluhim osobama kao i građu o edukaciji. Niti pregledom časopisa *Ukratko* Hrvatskog saveza gluhih i nagluhih ne može se doći do konkretnih informacija o informacijskim potrebama te skupine.[23]

Jedan od svijetlih primjera istraživanja informacijskih potreba gluhih i nagluhih osoba kao knjižničnih korisnika daje rad *Persons with sensory impairments in Eastern Croatia: Information needs and library services: Part 1: Deafblind persons* prezentiran na međunarodnoj konferenciji Bobcatsss 2011. godine. Riječ je zapravo o prvom dijelu istraživanja informacijskih potreba osoba sa senzoričkim oštećenjima na području istočne Hrvatske. Istraživanje je pokazalo kako se informacijske potrebe gluhoslijepih korisnika obuhvaćaju prije svega informacije vezane za njihove svakodnevne aktivnosti i načine savladavanja istih. Tako je primjerice studentima najpotrebnija odgovarajuća stručna literatura, osobama koje se bave sportom literatura o sportu i zdravom životu, domaćicama literatura o kuhanju, domaćinstvu, vrtlarstvu, odgoju djece, ali i prilagođena obrazovna literatura kako bi mogle aktivno pomagati svojoj djeci u učenju.

Istim istraživanjem pokazalo se kako ispitanici nisu zadovoljni ponudom svojih knjižnica navodeći kako one ne zadovoljavaju njihove informacijske potrebe. Nezadovoljstvo su obrazložili prevelikim brojem beletristike prilagođene njihovim potrebama, a premalim brojem

[23] Usp. Vjesnik iz Hrvatskog saveza gluhih i nagluhih Ukratko. URL: http://www.hsgn.hr/ukratko.html (2012-06-20)

građe koja istinski zadovoljava njihove informacijske potrebe te nedovoljnim brojem programa, radionica i drugih aktivnosti u kojima mogu sudjelovati.[24]

Iako je u navedenom istraživanju riječ o informacijskim potrebama gluhoslijepih korisnika, njihove informacijske potrebe nipošto se ne mogu osobito razlikovati od informacijskih potreba gluhih i nagluhih osoba jer one su ipak odraz svakodnevnih aktivnosti.

[24] Usp. Plavšić, Andrea; Stanarević, Snježama; Šehić, Silvana. Persons with sensory impairments in Eastern Croatia: Information needs and library services: Part 1: Deafblind persons. // Proceedings of Bobcatsss 2011: Finding New Ways. Szombathely, 2011.

5. BARIJERE U RADU S GLUHIM I NAGLUHIM OSOBAMA

Svrha ovog poglavlja koje govori o problemima i barijerama s kojima se susreću knjižničari u radu s gluhim i nagluhim korisnicima je prikazati koja su moguća rješenja pomoću primjera dobre prakse u nadilaženju potencijalnih problema i barijera.

Prema drugom izdanju IFLA-inih Smjernice za knjižnične usluge namijenjene gluhim osobama, nekoliko je razloga zašto knjižnice zanemaruju informacijske potrebe gluhih i nagluhih korisnika. Gluhoću možemo gledati kao "nevidljivi hendikep" iz razloga jer ne možemo samo promatranjem utvrditi radi li se o gluhoj i nagluhoj osobi. Dodatno, osobe koje su gluhe ili nagluhe od rođenja pokazuju tendenciju nekorištenja knjižničnih usluga i izvora zbog poteškoća u čitanju i pisanju. No bez obzira na sve navedene prepreke, knjižnica mora osigurati dostupnost svojih zbirki i izvora korisnicima s posebnim potrebama kako bi ispunile svoju zadaću u društvu i osigurale svima jednake mogućnosti korištenja knjižničnih usluga. Primarni problem se odnosi na činjenicu da komunikacija s gluhim i nagluhim osobama često zahtijeva dodatni napor, znanje, strpljenje i tehnološka pomagala koja često znaju biti skupa. Ovisno o stupnju gubitka sluha odlučujemo je li nam potrebno tehnološko pomagalo ili možda dodatna edukacija knjižničnog osoblja koja bi olakšala komunikaciju (na primjer tečaj hrvatskog znakovnog jezika).[25]

Udruženje specijaliziranih i kooperativnih knjižničnih agencija (*ASCLA - The Association of Specialized and Cooperative Library Agencies*) pruža nekoliko savjeta koji mogu olakšati komunikaciju s gluhim i nagluhim korisnicima. Naime, da biste dobili pozornost gluhe osobe nježno dodirnite ramena ili uđite u vidokrugu korisnika te lagano rukom dodirnite stol kako bi vas korisnik primijetio. Govorite izravno, prirodno i održavajte kontakt očima u svakom trenutku tijekom razgovora kako biste održali i neverbalnu komunikaciju. Na taj će način korisnik znati kada je knjižničar prestao govoriti, signalizirajući da očekuje od njega povratnu informaciju.[26]

Većina hrvatskih narodnih knjižnica posjeduje građu laganu za čitanje koja gluhim i nagluhim osobama olakšava čitanje zbog njihove slabije razine vještine čitanja. I to su uglavnom

[25] Usp. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe. Nav. dj., str. 20.
[26] Usp. The Association of Specialized and Cooperative Library Agencies. Patrons Who Are Deaf or Hard of Hearing: What You Need to Know: Library Accessibility Tip Sheet 10, 2010 URL: http://www.ala.org/ascla/sites/ala.org.ascla/files/content/asclaprotools/accessibilitytipsheets/tipsheets/10-Deaf.pdf (2012-07-25)

sve usluge koje naše knjižnice pružaju ovoj skupini korisnika.[27] Prema mišljenju autorice ovoga rada rješenje ne smijemo vidjeti u pružanju građe lagane za čitanje, već se knjižnice moraju prilagoditi njihovim potrebama i omogućiti im korištenje knjižnicom kao i svim ostalim korisnicima.

Prema autorima Goldmannu i Malloryju,[28] kako biste uspješno komunicirali s gluhim ili nagluhim korisnicima, potrebno je posjedovati temeljna znanja pomoću kojih ćete ostvariti opuštenu i uspješnu komunikaciju. Ako povisite ton glasa s namjerom da vas korisnik bolje čuje vjerojatno ćete mu samo otežati razumijevanje. Ako korisnik ima slušni aparat možete prouzročiti distorziju zvuka i buku. Gluha osoba vas neće čuti bez obzira koliko glasno pokušavate komunicirati s njom. Iako vam možda djeluje prirodno približiti se korisnikovom uhu ili govoriti direktno u uho, na taj ćete način samo onemogućiti čitanje s usana i stvoriti buku. Neverbalna komunikacija olakšat će razumijevanje odaslane poruke. Misli govornika se mogu izraziti s istim znakovima, ali će njegova neverbalna komunikacija pomoću izraza lica pokazati zabavlja li se on, je li oduševljen ili histeričan, to jest pokazat će njegovo raspoloženje. Na taj način korisnik može bolje razumjeti težinu i značenje poruke. Kako biste olakšali korisniku čitanje s usana, koristite se poznatim riječima jer će nepoznate riječi, i riječi izvan konteksta onemogućiti čitanje. Knjižnično okruženje je pogodno za ovakav način komunikacije jer ima dobro osvjetljenje i mirno okruženje.[29]

[27] Usp. Petričević, Marija. Nav. dj., str. 20.

[28] Goldman, W.; J. R. Mallory. Overcoming communication barriers: communicating with deaf people. // Library trends, Vol. 41, No. 1(1992), str. 21-30. [citirano: 2011-10-26]. Dostupno na: http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7821/librarytrendsv41i1d_opt.pdf?sequence=1 (2012-09-09)

[29] Usp. Isto

6. PRIMJERI DOBRE PRAKSE

Iz navedenih primjera dobre prakse, koji slijede u nastavku ovog poglavlja, vidljiv je napredak u prepoznavanju potreba gluhih i nagluhih korisnika te pomak u osiguravanju sve većeg pristupa knjižničnoj građi. Također, radi se na njihovom uključivanju u rad same knjižnice pomoću radionica, predavanja i slično. No knjižnice i dalje zaostaju po pitanju pružanja knjižničnih usluga navedenim korisnicima i jednakosti korisnika, te se moraju i dalje prilagođavati te raditi na prepoznavanju njihovih potreba.

6.1. Primjeri iz Hrvatske

Primjer dobre prakse predstavlja Knjižnica grada Zagreba koje surađuju s Poliklinikom za rehabilitaciju slušanja i govora SUVAG te organizira razne programe i radionice za gluhonijemu djecu. Jedan od projekta je «Knjižnica širom otvorenih vrata» koja predstavlja program za djecu s oštećenjima sluha te obuhvaća radionice, igraonice, pričaonice i slično.[30]

Nažalost, Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku nema tehničku opremu za gluhe i nagluhe osobe, već samo opremu za slijepe i slabovidne, što možemo smatrati velikim nedostatkom pružanja usluga zajednici s posebnim potrebama. Kada govorimo o radionicama, 2010. godine je u sklopu programa «Ljeto u knjižnici» organiziran u suradnji s Hrvatskom udrugom gluhoslijepih osoba „Dodir“ antidiskriminacijski tjedan kroz ciklus od pet tematskih radionica. U trećoj radionici prezentirana je pjesma «Ne rugaj se» kako bi se spriječila diskriminacija djece s posebnim potrebama. Na navedenoj radionici sudionici su naučili pjesmu uz znakovni jezik kako bi je prezentirali gluhoj gošći.[31] Ovo je samo jedan od primjera kako uključiti korisnike s posebnim potrebama u društveni život zajednice i rad same knjižnice.

Na inicijativu Udruga gluhih i nagluhih Istarske županije Pula održano je savjetovanje u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula na temu „Razvijanje sposobnosti, pisanja i čitanja gluhe djece i djece s teškoćama učenja“ na kojem su izlagači obuhvatili problematiku inkluzije gluhe i nagluhe djece.[32]

[30] Usp. Knjižnice grada Zagreba. URL: http://www.kgz.hr/ (2012-08-03)
[31] Usp. Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: http://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/470 (2012-08-03)
[32] Usp. Gradska knjižnica i čitaonica Pula. URL: http://www.gkc-pula.hr/news.php?article_id=57 (2012-08-03)

6.2. Primjeri iz svijeta

Narodna knjižnica San Francisco je primjer knjižnice koja je prepoznala potrebe svojih gluhih i nagluhih korisnika otvaranjem Centra za gluhe u sklopu same knjižnice koji pruža pristup zbirkama knjiga, časopisa, DVD- ova o američkom znakovnom jeziku, kulturi gluhih, gubitku sluha, gluhoći i sličnoj tematici. Također, moguće je prisustvovati i tečajevima američkog znakovnog jezika, te komunicirati s osobljem koje pruža usluge koristeći znakovni jezik, koristiti razna tehnička pomagala, Sorenson VRS video[33], telefon te sudjelovati u raznim programima i izložbama.[34]

Narodna knjižnica Montgomery County nudi svojim korisnicima video – telefon (Germatown Library i Rockville Memorial Library), audio sustav s indukcijskom petljom, korištenje knjižničnih usluga putem chata, elektorničke pošte te usluge „Pitajte knjižničara“, knjige, periodiku te DVD- ove o kulturi gluhih, gubitku sluha, američkom znakovnom jeziku i sličnim temama.[35]

Također, pomak vidimo i u pokretanju programa koji olakšavaju komunikaciju gluhe i nagluhe zajednice. Program Bežična informacijska usluga za gluhe ljude u pokretu (WISDOM - *Wireless Information Services for Deaf People on the Move*) je još jedan primjer dobre prakse koji je nastao zajedničkom suradnjom tvrtki i sveučilišta iz Njemačke, Švedske i Velike Britanije uz financijsku podršku Europske unije u vrijednosti od šest milijuna eura. WISDOM je program koji će olakšati bežičnu komunikaciju osobama oštećena sluha i gluhima pomoću mobitela treće generacije (3G). WISDOM je napravio prototip bežičnog uređaja koji prepoznaje devet simbola znakovnog jezika te se i dalje radi ne njegovom razvoju kako bi olakšao komunikaciju gluhoj i nagluhoj zajednici. WISDOM trenutno radi na širokopojasnim mrežama, WLAN- u i GPRS- u. Također, osmišljen je i alat koji korisnicima omogućava jednostavno i brzo upravljanje MPEG- 4 videima bez pomoći tehničara i programera. Pomoću njega se uvelike olakšava interakcija i izmjena informacija gluhe i nagluhe zajednice. Koristeći WISDOM pojedinci mogu saznati sve što ih zanima dok su u pokretu, a time bismo im omogućili jednaka prava u svijetu tehnologije i

[33] SVRS pomaže gluhima i osobama s poteškoćama sa sluhom da komuniciraju jedni s drugima. Također i s ostalim članovima obitelji, s prijateljima i poslovnim kontaktima koristeći video uslugu proslijeđivanja poruke. Ta besplatna usluga također pomaže pri primanju poziva uz pomoć profesionalnog prevoditelja znakovnog jezika koristeći video-poziv te brzu internetsku vezu.

[34] Usp. San Francisco Public library. URL: http://sfpl.org/index.php?pg=0200002001 (2012-08-03)

[35] Usp. Montgomery County Public Libraries. URL: http://montgomerycountymd.libguides.com/deaf (2012-08-13)

informacija. Također, stručnjaci Sveučilišta Aachen u Njemačkoj razvijaju program koji bi trebao automatski prepoznavati više od 250 znakova četiri različita znakovna jezika s točnosti od 70 do 90 posto i radi se i na otklanjaju pozadinske buke kako bi povećali uspješnost programa.[36]

[36] Usp. Andrews, John. Serving the deaf communities' information needs. URL: http://cordis.europa.eu/ictresults/index.cfm?section=news&tpl=article&BrowsingType=Features&ID=1664 (2012-09-09)

7. ZAKLJUČAK

Na temelju iščitane literature i prikazanih primjera dobre prakse možemo zaključiti da je vidljiv napredak u prepoznavanju potreba gluhih i nagluhih osoba kao knjižničnih korisnika. Možemo zaključiti da je jedan od najvažnijih čimbenika za uspješnu komunikaciju s gluhim i nagluhim korisnicima stručno i kompetentno osoblje koje je obučeno za rad i upoznato s potrebama gluhe zajednice. Važno je osigurati i potrebna tehnološka pomagala pomoću kojih korisnici mogu koristiti knjižnične usluge i izvore te se savjetovati sa stručnjacima koja pomagala odabrati.

S obzirom da je većina knjižnica ograničena s raspoloživim financijskim sredstvima, smatramo da je ključno prvenstveno se upoznati s potrebama gluhe zajednice i raspoloživim pomagalima. Također, potrebno je raditi i na njihovom uključivanju u rad same knjižnice pomoću radionica, seminara, predavanja i slično. No knjižnice i dalje zaostaju po pitanju pružanja knjižničnih usluga navedenim korisnicima i jednakosti korisnika, te se moraju i dalje prilagođavati te raditi na prepoznavanju njihovih potreba.

Ovaj je rad prikazao i nekoliko primjera dobre prakse u Hrvatskoj i u svijetu kako bi se prikazale mogućnosti prevladavanja potencijalnih problema i barijera prilikom rada s gluhim i nagluhim korisnicima. Primjeri mogu poslužiti drugim knjižnicama prilikom osmišljavanja novih usluga, nabave građe i tehničkih pomagala, radionica, predavanja i slično. Knjižnice se nalaze u jedinstvenom položaju gdje zajednici predstavljaju važan izvor nepristranih, relevantnih i provjerenih informacija te imaju društvenu odgovornost osigurati jednak pristup knjižničnim uslugama i izvorima za sve svoje korisnike.

8. LITERATURA:

1. Andrews, John. Serving the deaf communities' information needs.
   URL:
   http://cordis.europa.eu/ictresults/index.cfm?section=news&tpl=article&BrowsingType=Features&ID=1664 (2012-09-09)
2. Deafness and hearing impairment / WHO.
   URL: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/en/index.html (2012-06-20)
3. Frajtag, Sanja; Gabriel, Dunja Marija. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama: deset godina djelovanja (2000.-2010.) // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2 (2010), str. 1-9
4. Goldman, W.; J. R. Mallory. Overcoming communication barriers: communicating with deaf people. // Library trends, Vol. 41, No. 1(1992), str. 21-30. [citirano: 2011-10-26].
   URL:
   http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7821/librarytrendsv41i1d_opt.pdf?sequence=1 (2012-09-09)
5. Gradska knjižnica i čitaonica Pula.
   URL: http://www.gkc-pula.hr/news.php?article_id=57 (2012-08-03)
6. Hrvatsko knjižničarsko društvo.
   URL: http://www.hkdrustvo.hr/ (2012-08-02)
7. Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir.
   URL: http://www.dodir.hr/ (2012-07-17)
8. Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2011.
   URL: http://www.hzjz.hr/epidemiologija/kron_mas/invalidi10.pdf (2012-06-20)
9. Knjižnice grada Zagreba. URL: http://www.kgz.hr/ (2012-08-03)
10. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama // Hrvatsko knjižničarsko društvo.
    URL: http://hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/ (2012-06-20)

11. List of IFLA standards // IFLA, 2012.
URL: http://www.ifla.org/files/standards/documents/ifla-standards-version-20-june-2012-2.pdf (2012-08-02)
12. Montgomery County Public Libraries.
URL: http://montgomerycountymd.libguides.com/deaf (2012-08-13)
13. Petričević, Marija. Prilagodba hrvatskih knjižnica osobama s posebnim potrebama: diplomski rad. Osijek: Filozofski fakultet, 2006.
14. Plavšić, Andrea; Stanarević, Snježama; Šehić, Silvana. Persons with sensory impairments in Eastern Croatia: Information needs and library services: Part 1: Deafblind persons. // Proceedings of Bobcatsss 2011: Finding New Ways. Szombathely, 2011.
15. San Francisco Public library.
URL: http://sfpl.org/index.php?pg=0200002001 (2012-08-03)
16. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day ; [s engleskoga preveo Kristijan Ciganović]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
17. Smjernice za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja 1.0.
URL: http://www.ffzg.unizg.hr/infoz/dzs/smjer/ (2012-06-28)
18. Šebastijan, Ninoslav. Hrvatski znakovni jezik // IX. gimnazija Zagreb, 2011.
URL: http://www.gimnazija-deveta-zg.skole.hr/?news_id=335 (2012-07-15)
19. The Association of Specialized and Cooperative Library Agencies. Patrons Who Are Deaf or Hard of Hearing: What You Need to Know: Library Accessibility Tip Sheet 10, 2010
URL:
http://www.ala.org/ascla/sites/ala.org.ascla/files/content/asclaprotools/accessibilitytipsheets/tipsheets/10-Deaf.pdf (2012-07-25)
20. The library services to people with special needs section: an historical overview // IFLA.
URL: http://www.ifla.org/files/lsn/publications/lsn-history.pdf (2012-06-20)
21. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. URL:
http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (2012-06-19)
22. Vjesnik iz Hrvatskog saveza gluhih i nagluhih Ukratko.
URL: http://www.hsgn.hr/ukratko.html (2012-06-20)
23. Zakon o Hrvatskom registru osoba s invaliditetom // Narodne novine, 64/01
URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232633.html (2012-06-20)

24. Zakon o knjižnicama: uredničkipročišćeni tekst, «Narodne novine» broj 105/97, 5/98, 104/00, 87/08 i 69/09 // Propisi.hr.
URL: http://www.propisi.hr/print.php?id=691 (2012-06-22)
25. Žic, Andrija. Mrvice znanja o gluhima. Zagreb: Hrvatski savez gluhih i nagluhih.
URL: http://www.ffdi.unizg.hr/znakovni-jezik2/text/mrvice.htm (2012-07-17)