

SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET

Anita Pešut

Obrazovni programi za posebne korisničke grupe u knjižnicama

DIPLOMSKI RAD

Rijeka, 2016.

SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET
Odsjek za kroatistiku

Anita Pešut

16405

Obrazovni programi za posebne korisničke grupe u knjižnicama

DIPLOMSKI RAD

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost – Knjižničarstvo

Mentorica: dr.sc. Cecilija Jurčić Katunar

Komentorica: dr.sc. Dejana Golenko

Rijeka, 2016.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da sam diplomski rad izradila samostalno, uz preporuke i savjetovanje s mentorom. Prilikom izrade rada pridržavala sam se Uputa za izradu diplomskoga rada i odredbi o akademskom poštenju Etičkog kodeksa za studente/studentice Sveučilišta u Rijeci.

Potpis:

Sadržaj:

1. Uvod	str. 2
2. Općenito o problemu	str. 3
3. Socijalni aspekt knjižnice	str. 7
4. Posebne korisničke grupe i knjižnične usluge	str. 11
4.1. Osobe s posebnim potrebama	str. 14
4.1.1. Osobe s poremećajima u ponašanju kao korisnici knjižnice.....	str. 16
4.1.2. Starije osobe	str. 16
4.1.3. Zatvorenici	str. 17
4.2. Osobe koje pripadaju nekoj od socijalnih kategorija	str. 18
4.2.1. Korisnice knjižnica	str. 18
4.2.2. Nacionalne i etničke manjine	str. 19
4.2.3. Mladež u knjižnici	str. 20
4.2.4. LGBTQ osobe	str. 21
5. Potrebne kompetencije knjižničara za rad s posebnim korisničkim grupama	str. 23
6. Smjernice za knjižnične usluge za posebne korisničke grupe	str. 25
6.1. <i>Smjernice za građu laganu za čitanje</i>	str. 25
6.2. <i>Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom</i>	str. 27
6.3. <i>Knjižnice za slijepu u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga</i>	str. 28
6.4. <i>Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj</i>	str. 29
6.5. <i>Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe</i>	str. 30
6.6. <i>Smjernice za knjižnične usluge za djecu i Smjernice za knjižnične usluge za mladež</i> str.	31
6.7. <i>Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu</i>	str. 33
6.8. <i>Smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom</i>	str. 33

7. Obrazovni programi za posebne korisničke grupe	str. 33
7.1. Provođenje obrazovnih programa za posebne korisničke grupe	str. 35
7.2. Promicanje čitanja i pisanja	str. 36
7.2.1. Didaktička pomagala u obrazovnim programima u knjižnici.....	str. 40
7.3. <i>Newsletteri</i>	str. 42
7.4. Društvene mreže i mobilne aplikacije	str. 43
7.5. Provođenje obrazovnih programa za posebne korisničke grupe	str. 44
8. Uključivanje posebnih korisničkih grupa u obrazovno-odgojne aktivnosti knjižnice ..	str. 53
9. Zaključak	str. 59
10. Literatura	str. 60

Sažetak

U ovom radu želim identificirati posebne grupe korisnika i njihove potrebe, ukazati na neke od obrazovnih programa u knjižnici za posebne grupe korisnika te načine provođenja navedenih programa. Svrha ovoga rada je ukazati na posebne korisničke potrebe i doprinijeti ravnopravnom uključivanju svih korisnika u obrazovne programe u knjižnici. Ujedno želim potaknuti na promišljanje o ljudskim pravima, promoviranje ljudskih prava kroz aktivno djelovanje knjižnice u zajednici te na važnost uključivanja i izrade obrazovnih programa u knjižnicama za posebne korisničke grupe.

Ključne riječi: edukacija, informacijska pismenost, knjižnica, osobe s posebnim potrebama, posebne korisničke grupe;

Abstract

In this thesis I want to identify special groups of users and their needs, define educational programs in the library for special needs users as well as ways to carry out these programs. The purpose of this work is to point out all the special user needs and to contribute to equal inclusion of all users in the library's educational programs. I also want to prompt people to think of human rights, promoting human rights through the library's active participation in the community and future research for developing educational programs in libraries.

Keywords: education, information literacy, library, persons with disabilities, special groups of users;

1. Uvod

U knjižnici prepoznajemo različite grupe korisnika i različite korisničke potrebe. Dora Sečić u knjizi „Informacijska služba u knjižnici“ kaže kako „svaki korisnik ima svoje posebne značajke, a knjižničar ih treba uzeti u obzir“¹. U ovom radu ću se baviti posebnim grupama korisnika, mogućnostima i programima aktivnosti koje će biti usmjerene na posebne grupe korisnika. Zanima me na koji je način moguće osmisliti obrazovne programe te na koji način su prilagođeni sadržaji posebnim korisničkim grupama i uključivanje u svijet informacija. U prvom dijelu rada ću opisati socijalni kontekst knjižnice, identificirati i opisati posebne grupe korisnika, te knjižnične usluge i potrebu za dodatnim edukacijama knjižničara za rad s posebnim grupama korisnika. Izrada knjižničnih obrazovnih programa treba slijediti posebne smjernice koje ću opisati po korisničkim kategorijama. Zatim ću pojedinačno navesti i opisati odabrane obrazovne programe te navesti primjere iz uspješne prakse provođenja obrazovnih programa u knjižnicama s ciljem podupiranja samoučenja i cjeloživotnog obrazovanja korisnika.

¹ Sečić, Dora. *Informacijska služba u knjižnici* (Lokve: Benja, 2006), 25.

1. Općenito o problemu

Potaknuta iskustvom rada tijekom stručne prakse u knjižnici Osnovne škole Kastav, zanimalo me na koji način je moguće osmisliti dodatne aktivnosti za djecu koja imaju poteškoća s čitanjem i pisanjem, s određenim predmetnim gradivom i kako je moguće doprinijeti stvaranju navika korištenja knjižničnih usluga koje se ne odnose isključivo na posuđivanje lektirne građe. Ubrzo sam uvidjela kako je to pitanje mnogo šire zbog čega je potrebno promotriti cijelu sliku pružanja knjižničnih usluga te da je pitanje vrlo složeno. Počela sam se zatim baviti istraživanjem radova o posebnim korisničkim grupama i obrazovnim programima unutar javnih/narodnih i školskih knjižnica u čemu sam se prvo oslonila na IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice² u kojima su dani standardi za uređenje i poslovanje knjižnice, obučavanje knjižničara, građu s obzirom na specifične potrebe i educiranje korisnika. Uvelike su mi pomogli članci s okruglih stolova i znanstvenih skupovate literatura koja se bavi pojedinačno posebnim grupama korisnika³. Nakon vida u literaturu sam zapazila

² IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011) i *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 (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003)

³ Bunić, Sanja, „Narodne knjižnice kao dio socijalne mreže koja skrbi o beskućnicima“, u: *9. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana Jarca, 2014), 124-129; De Villa, Sandra. *Zatvorske knjižnice u Republici Hrvatskoj* (Rešetari: KLD Rešetari; Nova Gradiška: Arca, 2011); *Knjižnična usluga za slijepu i slabovidnu: stanje i perspektive: zbornik radova*, uredila Dijana Sabolović-Krajina (Koprivnica: Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013); Plenčar, Andreja, „Knjižnična djelatnost za pripadnike romske zajednice, u: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004), 137-142; Skat Nielsen, Gyda i Brigitta Irvall. *Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom* (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004); *Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe*, uredio John Michael Day (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004); *Smjernice za knjižnične usluge za djecu*, priredila IFLA, Sekcija knjižnica za djecu i mladež (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004); *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu*, prevela Ana Jurinović (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo,

da je moguće identificirati veliki broj posebnih korisničkih grupa zbog čega bih radi jasnoće podijelila posebne korisničke grupe na dvije razine: osobe s posebnim potrebama (slijepi, slabovidni, gluhi, osobe s fizičkim oštećenjima poput nedostatka udova, nepokretne osobe, osobe oboljele od teških bolesti poput karcinoma, mentalno oboljele osobe⁴) i osobe koje pripadaju nekoj od socijalnih kategorija⁵ (nezaposleni, beskućnici, LGBTQ osobe, ovisnici, bivši ovisnici, kažnjenici, itd.). Htjela bih istaknuti kako nije rijetkost uzročno-posljedične veze neke kategorije s prve razine s jednom ili više kategorija na drugoj razini (slijepi osobe se primjerice teže zapošljavaju što dovodi do financijske nesamostalnosti i povećava šanse za beskućništvo). Zbog navedenoga je osmišljavanje i provođenje obrazovnih programa za posebne grupe korisnika u knjižnicama moguće nakon edukacije knjižničara za rad s takvim kategorijama korisnika što iziskuje dodatna ulaganja i razvoj kompetencija koje izlaze iz okvira knjižničarske struke što je vidljivo u

2010); *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*, sastavila radna skupina pod predsjedanjem Nancy Mary Panella (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009); Todorcev Hlača, Katarina, „Strategija razvoja knjižnica za nacionalne manjine. Prava korisnika na slobodan pristup informacijama“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 13. i 14. okrugli stol. Uredile Tea Grašić-Kvesić i Ivana Hebrang Grgi (Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014) , 158-166; Zmijewska, Eliza, „Knjižnice u nizozemskim zatvorima: zbirke na tridesetak jezika. Knjižnica Zatvora Havenstraa, Amsterdam“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat (Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004) , 124-128;

⁴ Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, *Pravilnika o osnovnoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju*. Čl. 65. st 2. Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi, NN 87/2008., 86/2009., 92/2010., 105/2010., 90/2011., 5/2012., 16/2012., 86/2012., 126/2012., 94/2013. i 152/2014. Dostupno na <http://bit.ly/2dcdWTl> [2016 - 09 – 21].

⁵ Učur, Marinko Đ. *Socijalno pravo* (Zagreb: Informator, 2000), 35. „Tri su shvaćanja pojma *socijalno*. Prvo shvaćanje obuhvaća pojedinca u društveno-ekonomskom smislu. Drugo shvaćanje se odnosi na prava i okolnosti životnih i radnih uvjeta pojedinca, grupa i cijeelodruštve. Treće shvaćanje je najuže, a odnosi se na pojave i okolnosti vezane za životne teškoće ljudi. U ovom radu sam se vodila ovom definicijom socijalnih kategorija koje je autor naveo: materinstvo, bolest, invalidnost, nezaposlenost, starost, smrt i drugi socijalni rizici koji su vezani za čovjekovu egzistenciju i pogoršavaju njegove socijalne i radne uvjete.,,

poglavljima koja slijede. U ovom radu želim doprinijeti razvoju ravnopravnog uključivanja svih korisnika, a naročito posebnih korisničkih grupa u obrazovne programe unutar knjižnica. Ne želeći nijednu grupu izostaviti, ali zbog opširnosti teme i problematike, odabrala sam nekoliko kategorija koje mi se u praksi čine najzastupljenije i o kojima se sve više počinje promišljati. Osim toga, osmišljeni obrazovni programi za odabrane grupe se mogu prilagoditi i drugim posebnim korisničkim grupama, a cilj im ujedno i promovirati temeljna ljudska prava poput prava na obrazovanje i pravo na slobodu glasa o čemu su pisale Aleksandra Horvat⁶ i Vesna Crnogorac⁷ te Katarina Todorcev Hlača⁸. U ovim radovima se zastupa demokratsko načelo djelovanja knjižnice te omogućavanje jednakog prava svim korisnicima na informiranje. Istaknula bih ujedno kako mi nije bilo jednostavno odabrati termin vezan uz kategoriju korisnika s posebnim

⁶ Horvat, Aleksandra, „O pravima knjižničnih korisnika“. u: *Slobodan pristup informacijama*, 13. i 14. okrugli stol. Uredile Tea Grašić-Kvesić i Ivana Hebrang Grgić (Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014), 139-149. Aleksandra Horvat u ovom radu govori o zakonskoj regulativi koja se odnosi na slobodan pristup informacijama i pravu korisnika na dohvat informacija te knjižnicama kao mjestima javnog pristupa internetu. U ovom radu je značajan doprinos u pogledu tematike zaštite korisničkih podataka te nužnost obrazovanja korisnika u pogledu tehnologije i općenito suvremenog digitalnog društva. Odgovornost je kako na zakonskim odredbama, tako i na knjižnicama.

Autorica se i u članku *Uključivanje u društvo: što može učiniti knjižnica?* (Horvat, Aleksandra. „Uključivanje u društvo: što može učiniti knjižnica?“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004), 101-112.) bavi problematikom marginaliziranih skupina u kontekstu dostupnosti knjižničnih usluga i njihove uloge u društvu znanja koje se vrlo često propagira, ali nažalost više riječju nego djelom. U članku su navedene sve potencijalne kategorije osoba koje su socijalno isključene iz društva kojem pripadaju što uzrokuje i isključenost iz svijeta informacija.

⁷ Crnogorac, Vesna, „Narodne knjižnice kao zastupnici prava građana na slobodan pristup informacijama“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 13. i 14. okrugli stol. Uredile Tea Grašić-Kvesić i Ivana Hebrang Grgić, (Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014), 150-157. Crnogorac narodnu knjižnicu promatra kao informacijsko središte zajednice kojoj mora biti omogućeno slobodno djelovanje i demokratska praksa, a država mora omogućiti zakonsku podršku takvim nastojanjima.

⁸ Todorcev Hlača, Katarina, „Strategija razvoja knjižnica za nacionalne manjine. Prava korisnika na slobodan pristup informacijama“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 13. i 14. okrugli stol. Uredile Tea Grašić-Kvesić i Ivana Hebrang Grgi (Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014) , 158-166.

potrebama, te sam se odlučila upravo za taj termin jer smatram da obuhvaća sve kategorije, a da pritom ne ukazuje na nedostatak nečega, invaliditet, ne označava izričito unutarnje i/ili vanjske osobine pojedinca i grupe na temelju kojih bi se procjenjivale sposobnosti i društvenu vrijednost osobe. Osim toga, ovaj termin koristi IFLA u kategorizaciji korisničkih skupina⁹, kao i tradicionalna međunarodna podjela¹⁰.

⁹ *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice*, uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011), 20. i *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 (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003), 42.

¹⁰ Gabriel, Dunja Marija i Veronika Čelić – Tica, „Knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak u Hrvatskoj s aspekta Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama HKD-a“, u: *Knjižnična usluga za slijepu i slabovidnu: stanje i perspektive: zbornik radova*. Uredila Dijana Sabolović-Krajina (Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013), 35.

3. Socijalni aspekt knjižnice

Snaga društvenog značaja knjižnica je sadržana u autoritetu i poštovanju kojega budi znanost i intelektualizam¹¹. Aleksandrijska knjižnica¹² je i u suvremenim pojmovima simbol važnosti knjižničarske djelatnosti te moći znanja, a danas još uvijek djelomično zatvorena vatikanska knjižnica¹³ predstavlja čuvara ljudske povijesti i intrigira znanjima koja su skrivena u njoj¹⁴. Knjižnica je mjesto susreta ljudi i znanja te uspostave mnogih kulturoloških interakcija. Neovisno o tome o kakvom se tipu knjižnice radi, svjesni smo da knjižnica postoji zbog svojih korisnika. Građa koju neka knjižnica posjeduje ili koju može pribaviti postaje važna i ispunjava svoje zadaće tek kada je dostupna korisniku i kada korisnik iz nje crpi informacije koje su mu nužne za ispunjenje njegovih interesa. Sve više se prepoznaje nužnost osmišljavanja knjižničnih usluga u skladu s konkretnim potrebama korisnika te individualni pristup u pružanju usluga. Njemačka knjižničarka Hannelore Vogt u radu *Knjižnica – oaza usluga? Marketinški koncepti knjižnica usmjereni na korisnike*¹⁵ govori o važnosti usmjerenosti na korisnike te prilagođavanje usluga zahtjevima korisnika. Vogt koristi ekonomske standarde i trgovinske strategije za pridobivanje korisnika te naglašava kako je „bitno vezati korisnike za knjižnicu i dugoročno ih zadržati“¹⁶. Važno je utvrditi korisnička očekivanja,

¹¹ Stipanov, Josip. *Knjižnice i društvo* (Zagreb: Školska knjiga, 2010), 12.

¹² Stipanov, Josip. *Knjižnice i društvo* (Zagreb: Školska knjiga, 2010), 74.

¹³ Stipanov, Josip. *Knjižnice i društvo* (Zagreb: Školska knjiga, 2010), 139.

¹⁴ Bešker, Inoslav. *Iza vatikanskih zidina* (Zagreb: Jutarnji list, 2013), 146.

¹⁵ Vogt, Hannelore, „Knjižnica – oaza usluga? Marketinški koncepti knjižnica usmjereni na korisnike“, u: *Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica: njemačka iskustva*. Preveo s njemačkoga Krešimir Bosnar (Zagreb: Knjižnice grada Zagreba – Goethe-Institut Zagreb, 2004), 31-61.

¹⁶ Vogt, Hannelore, „Knjižnica – oaza usluga? Marketinški koncepti knjižnica usmjereni na korisnike“, u: *Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica: njemačka iskustva*. Preveo s njemačkoga Krešimir Bosnar (Zagreb: Knjižnice grada Zagreba – Goethe-Institut Zagreb, 2004), 43.

nezadovoljstva te usluge kojima su korisnici zadovoljni ili iznimno zadovoljni¹⁷ kako bi se mogao napraviti kvalitetan plan osmišljavanja i provođenja usluga te marketinška strategija¹⁸. Aktivnim istupanjem knjižnice na tržište znanja se ostvaruju mnoge blagodati za obrazovnu zajednicu, ali i za cijelo društvo jer će se tako osigurati veća protočnost informacija te razvoj aktivnog građanstva¹⁹. U svijetu poduzetništva se već dugo vremena prakticira „ekonomija zahvalnosti“²⁰ koja se bazira na promociji usluga i proizvoda te kontinuiranom

¹⁷ Vogt, Hannelore, „Knjižnica – oaza usluga? Marketinški koncepti knjižnica usmjereni na korisnike“, u: *Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica: njemačka iskustva*. Preveo s njemačkoga Krešimir Bosnar (Zagreb: Knjižnice grada Zagreba – Goethe-Institut Zagreb, 2004), 41. Autorica navodi 11 područja u kojima se ispitivao uspjeh pružanja usluga: „razgovori s korisnicima, upravljanje prigovorima, ispitivanje mišljenja korisnika i ne-korisnika, pristup prilagođen korisnicima (rado vrijeme, rad blagdanima i vikendom, dostava, prilagođenost osobama s invaliditetom, natpisi na stranim jezicima, itd.), uključivanje socijalnih i etničkih rubnih grupa, objavljivanje i nadgledanje definiranih standarda usluga, standardi koji se odnose na građu i usmjereni su na korisnika, posebni prostori za djecu i mladež i grupe, informacijske usluge, programi dopunske izobrazbe za korištenje knjižnice, usavršavanje osoblja i njihov rad“; Ispitivanje korisničkog zadovoljstva je moguće provesti kroz anonimne ankete u knjižnici ili online putem, kroz postavljanja sandučića za prijedloge i/ili pritužbe, kroz organiziranje diskusije koja će biti otvorena javnosti i slično.

¹⁸U novije vrijeme se pridaje važnost korištenju strategija i znanja iz područja ekonomije u poslovanju knjižnice koje će pomoći razvoju i opstanku knjižnice. O tome piše Barbara Sen u radu *Community, complexity, the public library and community orientation* (Sen, Barbara. *Community, complexity, the public library and community orientation*. U: *Library Review*, 6/7(2014): str. 505-518). Autorica raščlanjuje vodstvo, multiple strateške orijentacije, javnost, orijentacije učenja, inovacijske orijentacije i orijentacije usmjerene na tržište te ih analizira na primjeru odabranih knjižnica iz područja sjeverozapadne Engleske. Rezultati rada su pokazali postojanje potrebe za višestrukim strateškim odabirima, motivaciji djelatnika i društvenih sudionika kako bi se ostvarile relevantne i kohezivne usluge prikladne za zajednicu u kojoj knjižnica djeluje. Autorica ne izdvaja zasebno posebne gupe korisnika, no iz rada se može iščitati opredjeljenje prema korisničkim potrebama i racionalno upravljanje knjižnicom i uslugama koje ista pruža svojim korisnicima.

¹⁹Gradska knjižnica Rijeka u suradnji s Tehničkim centrom Rijeka organizira aktivnost *S knjigom do posla* u kojoj se žele predstaviti mogućnosti korištenja knjižnice u razvoju poduzetništva. CTK Rijeka inače provodi radionice i edukacije na kojima se razvijaju poduzetničke vještine i kompetencije potrebne za tržište rada. Suradnja knjižnica i drugih udruga/organizacija koje djeluju na području zalaganja za ljudska prava, razvoj poduzetništva, ekologije, tehničke kulture i slično pokazuju cjelovitu skrb o zajednici te promoviranje obrazovanja na najvećim razinama. Više informacija je dostupno na <http://bit.ly/2cqMi8B>.

²⁰ Vaynerchuk, Gary. *Ekonomija zahvalnosti* (Zagreb: Znanje, 2011). Gary Vaynerchuk je opisao vlastita iskustva u prilagodbi privatnog poduzeća svojim kupcima te uspostavljanju i održavanju zadovoljstva.

održavanju komunikacije s korisnicima kako bismo uvijek imali uvid u njihovo zadovoljstvo i mogućnosti nastavka suradnje. To podrazumijeva brigu o korisniku, uvođenje dodatnih usluga i sadržaja koji će korisniku pokazati da mislimo na njega i želimo mu sve najbolje u doticaju s našom uslugom što u konačnici dovodi do izgradnje stabilnog odnosa s korisnicima. U literaturi je sve zastupljeniji pojam „biblioterapije“²¹, odnosno liječenja knjigom. Međutim, suvremeni zahtjevi proširuju pojam ne samo na korištenje pisanog teksta i usmene priče, već i na audio-vizualne materijale te kompjutorske programe „sa svrhom postizanja razumijevanja ili rješavanja problema relevantnih za osobni razvoj ili u terapijske svrhe“.²² Biblioterapija se uspješno koristi kao oblik socijalizacije zatvorenika u zatvorima kroz knjižnične obrazovne programe što ćemo vidjeti kasnije u primjerima koje ću spomenuti, u radu s mladim osobama koje imaju neki od oblika poteškoća u ponašanju ili muzikoterapija u radu s osobama s teškoćama socijalne komunikacije²³, u radu s bolničkim pacijentima,

Vaynerchukova iskustva i načine rada s korisnicima možemo itekako primijeniti u segmentima brige o korisnicima i aktivnog uključivanja korisnika u nastajanje i razvoj usluge. Usluge, koliko god dobre i kvalitetne bile, neće ispuniti svoje ciljeve ako ih korisnici ne primijete ili ne pokazuju interes za njih.

²¹ Biblioterapija je „kovanica od grčke riječi *biblion*(knjiga) i *therapeia* (liječenje) i možemo je doslovno prevesti kao liječenje knjigom. U staroj grčkoj je riječ *therapeia* značila liječenje glazbom, pjesmom i dramom, odnosno liječenje umjetnošću, što je danas osnova za sve umjetničke terapije.“: Bašić, Ivana, „Interaktivna biblioterapija i pop kultura – mogućnosti primjene popularnih tekstova u terapeutske svrhe u radu s adolescentima i odraslima“, u: 8. *međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014), 18.

²² Bašić, Ivana, „Interaktivna biblioterapija i pop kultura – mogućnosti primjene popularnih tekstova u terapeutske svrhe u radu s adolescentima i odraslima“, u: 8. *međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014), 19.

²³ O praksi muzikoterapije piše dr. sc. Ksenija Burić (Burić, Ksenija, „Primjena Orff muzikoterapije u radu s djecom s teškoćama socijalne komunikacije“, u: 8. *međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014), 37-42) u radu „Primjena ORFF muzikoterapije u radu s djecom s teškoćama socijalne komunikacije“, str. 37-43, a zapažanja se mogu primijeniti i u biblioterapiji. Glazba se pokazala kao sredstvo za opuštanje motivaciju, emocionalnu angažiranost, poticanje na komunikaciju i slično. Muzikoterapija se može

djecom i starijim osobama. Biblioterapija u tom smislu nadilazi osnovne knjižnične usluge te stvara nove vrijednosti za korisnika i knjižnicu. Biblioterapija je zbog toga jedan od najvažnijih konkretnih socijalnih pothvata koje knjižnica izravno i s jakom društvenom komponentom poduzima prema svojim korisnicima istovremeno jačajući njihove intelektualne kapacitete. Osim biblioterapije, strukturirani rad s beskućnicima, djecom, starijim osobama, različitim udrugama i njihovim korisnicima, nacionalnim manjinama i drugim socijalnim kategorijama ispunjava socijalni aspekt knjižnice te pokazuje skrb knjižnice o svim stalnim, privremenim ili povremenim pripadnicima lokalne zajednice. U nastavku rada ću dati pregled posebnih korisničkih grupa za koje knjižnice mogu osmisliti različite usluge koje imaju, osim pružanja informacija, izraženu socijalnu komponentu i doprinose cjeloživotnom obrazovanju.

kombinirati s biblioterapijom kroz čitanje djela popraćeno odgovarajućom glazbenom podlogom, slušanjem snimaka tuđe interpretacije i slično.

4. Posebne korisničke grupe i knjižnične usluge

Zbog svijesti o postojanju velikoga broja korisničkih grupa i njihovih potreba, odlučila sam u ovom radu želim izdvojiti i obraditi posebne korisničke grupe: osoba s posebnim potrebama (osobe s psihičkim, fizičkim ili psiho-fizičke poteškoćama²⁴) te osoba koje pripadaju nekoj od socijalnih kategorija: umirovljenika, djece i mladih, nezaposlenih, etničkih i nacionalnih manjina, osoba s poteškoćama u ponašanju, kažnjenika, mladih majki, zaposlenih žena i LGBTQ osoba. Odabrala sam ove kategorije jer smatram kako su brojčano najzastupljenije, a knjižnice mogu mnogo učiniti po pitanju razvoja obrazovnih programa za taj tip korisnika. Knjižnične usluge na temelju kojih opisujem svaku skupinu su: pristup i posudba relevantne građe u knjižnici i izvan knjižnice, korištenje interneta i vanjskih izvora informacija, korištenje građe na drugim jezicima, pristup građi pomoću različitih uređaja koje knjižnica posjeduje i koji čitaju različite formate (*tablet*, *smartphone* i slično), informacijske usluge o zajednici, organizacija različitih obrazovnih programa i aktivnosti vezanih za osobni razvoj korisnika, njegovih znanja i kompetencija²⁵. Razlozi nedostupnosti građe i knjižničarskih usluga su: financijski, udaljenost mjesta stanovanja i mjesta u kojem je knjižnica, nemogućnosti ulaska u knjižnični prostor zbog prepreka (stube, uski prolaz kroz koji ne mogu proći osobe s kolicima i hodalicama, nepostojanje lifta u zgradi), nedostupnost interneta i širokopojasne mreže u ruralnim mjestima, neredovit javni prijevoz, nemogućnost čitanja građe u određenom formatu, dostupnost građe u samo jednom formatu ili samo u najzastupljenijim formatima, nemogućnost komuniciranja s knjižnicom putem interneta (rezervacija, produljenje članarine,

²⁴ 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 (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003)

²⁵ 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 (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003), 21.

pretraga kataloga), boravak u ustanovama za liječenje, nerazumijevanje stranog jezika ili jezika u zemlji u koju je korisnik doputovao iz različitih razloga, prezaposlenost, nemogućnost povjeravanja djece u vrtić na čuvanje i slično.

Društvena potreba za osvještavanjem uključivosti posebno marginaliziranih grupa osoba u različite dnevne aktivnosti zajednice kojoj pripadaju i u kojoj žive se vidi i u različitoj literaturi i pravilnicima koji proširuju definiciju osoba s posebnim potrebama i posebnih socijalnih grupa, te zakonski reguliranim pravima i smjernicama za ostvarivanje njihovih prava²⁶. Iz tog razloga je nužno u obzir uzeti i osobe koje nemaju vidljiva tjelesna oštećenja, ali imaju određene teškoće u ponašanju koje vrlo često utječu na socijalizaciju osobe te na nužnost prilagođavanja obrazovnog programa²⁷. Iz ovoga vidimo da se naglašavaju dvije reference, poteškoće i uključivost, kao izravni diskriminativni faktori.

Govoreći o korisnicima s posebnim potrebama unutar posebnih korisničkih grupa, htjela bih istaknuti kako su osobe s posebnim potrebama zbog svoga trajnoga ili trenutačnog stanja vrlo često diskriminirane u različitim etapama obrazovnoga puta zbog čega može doći do izostanka završetka formalnog obrazovanja ili izbora neodgovarajuće profesije, nemogućnosti daljnjeg poslovnog napredovanja i usavršavanja. Zato je bitno od predškolske dobi, osnovnoškolskog obrazovanja u razrednu, a kasnije i predmetnu nastavu, uključiti i knjižnicu kao mjesto izvora informacija i usluga s ciljem provođenja obrazovnih programa u svrhu cjeloživotnog obrazovanja. *IFLA-in/ UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice* kaže kako se „posebne službe i građa moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojeg razloga ne mogu služiti redovitim

²⁶ Učur, Marinko Đ. *Socijalno pravo* (Zagreb: Informator, 2000), 34-40.

²⁷ Obrazovanje se ne smije temeljiti isključivo na prijenosu znanja, već na razvoju aktivnog građanstva, praktična primjena znanja u stvaranju novih vrijednosti i rješavanju postojećih problema. To se može ostvariti kroz međupredmetnu korelaciju, primjenjivanje različitih metoda poučavanja, usredotočavanje na postupak učenja, a ne na reprodukciju. Učenicima je bitno jačati samopouzdanje i znatiželju, upotnavati ih s novim tehnologijama, ljudima i prostorima.

uslugama i građom, na primjer za pripadnike jezičnih manjina, osobe s invaliditetom, bolesnike u bolnicama ili zatvorenike.²⁸

IFLANavodi sljedeće kategorije korisnika i grupa s posebnim potrebama:

- pripadnici drugih kultura ili etničkih grupa uključujući starosjedilačku populaciju
- osobe s posebnim potrebama poput slijepih, slabovidnih te osoba s oštećenjima sluha
- ljudi vezani uz kuću
- ljudi koji borave u raznim ustanovama poput bolnica i zatvora.²⁹

Tradicionalna međunarodna podjela posebne korisničke grupe dijeli na: osobe s fizičkim i mentalnim poteškoćama, slijepi i slabovidne osobe, osobe s različitim poteškoćama u čitanju i pisanju, odnosno učenju, gluhe i nagluhe osobe, gluhoslijepi osobe, bolnički pacijenti, osobe smještene u domove umirovljenika, starije slabo pokretne osobe i osobe u kaznenim ustanovama.³⁰

Pri osmišljavanju programa i pružanju usluga treba uzeti u obzir da „svaki korisnik ima svoje posebne značajke, a knjižničar ih svakako treba uzeti u

²⁸*IFLA-in/ UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice u: Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ive smjernice za razvoj službi i usluga.* Priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Philipom Gillom, (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003)

²⁹*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 (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003), 20.

U *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice,* uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011) je dodana kategorija „ljudi koji ne znaju ništa o uslugama knjižnice“.

³⁰*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 (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003), 31. i Gabriel, Dunja Marija i Veronika Čelić – Tica, „Knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak u Hrvatskoj s aspekta Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama HKD-a“, u: *Knjižnična usluga za slijepi i slabovidni: stanje i perspektive: zbornik radova.* Uredila Dijana Sabolović-Krajina (Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013), 35.

obzir³¹. Kako bi knjižnični programi mogli biti u potpunosti provedeni, prije svega je potrebno educirati knjižničare za rad s posebnim korisničkim grupama,

4.1. Osobe s posebnim potrebama

4.1.1. Osobe s poremećajima u ponašanju kao korisnici knjižnice

Spektar poremećaja u ponašanju je vrlo širok, a često osobe s takvim poteškoćama imaju i još neku poteškoću koja je posljedica ili uzrok primarne poteškoće. Poremećaji u ponašanju se smatraju otklonom od norme, a predstavljaju prepreku u izvršavanju zadaća koje se tiču života i interakcije s drugim ljudima. Rainer Winkel³² navodi tri razine poremećaja u ponašanju koji su otklon od norme:

1. Poteškoće kretanja, slušanja, gledanja, mišljenja, govora, socijalnog ponašanja, emocionalnosti i nagona su:
 - opsežne i djeluju na mnoga područja ponašanja i života
 - vrlo teške, odnosno smanjuju zdravlje osobe
 - dugoročne jer se ne mogu otkloniti u kratnom roku, već samo ublažiti;
2. Smetnje koje su:
 - parcijalne jer se pojavljuju samo na jednom usko ograničenom području ponašanja i života

³¹ Sečić, Dora. *Informacijska služba u knjižnici* (Lokve: Benja, 2006), 25-44. U poglavlju „Korisnik i knjižnica“ unutar kojega autorica razmatra karakteristike korisnika te navodi tipove korisnika s obzirom na to pristupaju li knjižnici pojedinačno ili u grupi te na to jesu li korisnici knjižnice.

³² Winkel, R. *Djeca koju je teško odgajati* (Zagreb: Educa, 1996), 19.

- manje težine jer djelomično ograničavaju zdravlje osobe ili zdravlje osobine
- prolazne jer su relativno kratkoročne i načelno se mogu ukloniti;

3. Ugrožena stanjasu izloženost opasnostima u obliku:

- potencijalnih prijetnji
- stanja čija škodljivost uvjetuju utjecaji okoline
- stanja koja se mogu lako prevladati utjecajem odgoja i (samo)obrazovanja.“

Istaknula bih kako se nerijetko pojavljuju istovremeno neke od poteškoća i o tome je potrebno voditi računa kod planiranja provođenja programa. Primjerice, osoba ima poteškoća s koncentracijom zbog čega se brzo umora i postaje razdražljiva, reagira agresivno ako se osjeti primoranom na izvršavanje nekog zadatka, sporo i nejasno izražava svoj stav i ne pokazuje trajni interes. Reakcije okoline mogu proizlaziti iz neznanja, nedovoljne informiranosti, straha, predrasuda ili smanjene tolerancije za nepoželjne oblike ponašanja. Knjižničari međutim ne mogu dopustiti iz profesionalnih razloga diskriminaciju unutar knjižnica bez obzira na vlastite stavove ili strahove. Rad s ljudima je težak bez obzira radi li se o jednostavnim situacijama ili situacijama koje nisu uvijek ugodne jer uključuje veliki emocionalni i mentalni ulog. Zbog toga, osim stručnih znanja, knjižničari moraju znati prevladati kritične situacije, psihologiju pružanja usluga, poznavati različite tipove korisnika, prepoznati pravodobno korisničke potrebe, poznavati neformalne oblike obrazovanja i didaktička sredstva, upravljati kriznim situacijama³³ i poznavati komunikacijske strategije.

³³Rad s neugodnim ili čak agresivnim korisnicima koji su skloni vikanju, vrijeđanju ili zahtjevanju usluga koje nisu u domeni knjižnice ili ih knjižnica uopće ne pruža u tom trenutku.

4.1.2. Starije osobe

U Republici Hrvatskoj starija populacija je sve brojnija, a obnavljanje i pomlađivanje stanovništva je sve niže. Starijim osobama su mnogi sadržaji i događaji u društvenom životu zajednice nedostupni ili su vezani za rad neke od umirovljeničkih i sličnih udruga. Smanjene mogućnosti odabira aktivnosti ili općenito slaba nastojanja aktiviranja starijih osoba u zajednici dovode do pasivizacije ovog sloja društva te se nažalost zanemaruju potencijali koje starije osobe mogu ostvariti svojim iskustvom i znanjem³⁴ nakon umirovljenja. Iako starije osobe čine veliki udio korisnika knjižnice, smatram da su rijetki konkretni programi i aktivnosti koje će tim korisnicima unaprijediti korisničko iskustvo te ih potaknuti da budu u koraku s najnovijim tehnološkim trendovima³⁵. Umirovljenicima su knjižnične usluge dostupne u narodnim knjižnicama ili u knjižnicama unutar umirovljeničkih domova. U tome vidim potencijal za ostvarenje suradnje između narodnih knjižnica i umirovljeničkih domova ako domovi nemaju vlastitih kapaciteta za provedbu knjižnične djelatnosti.³⁶ Umirovljenicima usluge mogu biti dostupne i u sklopu bolnica. Tu se otvara prostor jake suradnje, ali prije svega je potrebno učvrstiti javni stav o takvim potrebama te aktivno

³⁴ Stare generacije čuvaju sjećanja jednog vremena, mode i navika. Većina naših umirovljenika su nekada radili poslove kojih je danas sve manje na tržištu i koji su pred izumiranjem, a koji pripadaju obrtništvu i industriji.

³⁵ *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*, sastavila radna skupina pod predsjedanjem Nancy Mary Panella (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009) i Lau, Jesus. *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija* (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011).

³⁶ Ovakvu praksu je opisala Sanja Bunić u *Suradnja knjižnica grada Zagreba s knjižnicama umirovljeničkih domova*. Bunić, Sanja, „Suradnja knjižnica grada Zagreba s knjižnicama umirovljeničkih domova“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004), 143-153. Suradnja se odvija na 4 razine: stručna potpora u kojoj knjižničari pomažu volonterima u knjižnicama umirovljeničkih domova, posudba dijela knjižničkog fonda umirovljeničkoj knjižnici, edukacije te kulturna suradnja, odnosno organiziranje događaja u vidu izložbi, radionica i slično.

promovirati usluge i poticati starije osobe da se uključe rekreativno u literarne radionice³⁷, aktivnosti slikanja i fotografiranja, organizaciju kazališnih izvedbi i plesnjaka u kojima ih mogu podržati i mladi. Program koji će zastupati stvaranje i razmjenu ideja održava mentalnu aktivnost što je za starije osobe važno jer ih udaljava od depresije i osjećaja samoće. Plesnjaci su uskovezani uz aktivnosti slušanja glazbenih djela i razgovore o glazbi, a mogu biti tematski organizirani te popraćeni gledanjem filmova – adaptacija književnih uradaka i slično. Neovisno o tome koju aktivnost ili više njih odabrali, bitno je da se održavaju kontinuirano, da javnost bude obaviještena povremeno o tome, da osobe kojima je program namijenjen budu upoznate s načinom prijave i sudjelovanja te da se neprestano promovira sudjelovanje starijih osoba u ovakvim programima jer to osigurava podizanje društvene svijesti o važnosti cjeloživotnog obrazovanja i učenja kroz neformalne obrazovne oblike u poznim godinama.

4.1.3. Zatvorenici

Boravak u zatvoru stvara uglavnom doživotnu stigmą za osobu koja je iz bilo kojeg razloga zakonski osuđena³⁸. To znači da se osoba nakon izlaska iz zatvora mora suočiti s mnogim neugodnim pitanjima o razlozima kažnjavanja,

³⁷ Ovo ljeto sam imala prilike vidjeti radionice za starije osobe u ustanovama za starije u Sermideu (<http://www.fondazionesolaris.com/>) i Castelmassi(<http://bit.ly/2cKfN3j>) u Italiji koje se odnose na slušanje glazbe i likovnu radionicu. Također sam posjetila zadrugu *Il Ponte* (<http://www.coop-ilponte.org/>) koja okuplja osobe s posebnim potrebama svih dobi, bivše zatvorenike, narkomane, žrtve zlostavljanja i beskućnike u kojoj se redovito održavaju likovne i glazbene radionice, slušanje glazbe i gledanje filmova te radionice foto grupe i literarne radionice. Ove ustanove ne nude knjižnične usluge, ali imaju modele rada koji se mogu preuzeti u knjižnične projekte rada sa starijim osobama i općenito osobama s posebnim potrebama. Riječ je o radionicama s terapijskim psima, radionicama akvarela, izrada maski, decoupage, slušaonice glazbe, gledanje filmova, edukacije o pravima i načinima ostvarivanja prava po različitim kategorijama, izrada životopisa i molbe i slično.

³⁸ *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 (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003).

nemogućnosti pronalaska zaposlenja zbog kažnjavanja, zajednica pokazuje nepovjerenje prema takvim osobama i jako teško se mijenjaju stavovi o mogućnosti ponavljanja kaznenog djela. Zbog toga postoji velika mogućnost povratku kriminalu i kriminalnim skupinama, porocima, ljutnji zbog odbacivanja i frustraciji zbog nemogućnosti ostvarivanja financijske samostalnosti legalnim putem. S kažnjeničkom populacijom je moguće provoditi knjižnične aktivnosti unutar kaznionica i nakon izlaska iz zatvora. Programi se mogu osmišljavati kroz suradnju s udrugama i institucijama ili kroz osvještavanje javnosti o težini zapošljavanja osoba u nepovoljnom položaju.

4.2. Osobe koje pripadaju nekoj od socijalnih kategorija

4.2.1. Korisnice knjižnica

U društvima s jakim patrijarhalnim svjetonazorom i tradicijom u kojoj je žena bila prvenstveno vezana za kuću, brigu o djeci i starijim članovima obitelji, postoji i u današnje vrijeme određeni stupanj nerazumijevanja za zaposlene žene i žene koje nakon poroda žele nastaviti stručno usavršavanje i napredovanje u poslu³⁹. Na teške oblike diskriminacije nailaze žene koje su bivše ovisnice, seksualne radnice, žrtve obiteljskog nasilja, djevojke koje su vrlo mlade rodile izvan bračne zajednice ili imaju neki od oblika invaliditeta. Ovdje stoga želim istaknuti kategorije žena o kojima se sve češće progovara kad se govori o problemu nezaposlenosti i ženskim pravima: zaposlene i imaju djecu, samohrane majke, mlade majke, majke s više djece, žene koje žele nastaviti svoje

³⁹ U *Lyonskoj deklaraciji* () u kontekstu slobodnog pristupa informacijama su navedena načela za marginalizirane osobe i osobe koje žive u siromaštvu, a kojima se želi omogućiti korištenje građanskih, političkih, ekonomskih, društvenih i kulturnih prava, napredak, učenje, sudjelovanje u zajednici i održivom razvoju.

obrazovanje uz posao i obiteljski život, žene koje imaju neki oblik invaliditeta, nezaposlene žene, žene s nižom naobrazbom, ovisnice i bivše ovisnice, žene oboljele od zloćudnih bolesti, žene žrtve obiteljskog i drugog nasilja; a kojima je potrebno osigurati uvjete u kojima će moći koristiti knjižnične usluge unutar knjižničnog prostora ili dislocirano čime se ostvaruje njihovo pravo na pristup informacijama⁴⁰. Od aktivnosti koje se mogu redovito održavati su književni klubovi, radionice pisanja, klubovi žena različite dobi⁴¹ i profesija koje će razmjenjivati iskustva, e-learning s različitim temama poput razvoja aplikacija ili upravljanja društvenim mrežama u poslovne svrhe, učenje stranih jezika i slično⁴². Knjižnice mogu organizirati i razmjenu stručne literature za korisnice koje se obrazuju ili poslovno usavršavaju, a potrebna literatura im je iz financijskih razloga nedostupna ili je jednostavno nabava teža jer nema prijevoda, dovoljno primjeraka i slično.

4.2.2. Nacionalne i etničke manjine

Nacionalne i etničke manjine⁴³ su kategorija stanovništva koja se susreće s različitim oblicima nerazumijevanja u administrativnom i obrazovnom području, te po pitanju zdravstvene zaštite i ostvarenja socijalnih prava. Migracije stanovništva te naročito priljev imigranata s područja Afrike i Istoka potiču na potrebu promišljanja o mogućnostima knjižnica za prihvat novog tipa korisnika.

⁴⁰ *Smjernice za pokretne knjižnice*, priredila radna skupina IFLA-ine Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Ianom Stringerom (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011).

⁴¹ *Centar tehničke kulture Rijeka i Udruga Pariter* u Rijeci unazad godinu dana imaju gušći program organiziranja radionica namijenjenih ženama. U tim hvalevrijednim programima vidim mogućnost uključivanja knjižnica. Povezivanje javnih ustanova s udrugama i brandovima pokrenutih u privatnim inicijativama je u RH vrlo sporo. Razlozi se mogu pronaći u vrlo jakom centrizmu, ali i financijskoj komponenti.

⁴² Više informacija o besplatnim tečajevima i informacijama o online učenju stranih jezika na: <http://bit.ly/2dc8LCM>.

⁴³ *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 (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003).

Naime, ove osobe ne znaju najčešće jezik zemlje u koju stižu bilo trajno, bilo privremeno ili poznaju samo osnove nužne za svakodnevnu komunikaciju. U tom smislu knjižnice mogu djelovati unutar manjinskih udruga ili narodna knjižnica može imati dio građe namijenjen nacionalnim i etničkim manjinama u smislu građe, vizualnog i povijesnog identiteta i slično⁴⁴. Radionice mogu uključivati čitanje, informatičke osnove, osnove pretraživanja, izložbe djela određene nacionalne manjine, radionice upoznavanja s pravima i socijalnim programima namijenjenim imigrantima ili radionice slušanja glazbenih djela. Neovisno o tome radi li se o osobama koje su u postupku dobivanja azila, osobama koje su na proputovanju ili osobama koje imaju sve legalne uvjete za trajni ostanak, programi su potrebni zbog povezivanja s lokalnom zajednicom. Na taj način će se zasigurno pridonijeti i smanjenju mogućnosti uključivanja imigranata u kriminalne radnje zbog viška neispunjenog vremena.

4.2.3. Mladež u knjižnici

Iako je važno dijete od najranijih dana zainteresirati za knjige i slikovnice, te mu/njoj omogućiti pristup svim drugim (video i audio) sadržajima primjerenim dobi, interesu i senzibilitetu⁴⁵, mišljenja sam da je potrebno naročitu pozornost usmjeriti na pridobivanje mladeži u knjižnice. Riječ je o osjetljivoj životnoj dobi u kojoj se se osoba susreće s važnim biološkim i psihičkim promjenama, odabirom srednje škole, identificiranja s grupom, intenzivnim korištenjem audio-vizualnih sadržaja, prvim ljubavima, stvaranjem

⁴⁴ *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu*, prevela Ana Jurinović (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010)

⁴⁵ *Smjernice za knjižnične usluge za djecu*, priredila IFLA, Sekcija knjižnica za djecu i mladež (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004).

različitih stavova i pojavom niza pitanja o sebi i svijetu koji te okružuje⁴⁶. Zbog toga bih istaknula tri razine planiranja aktivnosti i programa namijenjenih mladima: slušanje, čitanje, pisanje; zdravstvena zaštita; tehnologija. Smatram da će ove razine doprinijeti stvaranju navike korištenja knjižničnih usluga izvan i unutar obrazovnih obaveza, razvijanju brige o vlastitom zdravlju, ekologiji i cjeloživotnom obrazovanju.

4.2.4. LGBTQ osobe

LGBTQ osobe pripadaju jednoj od socijalno najugroženijih kategorija osoba jer se susreću svakodnevno s diskriminacijom, fizičkim i seksualnim napadima, gubitkom potpore od strane obitelji, dugotrajnoj nemogućnosti pronalaženja zaposlenja, borbom s ovisnošću te seksualnom eksploatacijom. Nakon zakonski usvojenog prava o sklašanju bračnog partnerstva, sve češće se govori o pitanju upisa roda/spola u osobne isprave i drugu važnu dokumentaciju kojom osoba potvrđuje svoj identitet i na temelju čega se ostvaruju prava iz domene socijalne skrbi, zdravstvenog osiguranja, nasljedstva, roditeljstva i slično⁴⁷. Osobe koje se odluče na *comingout* su mlade, srednje dobi ili starije dobi. Progovoaranje o rodnoj identifikaciji ili seksualnom opredjeljenju je jednako teško neovisno o dobi jer su velike negativne društvene konotacije vezane za prihvaćanje osobe nakon „priznanja“ ili čak promjene načina

⁴⁶ Schmitt, Rita, „Knjižnice za mladež u Njemačkoj – nove ideje za zahtjevnu punliku“, u: *Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica: njemačka iskustva*. Preveo s njemačkoga Krešimir Bosnar (Zagreb: Knjižnice grada Zagreba – Goethe-Institut Zagreb, 2004).

⁴⁷ *Lyonska deklaracija* (dostupna na <http://bit.ly/2dt9qAD>) obuhvaća i ovu kategoriju korisnika u kontekstu slobodnog pristupa informacijama u pogledu korištenje građanskih, političkih, ekonomskih, društvenih i kulturnih prava, napredak, učenje, sudjelovanje u zajednici i održivom razvoju.

odijevanja/promjene spola putem estetske kirurgije. LGBTQ osobama treba pružiti mogućnost informiranja o zakonskoj podlozi putem koje ostvaruju svoja prava, zdravstvenoj zaštiti, postoperativnoj njezi, grupama potpore i besplatnom psihološkom savjetovalištvu. Knjižnice za ovaj segment korisnika mogu učiniti mnogo informiranjem građanstva o dostupnosti zakonskih izvora, uključivanjem u zajedničke aktivnosti s udrugama koje promiču ljudska prava te kroz rad s mladeži.

U nastavku ovog rada ću se osvrnuti na smjernice za knjižnične usluge za posebne korisničke grupe koje je potrebno uzeti u obzir izrade plana i programa rada knjižnice s posebnim korisničkim grupama.

4. Potrebne kompetencije knjižničara za rad s posebnim korisničkim skupinama

Dora Sečić navodi šest smjernica za razvoj knjižničarevih znanja i vještina prema smjernicama *Društva za informacijske i korisničke službe Američkog knjižničarskog društva* koje predstavljaju temelj rada s korisnicima neovisno o kategoriji korisnika sa stručnog i socijalnog aspekta:

- poznavanje struktura informacijskih resursa u području znanja svojih glavnih korisnika
- poznavanje i dobro korištenje osnovnih informacijskih pomagala što uključuje i online kataloge, sustave za pretraživanje, baze podataka, izvore na mreži, knjige i časopise i druge publikacije na različitim medijima
- poznavanje oblika ponašanja i načine traženja informacija svojih glavnih korisnika.
- poznavanje općih načela komuniciranja, uključujući interakciju s korisnicima, osobno ili drugim komunikacijskim kanalima
- poznavanje utjecaja informacijske tehnologije na strukturu informacija
- poznavanje norme informacijske pismenosti.⁴⁸

S. R. Ranganathan⁴⁹ je naveo dva vrlo bitna načela koja su usmjerena izravno prema korisniku u vidu pružanja relevantne informacije, a na koje se možemo osloniti u pristupu korisniku:

- informacije se uvijek daju konkretnoj osobi/osobama, čije potrebe treba ispitati;

⁴⁸ Sečić, Dora. *Informacijska služba u knjižnici* (Lokve: Benja, 2006), 22.

⁴⁹ Sečić, Dora. *Informacijska služba u knjižnici* (Lokve: Benja, 2006)

- svaki korisnik dolazi u knjižnicu s konkretnom potrebom, prema kojoj treba usmjeriti informacijsku uslugu;

Ove smjernice su općenite i definiraju osnove knjižničarske kompetencije za rad s korisnicima, no za kvalitetan rad s posebnim grupama korisnika koje sam prethodno navela i opisala, javlja se potreba za specijalizacijom knjižničara koji će pokrivati rad s posebnim kategorijama korisnika i koji će posredovati između korisnika i knjižnice u ostvarenju korisničkog zahtjeva⁵⁰. Dodatne kompetencije za rad s posebnim korisničkim grupama su: pedagoške kompetencije (vještine poučavanja), informatičke vještine, komunikacijske vještine, znanje rada na različitim uređajima (*smartphone*, projektori, skeneri), upravljanje kriznim situacijama (u radu s frustriranim ili agresivnim korisnicima). Knjižnica može educirati sve knjižničare za rad s posebnim grupama korisnika ili za rad s posebnim korisnicima može educirati jednog knjižničara koji će primjerice raditi posebno na provođenju programa čitanja i pisanja te informacijske pismenosti.

⁵⁰ *IFLA-in Etički kodeks za knjižničare i druge informacijske djelatnike* daje etičke naputke u postupanju knjižničara prema korisnicima i u radu s korisnicima.

5. Smjernice za knjižnične usluge za posebne korisničke grupe

Smjernice za knjižnične službe i usluge za posebne korisničke grupe obuhvaćaju: osobe s posebnim potrebama različitih oblika poteškoća i invaliditeta (slabovidnost, nepokretne osobe, slijepi, gluhi), kažnjenike, umirovljenike, bolničke pacijente, djeca i mladež, multikulturalne zajednice:

- a) *Knjižnice za slijepu u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga*
- b) *Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom*
- c) *Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe*
- d) *Smjernice za knjižnične usluge za djecu*
- e) *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu*
- f) *Smjernice za građu laganu za čitanje*
- g) *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*
- h) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija.*
- i) *Smjernice za pokretne knjižnice*
- j) *Smjernice za knjižnične usluge za mladež : prerađeno izdanje*
- k) *Narodna knjižnica – IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga*
- l) *Smjernice za usluge za osobe koje su beskućnici/trenutačno bez doma⁵¹*
- m) *Smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom.*

⁵¹Rok za prikupljanje podataka za izradu smjernica je bio 15. Siječnja 2016. Više informacija je dostupno na: www.ifla.org/node/9978.

Njima se savjetuje i propisuje uređenje i prilagodba knjižničkog prostora, prilagođavanje usluga kako bi se korisnici mogli uspješno koristiti građom, odabir i izrada programa prilagođenih potrebama korisnika. Zbog toga smjernice sadrže upute za opremanje potrebnim didaktičkim i rehabilitacijskim sredstvima i pomagalicama, propisanim dimenzijama i prostornim razmještajem u obliku osiguranja pristupačnosti (arhitektonske zapreke, prijevoz), općenite prijedloge za prilagodbu građe i pružanja usluga. Smjernice dijelimo na smjernice za pružanje knjižničarskih usluga korisnicima s posebnim potrebama i smjernice koje se odnose na druge posebne korisničke grupe. Smjernice za pružanje knjižničarskih usluga korisnicima s posebnim potrebama su one koje se odnose na slijepu i slabovidnu osobu, gluhe, osobe s poteškoćama u čitanju i bolničke pacijente, osobe oboljele od demencije te zatvorenike. U idućim potpoglavljima ću dati kratki pregled ovih smjernica.

6.1. *Smjernice za građu laganu za čitanje*⁵²

Smjernice za građu laganu za čitanje su orijentirane na dvije osnovne grupe korisnika:

- osobe s posebnim potrebama
- čitatelje s nedostatnim poznavanjem jezika ili nedostatnom sposobnošću čitanja. Ove grupe obuhvaćaju odrasle, mladu dob i djecu te stariju životnu dob, useljenike, funkcionalno nepismene osobe, osobe s disleksijom, disgrafijom, osobe sa sniženim intelektualnim sposobnostima, osobe s afazijom, autizmom, osobe koje su izgubile sluh u predjezičnoj fazi, i tako dalje.

⁵² *Smjernice za građu laganu za čitanje*, prikupio i priredio Bror I. Tronbacke (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2005), 9-10.

Građa lagana za čitanje podrazumijeva:

- jezičnu prilagodbu teksta koja olakšava njegovo čitanje i čini ga dostupnijim od prosječnog teksta, ali ne olakšava njegovo razumijevanje
- prilagodbu koja istodobno olakšava čitanje i razumijevanje⁵³
-

6.2. Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom

*Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom*⁵⁴ definiraju disleksiju kao neurološko stanje koje se manifestira kao poteškoća u čitanju, sricanju i pisanju te kao takvo zahtijeva prije svega prilagodbu građe korisniku, adekvatnu informacijsku tehnologiju za pristup i korištenje građe. Smjernice, osim većinske usmjerenosti na prilagodbu građe, predlažu i „knjižničara za osobe s disleksijom“⁵⁵ kao specijaliziranog knjižničnog djelatnika koji će imati adekvatnu naobrazbu za rad s ovom kategorijom korisnika i koji će osim uloge knjižničara, imati i svojevrsnu ulogu asistenta u radu te osobe koja će imati kontakt i s korisnikovom užom zajednicom (obitelj, prijatelji, nastavnici). Uloga ovakvog stručnjaka je poticati informacijsku pismenost među osobama s disleksijom, osigurati im udobnost i povjerenje u knjižnici te razvijati svijest o potrebi suzbijanja diskriminatornih faktora prema osobama koje iz bilo kojeg razloga imaju poteškoća u čitanju, pisanju i sricanju.

⁵³ Smjernice za građu lagana za čitanje, prikupio i priredio Bror I. Tronbacke (Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2005), 7.

⁵⁴ *Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom*. 2004. GydaSkatNielsen i BirgittaIrvall Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo.

⁵⁵ Skat Nielsen, Gyda i Brigitta Irvall. *Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom* (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004), 7.

6.3. *Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga*

O posebnim potrebama slabovidnih ili slijepih osoba se dosta govori u domeni pristupa građi i prilagođavanju građe.⁵⁶ Prvo je važno istaknuti kako je potrebno razlikovati potpuno slijepe osobe od osoba koje vide u potpunosti ili djelomično na jedno oko, osobe koje djelomično vide na oba oka, slabovidne osobe te osobe s različitim dioptrijama. Frank Kurt Cylke u radu *Slobodan pristup informacijama za sve građane s osvrtom na posebne potrebe slijepih pojedinaca* iznosi postojeću problematiku dostupnosti građe na brajici, audio građe te naročito online građe na digitalnoj brajici.⁵⁷ Temeljna ljudska prava navedena u UN-ovoj Općoj deklaraciji, IFLA-ine smjernice i UN-ove Standardne odredbe o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom jamče jednakopravno uključivanje slijepih osoba u svijet informacija, no i dalje postoje prijepori financijske prirode vezani za izdavanje građe te autorska prava u pogledu digitalne građe. Cylke upozorava da „slijepi ljudi moraju imati jednak pristup financijskim izvorima kao i osobe koje vide“⁵⁸ kako bi mogli ostvariti u potpunosti svoja prava na informacije. Ovo je vrlo važno zbog senzibiliziranja vođa zajednica na pravednu raspodjelu sredstava te na učinkovitu i smislenu brigu o svakom članu zajednice bez obzira na njegov invaliditet.

⁵⁶ *Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga*, uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Sköld (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006).

⁵⁷ Cylke, Frank Kurt, „Slobodan pristup informacijama za sve građane s osvrtom na posebne potrebe slijepih pojedinaca“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat (Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004), 113-119.

⁵⁸ Cylke, Frank Kurt, „Slobodan pristup informacijama za sve građane s osvrtom na posebne potrebe slijepih pojedinaca“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat (Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004), 116.

6.4. Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj

Smjernice donose pregled povijesti bolničkih knjižnica i u uvodu se konstatira važnost čitanja kao oblika terapije, a polaze od pretpostavki:

- da knjige i ostala knjižnična građa imaju temeljnu vrijednost za svakoga bez obzira na životnu dob, razinu obrazovanja, društveni status, tjelesne ili duševne sposobnosti
- da knjige i ostala knjižnična građa na jedinstvenoj i sasvim osobnoj razini pružaju mogućnosti za dobivanje informacija za zabavu, za nadahnuće, za razmišljanje i za učenje
- da pojedinci u svakom društvu, uključujući i one koji su privremeno ili trajno ograničeni na boravak u središtima za zdravstvenu skrb ili druge ustanove, trebaju imati pravo na pristup knjigama i knjižničnoj građi koje su prilagođene njihovim osobnim potrebama i zanimanjima
- te da knjige, čitateljska i knjižnična građa mogu pozitivno utjecati na stanje i oporavak osoba koje su tjelesno ili duševno oboljele.⁵⁹

Ove smjernice obuhvaćaju četiri kategorije osoba koje se nalaze u ustanovi zbog liječenja/skrbi zbog čega im je kretanje ograničeno: pokretne, nepokretne, starije osobe i osobe s mentalnim/psihičkim poteškoćama. U njima je predloženo uređenje knjižnice, posudba građe, osoblje za rad u knjižnici s pacijentima, te usluge. Ovdje bih se ponovno vratila na prethodno spomenutu učinkovitost korištenja biblioterapije. Naime, ranije sam navela kako je biblioterapija jedan od elemenata socijalnog konteksta knjižnica. Osim razvoja komunikacijskih

⁵⁹ *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*, sastavila radna skupina pod predsjedanjem Nancy Mary Panella (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009), 20-21.

vještina, motiviranja za učenju razvoja fantazijskog svijeta, u *Smjernicama* se biblioterapija promatra kroz kontekst načina liječenja, dijela terapije i oporavka.⁶⁰

6.5. *Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe*⁶¹

Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe se odnose na pružanje usluga gluhim osobama (i osobama koje slabo čuju) te na način komuniciranja s korisnicima. Potrebno je istaknuti kako bi knjižnica prije svega trebala raspolagati količinom građe lagane za čitanje, dodatnim pomagalima poput dekodera koji govoreni tekst ispisuje na ekranu, sustavom slušnog pomagala koje će korisnik moći koristiti u knjižnici za pristup audio građi te računalima. Svakako je poželjno poznavanje znakovnog jezika od strane knjižničara koji ima redovitiji kontakt s gluhim i nagluhim korisnicima.

Iz opisanih smjernica vidimo da trenutačno nemamo *Smjernice* za pružanje knjižničarskih usluga osobama s teškoćama u ponašanju, no za očekivati je da će doći do izrade takvih smjernica u bližoj budućnosti s obzirom na konkretne potrebe i osviještenost o ravnopravnom uključivanju svih korisnika u knjižnične programe. Također bih ovdje dodala kako sam zapazila da u *Smjernicama za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj* nisu obuhvaćeni korisnici koji se povremeno puštaju na kućnu njegu te imaju potrebu za povremenu dostavu knjižnične građe na kućnu adresu. Ovakav način knjižnične posudbe može biti

⁶⁰ *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*, sastavila radna skupina pod predsjedanjem Nancy Mary Panella (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009), 15-18.

⁶¹ *Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe*, uredio John Michael Day (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004).

funkcionalno realiziran prema prijedlozima u *Smjernicama za pokretne knjižnice*⁶² koje obuhvaćaju dostavu usluga za posebne korisničke grupe poput djece, slabije pokretnih osoba, nezaposlenih osoba i slično. Time se nudi *door to door* usluga kojom se korisniku omogućava pristup građi i uslugama s uklanjanjem troška putovanja, prevladavanja velike udaljenosti od mjesta stanovanja do knjižnice (ruralna područja) i slično.

6.6. *Smjernice za knjižnične usluge za djecu i Smjernice za knjižnične usluge za mladež*

Na razini posebnih korisničkih grupa su i *Smjernice za knjižnične usluge za djecu*⁶³ i *Smjernice za knjižnične usluge za mladež*⁶⁴ koje predlažu prostorna i sadržajna rješenja u pružanju usluga djeci i mladima te rad s ovim korisničkim grupama. Osim knjižničarevih stručnih kompetencija, nužne su odgojno-obrazovne kompetencije, uvid u interese djece i mladih, te sposobnost prilagodbe u smislu komunikacije, odijevanja, praćenja glazbenih i filmskih novosti i slično. Osim toga, riječ je o grupama koje su vrlo aktivne, pokretljive i glasne zbog čega će i zahtijevati takvu dinamiku rada.

⁶² *Smjernice za pokretne knjižnice*, priredila radna skupina IFLA-ine Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Ianom Stringerom (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011).

⁶³ *Smjernice za knjižnične usluge za djecu*, priredila IFLA, Sekcija knjižnica za djecu i mladež (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004).

⁶⁴ *Smjernice za knjižnične usluge za mladež : prerađeno izdanje*, priredio Ivan Chew (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009).

6.7. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu

Ove se Smjernice⁶⁵ osvrću na složenu ulogu multikulturalne knjižnice koja iziskuje financije, pravni okvir, djelatnike i različitu građu. Ove smjernice su nam bitne za izradu relevantnih programa za stalne i privremene strane korisnike, a posebno za imigrante koji se s novijim društveno-političkim zbivanjima pojavljuju kao sasvim nova socijalna kategorija. *Smjernice* razlikuju:

- useljeničke manjine, odnosno trajno nastanjene osobe s vlastitim jezikom/jezicima i kulturom/kulturama koje se razlikuju od društva domaćina. U ovu kategoriju se ubrajaju i potomci doseljenika koji se i dalje identificiraju s kulturom svojih predaka.
- azilanti, odnosno izbjeglice i osobe s dozvolom privremenog boravka na području neke države
- radnici-migranti koja uključuje sve privremene strane radnike i članove njihovih obitelji, a koji se nemaju namjeru trajno nastaniti iako mogu dobiti dozvolu trajnog nastanjenja u budućnosti, ovisno o politici države u kojoj se nalaze i vlastitim željama
- nacionalne manjine su starosjedilačke grupe ili grupe koje su dugo naseljene na nekom području s izrazitim etničkim, jezičnim ili kulturnim identitetom koji se razlikuje od onog većinskog stanovništva.⁶⁶

⁶⁵ *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu*, prevela Ana Jurinović (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010).

⁶⁶ *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu*, prevela Ana Jurinović (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010), 11.

6.8. Smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom

Smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom definiraju demenciju kao „posljedicu razvoja bolesti. Kada se osobi dijagnosticira oblik demencije, primjerice, Alzheimerova bolest ili srodni poremećaj, ta osoba pokazuje jasne simptome oštećenja pamćenja, razmišljanja i ponašanja. Rani znakovi demencije uključuju probleme u pamćenju nedavnih događaja i teškoću u obavljanju rutinskih i poznatih zadataka. Osoba također može iskusiti zbunjenost, promjenu osobnosti, promjenu ponašanja, oštećeno prosuđivanje, otežano pronalaženje riječi, završavanje misli ili praćenja uputa.“⁶⁷ U smjernicama su navedeni oblici i stupnjevi demencije, način komuniciranja s osobama s demencijom, usluge i pružanje knjižničarskih usluga u umirovljeničkim domovima. Smjernice se baziraju na biblioterapiji o kojoj sam i ranije pisala te na izboru didaktičkih pomagala zvučne knjige, audio-vizualne građe i ilustriranih knjiga⁶⁸.

6.9. Smjernice za slijepe

Smatram da navedene smjernice danas možemo uzeti isključivo kao temelj edukacije knjižničara i njegovog rada s korisnicima koji je nužno proširivati i u praksi prilagođavati. Bez tog temelja i njegove nadogradnje je knjižničarev rad u suvremenim okvirima nefunkcionalan, a o njemu velikim dijelom ovisi i obrazovni aspekt knjižnice. Obrazovni aspekt knjižnice se odnosi na edukaciju

⁶⁷ Mortensen, Helle Arendrup i Gyda Skat Nielsen, *Smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom* (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011).

⁶⁸ Mortensen, Helle Arendrup i Gyda Skat Nielsen, *Smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom* (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011), 14.

djelatnika, odnosno knjižničara i edukaciju korisnika. U idućem poglavlju želim istaknuti obrazovne programe koje možemo provesti u sklopu knjižnica.

7. Obrazovni programi za posebne korisničke grupe

Knjižničarska djelatnost danas podrazumijeva edukacijski i promotorski aspekt više no ikada. Knjižničar mora biti osposobljen za prenošenje znanja o radu s informacijama svojim korisnicima, mora poznavati strategije rada s pojedinim korisničkim grupama, mora imati savjetodavnu ulogu te mora biti neprestano upoznat i povezan s promjenama u zajednici. Obrazovni programi za posebne korisničke grupe trebaju omogućiti stjecanje kompetencija i znanja koje korisnici trenutačno nemaju ili imaju vrlo malo, a koji će utjecati dugoročno na njihov položaj, korištenje knjižničnih usluga, ostvarivanje različitih prava, na zapošljavanje i slično. Riječ je o obrazovnim programima čitanja i pisanja, razvoja informacijske i informatičke pismenosti, programi edukacije o korištenju društvenih mreža i mobilnih aplikacija, radionice pretraživanja izvora, radionice izrade referata, seminarskih radova i slično, bloggerske/vloggerske radionice, radionice pisanja životopisa i molbe za zaposlenje, radionice izrade *online* životopisa⁶⁹. Izdvojit ću u nastavku pet osnovnih obrazovnih programa za posebne grupe korisnika putem kojih korisnici mogu steći kompetencije koje će im pomoći pri zapošljavanju i svakodnevnoj komunikaciji.

⁶⁹ Takvo što je moguće na *LinkedIn*-u: www.linkedin.com. Danas je vrlo važno znati se predstaviti kroz iznošenje bitnih informacija o sebi i svojim kompetencijama.

7.1. Program informacijskog opismenjavanja

„Informacijska pismenost predstavlja uviđanje potrebe za informacijom te posjedovanje znanja o tome kako naći, procijeniti i iskoristiti najbolje i najnovije informacije koje su na raspolaganju kako bi se riješio određeni problem ili donijela kakva odluka. Pri tome izvori informacija mogu biti različiti: knjige, časopisi, računala, TV, film ili bilo što drugo. Danas posebnu ulogu kao izvor informacija ima Internet. Informacijska pismenost uključuje sposobnosti:

- prepoznavanje potrebe za informacijom
- pronalaženje informacije
- analiza i vrednovanje informacije
- korištenje informacije
- objavljivanje informacija.⁷⁰

Informacijski pismena osoba jest dakle ona osoba koja je naučila kako učiti, poznaje način organizacije znanja, kako naći informacije koje su relevantne, kako modificirati i koristiti pronađene informacije te na koji način drugi ljudi mogu učiti iz njih⁷¹. Ovi elementi su temelj za cjeloživotno učenje jer osoba koja

⁷⁰ Špiranec, Sonja i Mihaela Banek. *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta* (Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2008), 23.

⁷¹ Lau, Jesus. *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija* (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011), 22 sadrže shematski prikaz elemenata informacijske pismenosti koji su: razvoj informacijskih vještina, informacijska fluentnost, obrazovanje korisnika, bibliografske instrukcije, poučavanje o korištenju knjižnice, drugi pojmovi i informacijske kompetencije. Tu bih izdvojila bibliografske instrukcije koje se tiču direktnog poučavanja korisnika kako pretraživati i pronalaziti kataloge, zbirke i druge izvore informacija. Osim toga, knjižničar svoga korisnika mora poučiti o oznakama na građi (signature) te što te oznake predstavljaju vezano za lokaciju građe. Razvijanje korisnikove sposobnosti snalaženje u knjižničnom prostoru u odnosu na raspored građe na različitim medijima, u odnosu na područja i u odnosu na dob je zadatak za knjižničara. Na taj način se korisnika zapravo obučava za snalaženje u svim ustanovama u kojima postoji informacijska služba neovisno o tipu ustanove jer će ciljano odabirati izvor informiranja ovisno o upitu i

posjeduje navedene vještine uvijek može pronaći informacije potrebne za bilo koji zadatak ili odluku s kojima se susretne.“⁷² Informacijska pismenost bi se trebala provoditi sukladno suvremenim potrebama za informacijama, počevši od najmlađe dobi do rada sa starijom generacijom. Programi informacijske pismenosti bi se trebali usmjeriti na područje razvoja osnova pismenosti (čitanje, pisanje i interpretacija tekstova), pretraživanje izvora, odabir i organizacija relevantnih informacija, bilježenje i pohrana informacija, primjena informacija u konkretnim situacijama, upoznavanje sa zakonskom regulativom, korištenje uređaja (računala, tableti, smartphon-ovi, skeneri, printeri), pristup internetu i odgovorno korištenje interneta;

7.5. Promicanje čitanja i pisanja

Jedan od ključnih elemenata informacijske pismenosti je informacijsko čitanje, odnosno razvoj vještine čitanja i kritičkog rada na tekstu, odnosno, odabira teksta, samostalnog čitanja, vođenja bilješki te kritičkog promišljanja o pročitanome⁷³. U programima čitanja i pisanja možemo uspješno koristiti

unaprijed će znati zašto odabire taj, a ne neki drugi izvor. Nerijetko možemo zamijetiti osobe koje traže informacije vezane za socijalno, mirovinsko ili zdravstveno osiguranje na info pultovima u HMZO-u kako odabiru krive pultove unatoč natpisima što se na kojem pultu može saznati ili riješiti. To im donosi nerijetko dodatne troškove i svakako iscrpljuje i vrijeme i energiju jer nemaju prethodno razvijene istraživačke vještine, nisu informacijski pismeni. Danas je veliki dio informacija i obrazaca moguće pronaći upravo na mrežnim stranicama, moguće je unaprijed se informirati, dobiti kontakte na koje se mogu poslati upiti bez odlaska u ustanovu.

⁷² Lau, Jesus. *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija* (.Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011), 21.

⁷³ Jadranka Lasić Lazić, Matija Laszlo i Damir Boras su izradili priručnik *Informacijsko čitanje* (Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2008) koji je namijenjen čitateljima znanstvenih i stručnih tekstova te usavršavanju čitateljskih kompetencija, ali koraci u usvajanju vještina povezanih sa čitanjem se mogu primijeniti u koncipiranju čitateljskih radionica za osobe koje iz bilo kojeg razloga imaju poteškoća s čitanjem.

biblioterapijuu svrhu razvijanja vještine čitanja ili poboljšanja te vještine, razvoja komunikacijskih vještina, razvoja vještine interpretacije književnih djela, u organiziranju debata ili diskusija o tekstovima, poetskom poimanju književnih dijela, upoznavanjima s ljepotom pisane riječi te razvoju čitalačkih navika kod djece i mladih. „Knjižnični programi poticanja čitanja promoviraju čitanje kao temeljnu jezičnu djelatnost koja pokreće imagitativne i emocionalne procese i razvija čitateljske kompetencije.“⁷⁴ Ljiljana Sabljak navodi pet tipova čitanja ovisno o svrsi i namjeri:

1. informativno
2. kreativno
3. izborno
4. denotativno
5. konotativno⁷⁵.

Razvoj tipa čitanja uvjetovat će osmišljavanje radionice te također i vrstu teksta. Čitatelj bi se trebao upoznati sa svih pet tipova te ovladati kompetencijama potrebnim za razumijevanje i rad na svakom tipu teksta. Samo tako će njegovo čitateljsko umijeće biti potpuno. Sabljak biblioterapiju predlaže kao „vođeno čitanje“⁷⁶ koje ima tri razine:

- društvenu
- bihevioralnu
- zaštita o zasićenosti.

⁷⁴ Sabljak, Ljiljana, „Biblioterapija u posebnim knjižničnim programima poticanja čitanja“, u: *8. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014), 47-51.

⁷⁵ Sabljak, Ljiljana, „Biblioterapija u posebnim knjižničnim programima poticanja čitanja“, u: *8. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014), 48.

⁷⁶ Sabljak, Ljiljana, „Biblioterapija u posebnim knjižničnim programima poticanja čitanja“, u: *8. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014), 48.

Sabljak također navodi tri temeljne grupe ciljanja određenih naslova koji pokreću mehanizme biblioterapije:

1. edukativni priručnici za voditelje
2. knjige namijenjene samopomoći
3. beletristika/odabrana štiva.⁷⁷

Autorica biblioterapiju promatra kao planirano i metodološki pripremljeno korištenje odabranih tekstova s ciljem terapijskog učinka. Ovisno o ciljanoj grupi korisnika s posebnim potrebama⁷⁸, potrebno je odabrati tekst primjeren potrebama grupe na kojem će se moći s lakoćom organizirati rad te koji će korisnici prihvatiti i razumjeti. Isto tako, ovisno o kakvoj grupi se radi, tekst je potrebno često i prilagoditi⁷⁹. Aktivnosti čitanja i rada na tekstu je moguće popratiti adekvatnom glazbenom podlogom, imati zasebni dio slušanja nakon/prije čitanja ili organizirati slušanje potpuno neovisno o čitanju⁸⁰. U

⁷⁷ Sabljak, Ljiljana, „Biblioterapija u posebnim knjižničnim programima poticanja čitanja“, u: *8. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014), 48.

⁷⁸ To može biti grupa mladih s manjkom socijalnih vještina, grupa slijepih i slabovidnih, grupa osoba s poteškoćama u čitanju, mješovita grupa, itd.

⁷⁹ Odabrati važne ulomke ili citate, pribaviti ilustracije, mogućnost korištenja većeg fonta, pokraj teksta u glosama dati objašnjenja nepoznatih/stranih riječi i izraza;

⁸⁰ Zorka Renić je u radu *Biblioterapija i muzikoterapija, prikaz projekta* (Renić, Zorka. „Biblioterapija i muzikoterapija, prikaz projekta“. U: *8. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014), 83 – 90.) prikazala provođenje biblioterapije i muzikoterapije u Medicinskoj školi u Bjelovaru kroz radionice čitanja i slušanja teksta te diskusije o istom. Muzikoterapija je održana kroz radionicu „Izgradnja zajednice ritmom i zvukom“ na kojoj se sviralo na različite načine te su slušatelji prepoznavali stvaranje napetosti u rock n' roll glazbi. U projektu se provelo i korištenje alata za izradu prezentacija, blogova, uređivanje fotografija i videouradaka te teksta. Na taj način se korisnike educiralo o mogućnostima korištenja različitih aplikacija te o postavljanju vlastite stranice na internet uz korištenje različitih medija za objavu sadržaja. Odabrani tekstovi i glazba su primjereni mladima među kojima se projekt realizirao i to unutar obrazovne ustanove što je naročito važno jer je postignut odmak od strogo formalnog obrazovanja u struci. Korisnici su dobili mogućnosti istraživanja tehnologija koje su primjenjive i u poslu i u slobodno vrijeme u opuštеноj atmosferi te uz potporu školskog knjižničara.

provođenju biblioterapije možemo koristiti vrlo učinkovito slikovnicu. Korist uvođenja slikovnice kao didaktičkog sredstva i pomagala u osmišljavanju aktivnosti za korisnike s poteškoćama u čitanju, socijalizaciji, poteškoćama sa sluhom, starijim osobama, djecu i mnogim drugima se nalazi u interaktivnim aspektima slikovnice. Slikovnica se prvenstveno shvaćala kao knjiga namijenjena djetetu, no teorijska istraživanja slikovnice pokazuju da je riječ o kompleksnom djelu koje zapravo može biti vrlo prigodno za sve uzraste. Slikovnica podrazumijeva složeni pripovjedni oblik jer koristi sliku kao dio naracije, pripovjedača koji se nalazi unutar slikovnice i onog vanjskog – čitatelja koji ponekad čita drugoj osobi (poput odrasle osobe djetetu). U slikovnici slika ima prednost pred tekstom, ali tekst ima također svoju vrlo važnu kopulativnu ulogu bilo na način da je smješten direktno unutar slike ili se radi o tekstu koji se govori/prepričava naglas o slici koju čitatelj gleda dok lista slikovnicu. Za slikovnicu su ključni elementi boje i oblici u stvaranju emocija ulaskom u priču, odnosno sadržaj slike. Pokret u slikovnici se dobiva okretanjem stranica i prelaženjem iz slike u sliku čime se ide kroz tijek priče. To sve slikovnicu čini trodimenzionalnim ostvarenjem.⁸¹ Emotivni dio koji se ostvaruje ulaženjem čitatelja u svijet djela je za slikovnicu naročito važan kako bi se nakana čitanja realizirala u potpunosti. To znači da čitatelj napušta prostor stvarnosti u kojoj se nalazi prije čitanja i ulazi u svijet djela čija je najvažnija zakonitost mašte. Osim klasične slikovnice, danas su vrlo zastupljene 3D slikovnice čiji se dijelovi mogu pomicati, podizati s osnovne stranice ili okretati kako bi se složile nove slike. Mišljenja sam kako zbog navedenih karakteristika ovog oblika književno-slikovnih djela, aktivnosti čitanja i pisanja se mogu podijeliti na:

- čitanje i razgovor
- izradu vlastitih jednostavnih slikovnica

⁸¹Narančić Kovač, Smiljana. *Jedna priča - dva pripovjedača: slikovnica kao pripovijed* (Zagreb: Artresor naklada, 2015).

- grupno upotpunjavanje unaprijed napravljenih slika kraćim tekstom s ciljem objedinjenja slika u jednu slikovnicu.

Osim slikovnica, ilustrirane knjige uvelike pomažu čitanje osobama koje imaju primjerice disleksiju, disgrafiju, poteškoće s vidom tijekom i nakon čitanja dužih gušćih tekstova (glavobolja, zamućivanje vida, suženje očiju). Riječ je o djelima u kojima prevladava tekst koji prate ilustracije bitnih i za razumijevanje ključnih događaja. Kod duljih tekstova je potrebna prilagodba u vidu većeg fonta i proreda, popraćenost manjim ilustracijama ako je to moguće te fizičkim odvajanjem dijela teksta koji sadrži nukleus informacija ili različitom bojom od ostatka teksta⁸².

7.5.1. Didaktička pomagala u obrazovnim programima u knjižnici

Didaktičke lutke su danas zastupljene u izboru dječjih igrački kao pomoć u razvoju govora i motorike, ali mogu se jednako koristiti u radu s odraslim osobama i osobama treće životne dobi. Pomoću didaktičkih lutki se mogu raditi prepričavanja teksta, razvoj dijaloga, igre i uvježbavanje komunikacijskih situacija. Osim toga, korisnici mogu izrađivati lutke i marionete na radionicama lutkarstva koje će kasnije koristiti u scenskoj igri. Lego kockice su se pokazale kao odlično sredstvo razvijanja strategija povezivanja koncepata, timskog rada, kreativnosti u rješavanju problema i načina prevladavanja složenih upita. Odličan primjer korištenja lego kockica u knjižnici je opisan u članku „Legos – a new frontier for libraries“⁸³. Osmišljavanje programa slaganja lego kockica u knjižnici Sveučilišta Rutgers provela je knjižničarka MeganLotts uređenjem

⁸²*Smjernice za građu laganu za čitanje*. Prikupio i priredio Bror I. Tronbacke. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2005.

⁸³Članak dostupan na: <http://bit.ly/2bDjHKj>

Lego platforme za slaganje s gotovo 300 kg kockica. Umjesto tradicionalnog rada u tišini, u ovoj knjižnici se podupire buka, rasprava i kreativni nered. Ideja je razvijati vještine rješavanja problema kroz aktivan pristup problemu i rad na konkretnim elementima koji će dovesti do rješenja. To znači primjenu mašte, kreativnosti, eksperimenta, kritičkog mišljenja i suradnje. Lotts kaže kako „ne dolazi svo znanje iz knjiga. Ako knjižnice žele ostati važne u digitalno doba, moraju prigrliti metode neformalnog učenja i izaći iz komforne zone“⁸⁴. Otvaranjem knjižnica novim metodama i pristupima učenja knjižnica postaje učionica i laboratorij. Od didaktičkih igračaka se vrlo uspješno mogu koristiti puzzle različitih veličina, oblika i tema te broja ili čak prazne puzzle na kojima se može nacrtati određeni problem te je slaganje puzzle-a njegovo rješenje. Uz puzzle, moguće je slaganje kocki s dijelovima slike. Origami tehnika može poslužiti razvoju mišljenja i motorike kroz oblikovanje jednostavnijih oblika. Igre imaju funkciju rasonode, a mogu se vrlo uspješno koristiti za učenje i motiviranje za učenje⁸⁵. Igre se mogu organizirati u knjižnici ovisno o dobi, karakteristikama korisnika ili među mješovitim grupama. Igre pridonose socijalizaciji, razvijanju kompetencija za grupni rad, vještina strategijskog planiranja, korištenja različitih tehnika organizacije igre (u parovima, grupno s tim da jedan dio grupe osmisli strategiju, a drugi dio provodi istu, itd.); U zadnje vrijeme su vrlo popularne bojanke za odrasle različitih tema, a trebalo bi razmisliti i o slikovnicama⁸⁶ za odrasle unutar knjižničnih programa, kako za djecu, tako i za odrasle.

⁸⁴ Originalno prevedeno s engleskog: “Not all learning comes from books,” she continues. “If libraries want to stay relevant in this digital age, they need to embrace methods of informal learning and step out of their comfort zone with makerspace such as a Lego playing station, which is not always quiet, orderly or clean.” na <http://bit.ly/2bDjHKj>.

⁸⁵ Društvene igre: karte, Monopoly, Čovječe ne ljuti se, asocijacije, Pictionary, itd.

⁸⁶ Narančić Kovač, Smiljana. *Jedna priča - dva pripovjedača : slikovnica kao pripovijed* (Zagreb: Artresor naklada, 2015). Autorica promatra teorijski slikovnicu na osi pripovijetke i osi diskursa. Za temu ovoga rada su bitna poglavlja koja se odnose čitateljsku populaciju. Rad je pokazao kako „čitatelji“ mogu biti različite dobi te

7.6. *Newsletteri*

Newsletteri su sredstvo informiranja zainteresirane javnosti o predstojećim događanjima i aktivnosti. Obično se šalju putem unaprijed kreirane e-mail liste, odnosno popisa korisnika te svim onima koji se upišu na newsletter listu. Knjižnica može načiniti posebnu newsletter listu na kojoj će se nalaziti udruge osoba s invaliditetom, udruge umirovljenika, ženske udruge i druge udruge kojima se mogu slati mjeseć unaprijed ili kvartalno obavijesti i pozivnice za događaje u koje mogu uključiti svoje korisnike te ostvariti suradnju. Newsletteri se mogu slati i izravno korisnicima knjižnice koji na taj način mogu informirati osobe iz svog okruženja ili su i sami korisnici koji su prethodno sudjelovali u sličnim aktivnostima ili su pokazali interes za iste. Iako je osnovna funkcija obavijesna, newsletteri doprinose korištenju e-mail-a i razvijaju naviku komuniciranja putem e-mail-a. Zbog toga knjižnica može provoditi radionice korištenja *newslettera* s posebnim grupama korisnika u svrhu razvijanja navike korištenja takve vrste obavještavanja.

da slikovnica ne diskriminira čitatelja, već je pogodna za sve uzraste. Slikovnica je multimedijalna, sadrži više od jedne priče, moguća je pojava više pripovjedača, interakcija i ulazak čitatelja u medij s prethodnim pristajanjem na pluralnost. Slikovnica je odlično didaktično sredstvo, terapijsko sredstvo, ali i medij koji opušta i nudi ulazak u paralelne stvarnosti.

7.7. Društvene mreže i mobilne aplikacije

Društvene mreže su na velika vrata u svijet komunikacija ušle zahvaljujući Facebook-u iako su se koristile i prije Facebook-a⁸⁷. Facebook je postao mreža koju koriste privatne osobe, ali i tvrtke te različite interesne grupe. Korištenje društvenih mreža je nadišlo objavu sadržaja zbog razonode i pretvorilo se za mnoge i u način poslovanja, reklamiranja, širenja digitalnih sadržaja i razmjenu korisnih informacija u svim segmentima života.⁸⁸ Osim pozitivnih strana korištenja, često se pojavljuju i negativne strane korištenja društvenih mreža u vidu uhođenja, lažnog predstavljanja, širenja nevjerođostojnih informacija i slično. Iako su društvene mreže odličan i povoljan komunikacijski kanal jednostavan za korištenje, korisnik za funkcionalno i sigurno korištenje društvenih mreža mora poznavati pravila virtualne komunikacije te načine odabira istinitih, točnih i njemu važnih podataka. Iako društvene mreže imaju vlastite mehanizme cenzure za neprimjereni sadržaj i komunikaciju, smatram da je važno i potrebno korisnike educirati o korištenju društvenih mreža i uopće virtualnih interakcija s drugim korisnicima na internetu⁸⁹. Edukacija je važna za sve dobne grupe i može se provesti na razini upoznavanja s mogućim opasnostima⁹⁰, načinima

⁸⁷ Myspace je jedan od pionira društvenih mreža. Zapravo, danas postoji veliki broj društvenih mreža i većina stanovnika ove planete stalno ili poveremno koristi barem jednu društvenu mrežu, ili čak više njih, za ostvarivanje privatnih i/ili poslovnih kontakata. Društvene mreže su postale neizostavni dio svakodnevnog komuniciranja i informiranja. Društvene mreže su trenutačno najbrži prijenosnici vijesti, a ujedno izravno povezuju sve korisnike i omogućavaju im neposredno komentiranje, modificiranje i prenošenje.

⁸⁸ Penović, Ana, Milica Cetinić, Irena Rašeta i Boris Ličina. *Pobijedite internet ili će internet pobijediti vas*. (Zagreb:Jasno&Glasno d.o.o., 20104).

⁸⁹ Puharić, Margita. „Kulturološka i informacijska ulogaFacebook-a“. U: *Umreženi. Društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj*. Uredila Breza Šalamon-Cindori. Zagreb. 2015.

⁹⁰ To se odnosi na lažno predstavljanje, zlouporabu osobnih podataka, neovlašteno nadziranje i praćenje drugih osoba na internetu, lažno reklamiranje, zaštitu računala tijekom preuzimanja različitih datoteka na internetu, brisanje povijesti posjeta stranica i sačuvanih pristupnih podataka i slično.

komunikacije i pravilima ponašanja⁹¹ te korištenja aplikacija koje skraćuju vrijeme potrebno za pristup i upravljanje stranicama; Pristup informacijama danas uvelike ovisi o korištenju uređaja zbog digitalnog oblika dokumenata (među najraširenijima su .pdf format za tekstove, .jpg format za fotografije,) i njihove smještenosti na internetu. Uređaji koji omogućavaju multimedijalan pregled dokumenata su stolna računala, prijenosna računala, *tablet*, *smartphone*, e-čitači te „pametne televizije“ koje omogućavaju pregled tv sadržaja spajanjem na satelit, pregled zemaljskih programa, slušanje radija, spajanje na internet, gledanje *Youtubea*, pristup e-pošti i društvenim mrežama⁹², spajanje drugih uređaja (prijenosnih tvrdih diskova, *smartphone*, itd.) putem USB utora, *bluetootha*, *wi-fi*; Mobilne aplikacije omogućavaju lakši pristup sadržaju pomoću mobilnog uređaja, kraće vrijeme učitavanja sadržaja te brže slanje poruka i komentara što je naročito bitno korisnicima koji imaju poteškoće s čitanjem, koncentracijom, nemaju vremena za pretraživanje stranica i dugo tipkanje; Knjižnica može razvijati svoje aplikacije za pristup katalogu, korisničkim stranicama ili može organizirati radionice za izradu aplikacija. Na internetu postoji niz uputa i besplatnih programa za izradu aplikacija koji se mogu koristiti na radionicama. Osim znanja o izradi jednostavne aplikacije, korisnici će prvenstveno steći znanje o načinu rada aplikacija. Postoje već duže vrijeme didaktičke aplikacije za djecu koje se odnose na brojeve, slova, razvoj pamćenja, slaganje određenih dijelova ili cjelina u kompleksnije slike. Takav način učenja se može primijeniti i u radu s odraslim osobama.

⁹¹ Važno je upoznati korisnika s kulturom komunikacije u virtualnom svijetu (uporaba CapsLock-a, različite kratice koje zamjenjuju dijelove i/ili cijele rečenice, primjereno korištenje emoticonsa), prepoznavanje spam-a i trolova, konstruktivni komentari, izbjegavanje psovki i uvreda prema drugim korisnicima;

⁹² Penović, Ana, Milica Cetinić, Irena Rašeta i Boris Ličina. *Pobijedite internet ili će internet pobijediti vas*. (Zagreb: Jasno&Glasno d.o.o., 20104).

U idućem potpoglavlju ću dati prikaz uspješnih primjera provođenja obrazovnih programa rada sa zatvorenicima, mladima, LGBTQ osobama, nacionalnim manjinama i beskućnicima iz prakse koji se mogu koristiti kao model izrade programa i zasebnih aktivnosti ovisno o svrsi i ciljevima rada s posebnim korisničkim grupama.

7.5. Provođenje obrazovnih programa za posebne korisničke grupe

U kontekstu poticanja čitanja i pisanja, te korištenja biblioterapije Željka Bagarić u knjizi „Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskoga sustava u RH“⁹³ obrađuje ulogu knjižnice u rehabilitaciji zatvorske populacije i primjenu biblioterapije u kaznionicama u RH (Turopolje, Glina, Lepoglava i Lipovica-Popovača). Autorica daje primjere iz drugih zemalja u kojima su se provodili programi dostupnosti knjižnične građe i usluga unutar zatvora, a također opisuje i radionice čitanja sa zatvorenicima. Autorica je provela program vođenog čitanja sa zatvorenicima u Turopolju u 12 tjednih sastanaka tijekom kojih su pročitana konkretna djela, provedene su diskusije, imali su pisane zadatke, gledanje audio-vizualnoga sadržaja što je omogućilo korisnicima sudionicima programa uvid u mogućnost kombiniranja različitih izvora prilikom kreiranja stava o tematici te je od svih zatraženo pisanje povratnog osvrta u obliku pozitivnog uzajamnog *feedbacka*. Ovo istraživanje pokazuje da postoji podloga za provođenje strukturirane aktivnosti u sklopu knjižnice u kaznionici s ciljem razvoja informacijske pismenosti među korisnicima i motiviranjem korisnika na aktivan rad te istraživanje. Naime, korisnici su samostalno predložili dodatne naslove za rad. Za uspješnost provedenog programa je razvidno bio bitan kombinirani oblik rada u kojem se od korisnika tražio ne samo rad na tekstu, već

⁹³ Bagarić, Željka. *Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskoga sustava u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Zagreb : Zavod za informacijske studije, 2014.

i diskusija pri čemu su korisnici razvijali komunikacijske i socijalne vještine. Nizozemska knjižničarka Eliza Zmijewska je opisala nastojanja knjižnice u zatvoru Havenstraat u Amsterdamu u pogledu građe na različitim jezicima.⁹⁴ Autorica se u svom radu poziva na bogatu nizozemsku multikulturalnu tradiciju te na činjenicu prihvaćanja velikog broja migranata. Zatvorska populacija je šarolika te uključuje pripadnike različitih etničkih i religijskih zajednica, kao i generacije potomaka imigranata. Situaciju dodatno čini kompliciranom činjenica da pojedinci bivaju suočeni s tradicijom svojih predaka koja je različita od europske/zapadne tradicije i u sukobu sa suvremenim načinima života. Osim toga, svjedočimo religijskim konfrontacijama, pribjegavanju kriminalu te konzumaciji droge. Zbog toga je bilo potrebno osigurati građu koju će moći koristiti što veći broj korisnika i koja neće biti jezično ograničena. Ova nastojanja je u konačnici poduprlo i Ministarstvo prosvjete, kulture i znanosti osiguravši financijska sredstva za nabavu te su osmišljeni načini nabave građe kroz suradnju s dobavljačima iz inozemstva. Zmijewska je u svom radu istaknula prije svega fokus na potrebe korisnika pa tako osim brige o građi na različitim stranim jezicima, osiguravaju medicinsku literaturu s područja psihijatrije (zbog različitih psihičkih poremećaja od kojih zatvorenici boluju), glazbenu zbirku koju koriste kao audioterapiju kod ovisnika, stripove i novine. Na kraju rada autorica zaključuje kako njezin knjižnični rad zahtijeva uklanjanje vlastitih stavova i predrasuda te objektivnost u pristupu korisnicima jer, između ostaloga, od nje se očekuje da razgovara sa svojim korisnicima i razumije njihove potrebe.

⁹⁴ Zmijewska, Eliza, „Knjižnice u nizozemskim zatvorima: zbirke na tridesetak jezika. Knjižnica Zatvora Havenstraa, Amsterdam“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat (Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004), 124-128.

Stručnjakinja Rita Schmitt dugi se niz godina bavi mladima u knjižnici te u svom radu „Knjižnice za mladež – Nove ideje za zahtjevnu publiku“ obrazlaže suvremene zahtjeve za ukidanje tradicionalnog postojanja „knjižnice za djecu i mladež“⁹⁵. Ove promjene su uvjetovane svijetom medija i ulozi medija u slobodnom vremenu mlade osobe. Schmitt predstavlja koncept koji je proveo Njemački institut za knjižnice⁹⁶ a koji je imao tri osnovne točke: prostorno uređenje, raznolikost medija i popularne teme te uključivanje mladih u osmišljavanje programa i usluga. Osnovno polazište je bio interes korisnika, a ne njegovo socijalno okruženje, poteškoće u ponašanju ili društveni sloj. Osmišljavanju knjižnice je prethodilo istraživanje i dijalog s mladim osobama kako bi se dobile informacije što ih zanima i što bi voljeli koristiti. Također je nabava građe provedena u suradnji s mladima. Prostorno uređenje je osmišljeno tako da je u potpunosti prilagođeno mladim osobama, naročito grupi mladih ljudi. Prostor je odvojen od prostora unutar knjižnice namijenjenog djeci, ali je također iz njega moguće prilaziti drugim knjižničnim prostorima te ne ometa rad drugih korisnika. Estetika je usmjerena na pop-simbole, a također nazivi prostora potječu iz žargona koji koristi mladež. U prostoru je dozvoljeno jesti i piti, biti glasan, slušati glazbu te gledati filmove. Mladim osobama je tako potrebno omogućiti različite uređaje i medije sa sadržajima koji su im interesantni, a ponuda građe bi trebala nadilaziti edukacijsko-pedagoške elemente. Dodatna aktivnost koja je uvedena u knjižnicu za mlade je jedan oblik savjetovališta u kojem se pružaju informacije i brošure na temu zdravlja, ovisnosti, izbora zanimanja i slično. U ovu aktivnost se ubraja i redoviti termin dolaska stručnjaka koji rade s mladima u knjižnicu te održavanje razgovora s

⁹⁵Schmitt, Rita, „Knjižnice za mladež u Njemačkoj – nove ideje za zahtjevnu publiku“, u: *Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica: njemačka iskustva*. Preveo s njemačkoga Krešimir Bosnar (Zagreb: Knjižnice grada Zagreba – Goethe-Institut Zagreb, 2004), 15.

⁹⁶Schmitt, Rita, „Knjižnice za mladež u Njemačkoj – nove ideje za zahtjevnu publiku“, u: *Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica: njemačka iskustva*. Preveo s njemačkoga Krešimir Bosnar (Zagreb: Knjižnice grada Zagreba – Goethe-Institut Zagreb, 2004), 18-19.

mladima. Knjižnice mogu također organizirati povremenu obradu nekog dijela nastavnih sadržaja na način da mladi jedni drugima mentoriraju i slažu mentalne mape pomoću kojih će razriješiti i usvojiti ono gradivo koje je većini teško ili nerazumljivo. Knjižnica može osigurati građu, prostor, računala i projektor te *pametnu* ploču, a također i knjižničar može pridonijeti u radu na gradivu. Lektira se često čini kao nešto naporno što oduzima slobodno vrijeme i energiju, pogotovo kad je riječ o klasicima koji prelaze 100 stranica. Zajednička čitanja lektire i komentiranja ključnih djelova će svakako više učiniti od samostalnog rada koji može biti popraćen dosadom i indiferentnošću. Rad na lektiri u knjižnici je neobavezan, tinski, motivirajući i lakše je mladoj osobi nastupiti kritički kad nema ocjenjujućeg faktora. Osim toga, nakon čitanja se može pogledati film ili poslušati dijelove u audio formatu te usporediti s knjigom i emocionalno osvijestiti dojmove. Takvo što u školi pak nije moguće zbog vremenskog ograničenja, ali i zbog nemogućnosti opuštanja i otvaranja. Programe u knjižnici je jednostavnije organizirati fleksibilno i aktivnosti se mogu u određenom dijelu prekidati i nastavljati prema željama korisnika. Kod mladih osoba je to poželjno zbog održavanja dinamike i interesa. Tako slušanje glazbe može biti podloga igranja neke društvene igre, čitanje teksta može biti prekinuto pretragom na internetu video sadržaja, recenzija ili bitnih radova, nakon čitanja izabranih poglavlja se mogu raditi tematski panoi ili plakat. Proslave Dana knjige, obilježavanja rođendana nekog autora/pisca, organizacija izložbi određenih književnih razdoblja je moguće organizirati s knjiškim klubovima djece i mladih te im prepustiti kreiranje vizualnih identiteta.

U Rijeci je proveden projekt „Živa knjižnica“ - ne sudi po koricama!⁹⁷ u kojem su sudjelovale osobe koje su individualno govorile o sebi, svojem životu i

⁹⁷ Gradska knjižnica Rijeka također podupire projekt te na svojim stranicama <http://bit.ly/2cYM1Yl> poziva sve da se uključe.

iskustvima čitateljima/slušateljima. „Živa knjižnica djeluje kao i svaka druga knjižnica: ima čitaonicu, knjižničarski info pult, knjižničare/ke, člansku iskaznicu, ograničeno vrijeme posudbe, a čitatelji i čitateljice mogu knjigu, nakon što ju pročitaju, vratiti police i posuditi novu. No, unatoč tome Živa knjižnica se od ostalih knjižnica razlikuje u jednom bitnom segmentu - u Živoj knjižnici knjige su ljudi: pojedinci i pojedinke sa zanimljivim životnim pričama, koje su spremni podijeliti s drugima.“⁹⁸Na ovaj način su i LGBTQ osobe dobile priliku prenijeti neposredna iskustva te promijeniti percepciju o sebi u zajednici u kojoj je živa knjižnica omogućena. To je ujedno i dobrodošao pothvat konstruiranja knjižnice otvorene različitostima i provođenja načela demokratičnosti. Osim žive interakcije, knjižnice kao ustanove mogu osmisliti radionice o seksualnoj i rodnoj različitosti, prezentiranje literature koja se bavi sociološkim i psihološkim aspektima seksualnog i rodnog pitanja, izložbu povijesti književnih dijela koja se bave rodnim/transrodnim osobama te diskusiju o preispitivanju identiteta u različitim kulturama.

Sanja Bunić iz „Knjižnica grada Zagreba“ je predstavila modele rada s beskućnicima koje smatram jako dobrim primjerom iz prakse na koji način je moguće organizirati rad s osobama bez mjesta stanovanja/boravka te ih uključiti u kulturni rad zajednice kojem će moći dati i vlastiti obol.⁹⁹ Uključivanje beskućnika je utemeljeno na karakteru i ciljevima narodne knjižnice, a to je dostupnost svim članovima zajednice te svima onima koji imaju potrebu u određenom trenutku za knjižničnim uslugama i na ulozi knjižnice u promicanju informacijske pismenosti. Beskućništvo je vrlo teška socijalna kategorija kojoj

⁹⁸ Poziv na intenzivni trening za prevoditelje/prevoditeljice „Živih knjižnica“ na <http://bit.ly/2dd9Yu8>

⁹⁹Bunić, Sanja, „Narodne knjižnice kao dio socijalne mreže koja skrbi o beskućnicima“, u: *9. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana Jarca, 2014), 124-129.

su uzroci višestruki, a uz to je dodatno otežano nerijetko psiho-fizičkim bolestima. U osmišljavanju obrazovnih programa za beskućnike treba imati u vidu naročito socijalne karakteristike korisnika (narušeno psihičko zdravlje, izostanak rutine, traume iz prošlosti, agresivnost koja proizlazi iz frustracija, manjak interesa i slično)¹⁰⁰ te organizirati individualni i grupni rad, različite vrste tekstova s naglaskom socijalne tematike te mogućnost literalnog stvaralaštva¹⁰¹. Osim razvoja navedenoga, knjižnica razvija s korisnicima njihov odnos prema zajednici, senzibilizira zajednicu te pomaže da beskućnici steknu prve korake financijske neovisnosti kroz kreiranje i prodaju lista koji se bavi socijalnom tematikom.

Andreja Plenčar iz Slovenije je predstavila knjižničnu djelatnost s romskom manjinom unutar projekta koji se provodi u Knjižnici Mirana Jarca u Novom mestu¹⁰². Autorica je upoznata s problematikom prihvaćanja romske zajednice te poteškoćama na koje nailaze zbog predrasuda, nedovoljnog poznavanja i upoznavanja s njihovom kulturom i običajima, problemima zapošljavanja te korištenja socijalnog sustava. Veliki je problem obrazovanja romske djece te prekidanje školovanja zbog udaje, odvajanje romske djece od neromske djece te onemogućen pristup informacijama zbog neznanja čitanja i pisanja. Tako je osmišljeno otvaranje knjižničnog ogranka Žabjak-Brezje kao prvi korak u omogućavanju Romima pristup knjigama. U ogranku je zaposlena djelatnica Romkinja, a aktivnosti koje se provode su:

¹⁰⁰ Bunić, Sanja, „Narodne knjižnice kao dio socijalne mreže koja skrbi o beskućnicima“, u: *9. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Biščan (Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana Jarca, 2014), 124-129.

¹⁰¹ Sanja Bunić navodi primjer suradnje KGZ-a s prihvatilištem za beskućnike i angažiranjem beskućnika autora u *Uličnim svjetiljkama*. KGZ ima 4 modela rada s beskućnicima: Knjižnica kao dnevni boravak, Knjižnica ide u prenoćište, Knjižnica kao sigurno mjesto i Knjižnica umrežava partnere;

¹⁰² Plenčar, Andreja, „Knjižnična djelatnost za pripadnike romske zajednice, u: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004), 137-142.

- redovno se nabavlja knjižnična građa na slovenskom i romskom jeziku
- posudba se odvija kontinuirano uz pomoć pripadnice romske zajednice čime je osigurano poslovanje ogranka na romskom jeziku
- statistička popraćenost djelatnosti
- uveden je mentorski rad za stručno osposobljavanje zaposlene Romkinje
- satovi priča za djecu i predavanja o važnosti knjižnice za starije
- organizirani obilasci lokalnog dječjeg vrtića u kojem knjižničarka održava bibliopedagoške satove
- obilježavanje Svjetskog dana Roma s kulturnim programom u lokalnoj osnovnoj školi s nastupom dječje romske folklorne grupe
- tematske izložbe koje se odnose na romski način života
- izložbe radova s dječjih likovnih radionica
- čitateljska značka za 3. i 4. razrede
- računalno opismenjavanje;¹⁰³

Osim navedenih aktivnosti koje se održavaju u podružnici, matična ustanova radi na senzibiliziranju javnosti kroz predstavljanje romskog literarnog stvaralaštva, nabavom građe o Romima te romske književnosti i druge aktivnosti kojima žele približiti romsku kulturu zajednici te smanjiti netrpeljivost. Sa sličnim preprekama se susreću i hrvatski Romi. Romskoj zajednici je potrebno osigurati knjižnične usluge i razvoj informacijske pismenosti od vrtićke dobi te pristup literaturi na romskom i na hrvatskom jeziku. Mlade Romkinje je potrebno educirati o ženskim reproduktivnim pravima te o mogućnostima školovanja i stjecanja stručnih kompetencija. Također, mnoge od njih su se rano udale i imaju jedno ili više djece te nemaju mogućnosti za nastavak formalnog obrazovanja. Zbog toga bi bilo dobro uključiti ih u edukacije koje će im

¹⁰³ Plenčar, Andreja, „Knjižnična djelatnost za pripadnike romske zajednice, u: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004), 140.

omogućiti razvoj računalnih kompetencija, čitanja i pisanja koje će im pomoći u nastavku formalnog obrazovanja.

8. Uključivanje posebnih korisničkih grupa u obrazovno-odgojne aktivnosti knjižnice

Bez obzira na institucionalni edukacijski okvir, svaka zajednica treba omogućiti svim svojim članovima, bez iznimki, cjeloživotno učenje i razvoj osobnih, posebnih vještina i sposobnosti kojima će pojedinac oplemeniti vlastiti život te zajednicu iz koje dolazi i u kojoj živi. Uključivanje posebnih korisničkih grupa u obrazovno-odgojne aktivnosti knjižnica se može realizirati na nekoliko načina. Knjižnice mogu redovito obavještavati javnost o rasporedu aktivnosti putem društvenih mreža, mrežnih stranica ili *newsletter* te pozivati sve zainteresirane da se prijave unaprijed ili jednostavno dođu na planirani događaj. Osim toga, knjižnice mogu redovito slati obavijesti i pozivnice udrugama (ženskim, umirovljeničkim, udrugama koje se bave promocijom ljudskih prava, vrtićima i školama, itd.) kako bi udruge obavijestile svoje korisnike o događanjima u knjižnici.

Ovdje bih se posebno osvrnula na uključivanje djece s posebnim potrebama u obrazovno-odgojne aktivnosti u školskoj knjižnici. Suvremeno hrvatsko formalno obrazovanje je prepoznalo i usvojilo potrebe za uključivanjem djece s posebnim potrebama u odgojno-obrazovne aktivnosti od početaka obrazovanja te zbog toga sve više osnovnih škola proširuje svoje stručne službe zapošljavanjem pedagoga, socijalnih pedagoga, psihologa, defektologa, sociologa i logopeda. Potonje proizlazi iz *Pravilnika o osnovnoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju*¹⁰⁴ koji definira nekoliko vrsta i stupnjeva teškoća u razvoju:

¹⁰⁴ Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, *Pravilnika o osnovnoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju*. Čl. 65. st 2. Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi, NN 87/2008., 86/2009., 92/2010., 105/2010., 90/2011., 5/2012., 16/2012., 86/2012., 126/2012., 94/2013. i 152/2014. Dostupno na <http://bit.ly/2dcdWTl> [citirano 2016 - 09 – 21].

1. oštećenje vida
2. oštećenje sluha
3. poremećaji govorno-glasovne komunikacije i specifične teškoće u učenju
4. tjelesni invaliditet i kronične bolesti
5. mentalna retardacija
6. poremećaji u ponašanju uvjetovani organskim faktorima ili progredirajućim psihopatološkim stanjem
7. autizam
8. postojanje više vrsta i stupnjeva teškoća u psihofizičkom razvoju.

Iz navedenog pravilnika proizlazi nužnost prepoznavanja i razlikovanja teškoća kao podloga za prilagođavanje obrazovnog sustava osobama koje imaju jednu ili više navedenih teškoća, što se također može uzeti kao podloga za osmišljavanje aktivnosti unutar knjižnice koje uključuju osobama s posebnim potrebama unutar različitih dobnih skupina. Knjižnice u sklopu škola i odgojno-obrazovnih ustanova bi trebale zadržati linearan smjer djelovanja te omogućavati nadogradnju prethodno stečenih iskustava unutar osnovnoškolskih knjižnica¹⁰⁵. Idealno proširivanje iskustva korištenja knjižnice trebalo bi uključivati i korištenje narodne knjižnice od najranijih dana. Na taj način djeca doživljavaju knjižnični prostor kao mjesto na kojem se osjećaju ugodno, unutar kojega prepoznaju raspored građe te uče mogućnosti korištenja građe i tehnologije predviđene za pretraživanje, odnosno pregledavanje građe. U kasnijim životnim godinama su zato samostalni korisnici, koriste knjižnične djelatnike kao savjetnike, pomagače i stručnjake koji će ih usmjeravati k izvoru. Mogućnosti korištenja različitih usluga u različito vrijeme podupire ciljeve cjeloživotnog obrazovanja, a i oslobađanje tradicionalno shvaćenog institucionalnog učenja i

¹⁰⁵ Herring, E. James. *Internetske i informacijske vještine – priručnik za učitelje i školske knjižničare*. Zagreb: Dominović, 2008.

stjecanja različitih kompetencija. Knjižnice se u takve programe mogu uključiti kao partner te osigurati potrebnu građu i izvore koji se odnose na materiju vezanu za određene zadatke unutar aktivnosti te kao promotor informacijske pismenosti¹⁰⁶. Knjižničari mogu održati uvodnu radionicu na kojoj će se predstaviti mogućnosti korištenja različite građe i pretraživanja te primjenu literature tijekom rješavanja konkretnih zadataka. Smatram da će opisane mogućnosti suradnje ostvariti:

- poticanje i razvoj informacijske pismenosti unutar marginaliziranih skupina
- podupiranje cjeloživotnog obrazovanja i uključivanje osoba s posebnim potrebama u tržište rada
- poticanje radoznalosti
- razmjena znanja i iskustava
- poticanje razvijanja ideja
- prilika da knjižničari primjene svoja znanja izvan okvira matične institucije
- stjecanje potencijalnih i novih korisnika knjižnice
- rad s partnerskim ustanovama će učvrstiti potrebe za suradnjom s drugim važnim institucijama unutar i izvan lokalne sredine
- veće prilike za zapošljavanje osoba u nepovoljnom položaju
- poticanje samozapošljavanja
- poticanje za volonterski rad
- uključivanje i drugih osoba koje možda nisu znale ili bile zainteresirane za rad s osobama s posebnim potrebama
- razvoj društva znanja;

¹⁰⁶ Ovdje ponovno ističem primjer suradnje Gradske knjižnice Rijeka i Centra za tehničku kulturu Rijeka. Informacije dostupne na: <http://bit.ly/2cqMi8B>.

O podizanju kvalitete obrazovanja i priznavanju neformalnog učenja govori Edita Bačić u radu „Visokoškolske knjižnice i neformalni oblici učenja“¹⁰⁷ razmatrajući bolonjski proces i ulogu knjižnice u cjeloživotnom obrazovanju kroz uključivanje u aktivnosti koje se tiču upravo stjecanja komunikacijskih vještina i ostvarenja suradnje s drugim ustanovama poput Zavoda za zapošljavanje. Simona Resman u radu „Obrazovanje korisnika u knjižnici – put do aktivnog građanstva“¹⁰⁸ razmatra ulogu narodnih knjižnica u provođenju cjeloživotnog obrazovanja i pri tome je obuhvatila neke od primjera dobre prakse programa provedenih u slovenskim narodnim knjižnicama koji su obuhvatili korisnike starije životne dobi, mlađu obrazovanu populaciju bez zaposlenja, djecu i pripadnike nacionalnih manjina. Knjižnice su provodile programe razvoja informacijske pismenosti s ciljem stvaranja aktivnog građanstva kroz upoznavanje i razvoj komunikacijskih i tehnoloških vještina koje je moguće upotrijebiti u svakodnevici, poslu i daljnjem obrazovanju. Te aktivnosti nisu samo potaknule sudionike-korisnike na razvoju vlastitih potencijala, već su i knjižničari motivirani za daljnja stručna usavršavanja kako bi mogli nastaviti provoditi slične programe u budućnosti. Korist je dakle obostrana i za korisnika i za knjižničara. U kurikulu ne postoji jedinstven program razvijanja informacijske pismenosti, potrebno je raditi na predmetnoj korelaciji, razvoju navika nadopunjavanja znanja iz različitih područja temeljem sličnih dodirnih točaka te razvijati znanja i kompetencije vezane za praktičnu primjenu. James E. Herring u knjizi *Internetske i informacijske vještine* –

¹⁰⁷ Bačić, Edita, „Visokoškolske knjižnice i neformalni oblici učenja“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 4. i 5. okrugli stol, uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007), 12-15.

¹⁰⁸ Resman, Simona, „Obrazovanje korisnika u knjižnici – put do aktivnog građanstva“, u: *Slobodan pristup informacijama*, 4. i 5. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat (Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007), 87-93.

*priručnik za učitelje i školske knjižnice*¹⁰⁹ kaže da internet može služiti zabavi, ali njegova primjena u obrazovanju može biti vrlo važna i učinkovita. Autor ne poriče opasnosti na internetu, ali iste se mogu edukacijom prevladati te internet tako učenicima može postati vrlo korisno sredstvo rada. „Korištenje interneta u poučavanju:

- potiče vještine i kvalitete povezane s kvalitetama poučavanja (postavljanje visokih očekivanja, svrhovito interveniranje, grupni rad i stimulativna klima)
- poboljšava poučavanje i učenje
- individualne potrebe se usklađuju s nacionalnim okvirom
- za provođenje poučavanja, učenja i ocjenjivanja predmeta kurikuluma
- dovodi do izgradnje i širenja pristupa ICT-u tijekom cijelog školovanja
- koristi se za stvaranje i prihvaćanje inovativnih izvora.“¹¹⁰

Ovi segmenti korištenja interneta u obrazovanju od nižih razreda pomažu izgradnji sustava cjeloživotnog obrazovanja. Zbog toga nije nužno da se provode uškoli samo unutar nastave, već i u knjižnici koja može odraditi dio poučavanja kroz radionice i izvannastavne sadržaje. Programe je moguće isplanirati kao dopunu redovitom gradivu te povezati sat lektire s likovnom kulturom i glazbenim. Učenici mogu uz rad s knjižničarem potražiti na internetu video isječke, istražiti recenzije/kritike koje su pisali njihovi vršnjaci, potražiti glazbenu podlogu (po razdoblju, autoru, ako se spominje neka vrsta glazbe u djelu i slično) te izraditi portret odabranog lika onako kako ga oni vide kroz opise u djelu. Herring kaže kako su knjižničari „eksperti u identificiranju i evaluaciji relevantnih izvora informacija, u tiskanom i u elektroničkom obliku, koje mogu biti korisne učiteljima u

¹⁰⁹ Herring, E. James. *Internetske i informacijske vještine – priručnik za učitelje i školske knjižničare*. Zagreb: Dominović, 2008.

¹¹⁰ Herring, E. James, *Internetske i informacijske vještine – priručnik za učitelje i školske knjižničare* (Zagreb: Dominović, 2008), 15.

planiranju nastavnoga sata/lekcije ili učenicima za korištenje u učionici, školskoj knjižnici ili drugdje.“¹¹¹ Ovdje bih dodala da knjižničari mogu prirediti ulomke djela ili odabrati jednostavnije verzije djela poput slikovnica ili djela koja su popraćena dodatnim bilješkama i pojašnjenjima za one učenike koji imaju poteškoća s čitanjem, koji traže dodatne sadržaje i slično te tako učiteljima olakšati odabir i rad na lektiri. Time se osigurava kontinuirano čitanje lektire, smanjuje se mogućnost da neće svi učenici pročitati zadano djelo i uključuje se sve učenike podjednako u rad te se jača i usustavljuje suradnja između djelatnika škole.

¹¹¹ Herring, E. James, *Internetske i informacijske vještine – priručnik za učitelje i školske knjižničare*, (Zagreb: Dominović, 2008), 18.

9. Zaključak

Ovim radom sam željela progovoriti o važnosti ravnopravnog uključivanja svih vrsta korisnika, osobito u kontekstu prava osoba s posebnim potrebama te važnosti provođenja knjižničnih obrazovnih programa i usluga za posebne korisničke grupe. Zbog toga sam prvo opisala socijalnu ulogu knjižnice, identificirala sam posebne grupe korisnika prema međunarodnoj podjeli i prema IFLA-inoj podjeli, a osvrnula sam se pri tome na zakonsko tumačenje korisnika s posebnim potrebama i socijalnih kategorija. Pokazalo se kako je moguće odrediti veliki broj posebnih korisničkih grupa. Zbog toga sam prema IFLA-inoj podjeli izdvojila dvije kategorije: osobe s posebnim potrebama (osobe s poteškoćama u ponašanju, starije osobe, zatvorenike) i ostale grupe, koje pripadaju nekoj od socijalnih kategorija (žene, nacionalne i etničke manjine, mladež, LGBTQ osobe). Nakon toga sam izdvojila IFLA-ine smjernice za rad s posebnim grupama korisnika u knjižnici koje su određene za svaku grupu zasebno. Pri tome sam zapazila kako trenutačno nedostaju smjernice za rad s osobama s poteškoćama u ponašanju, a osobe s psihičkim oboljenjem su djelomično obuhvaćene u *Smjernicama za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*. Budući da se sve češće javno progovara o osobama s posebnim potrebama i mnogo se napravilo dosada u podizanju svijesti o njihovu uključivanju u društvo, opravdano je očekivati da će se u budućnosti izraditi smjernice koje će predlagati osnovne načine rada i pružanja usluga toj kategoriji korisnika u knjižnicama.

Budući da knjižnica ima, uz osnovnu informacijsku djelatnost, veliki socijalni kontekst i ulogu u cjeloživotnom obrazovanju svih korisnika, odabrala sam tri osnovna obrazovna programa (čitanje i pisanje, razvoj informacijske pismenosti i suvremene komunikacijske kanale: društvene mreže i *newsletter*) za

razvoj kompetencija i znanja potrebnih za svakodnevni život i obaveze. Za ove obrazovne programe sam pronašla primjere uspješne prakse koje smatram dobrim modelima prema kojima se mogu strukturirati programi, a zatim i evaluacija programa. Primjeri iz prakse su ujedno pokazali kako je potrebno odrediti konkretne ciljeve programa, način provođenja, sredstva i pomagala te vremenski period provođenja programa. Provođenje programa zahtjeva, osim stručnih kompetencija, educiranost knjižničara za rad s posebnim grupama korisnika i pedagoške kompetencije. Iako knjižnica ima neospornu vrijednost u školama kao potpora provođenju formalnih obrazovnih ciljeva, puni potencijal realizira dugoročno u neformalnim obrazovnim oblicima i udjelom u cjeloživotnom obrazovanju korisnika. Ovim radom želim dati doprinos u promicanju ljudskih prava, smanjenju socijalne isključenosti te potaknuti na promišljanje o mogućnostima uključivanja svih članova zajednice u aktivnosti cjeloživotnog obrazovanja javnih ustanova, posebno knjižnica.

10. Literatura

1. Bačić, Edita. „Visokoškolske knjižnice i neformalni oblici učenja“. U: *Slobodan pristup informacijama*, 4. i 5. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat, 12-15. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007.
2. Bagarić, Željka. *Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskoga sustava u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Zagreb : Zavod za informacijske studije, 2014.
3. Bašić, Ivana. „Interaktivna biblioterapija i pop kultura – mogućnosti primjene popularnih tekstova u terapeutske svrhe u radu s adolescentima i odraslima“. U: *8. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Biščan, 18-24. Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014.
4. Bešker, Inoslav. *Iza vatikanskih zidina*. Zagreb: Jutarnji list, 2013.
5. Bunić, Sanja. „Suradnja knjižnica grada Zagreba s knjižnicama umirovljeničkih domova“. U: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat, 143-153. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
6. Bunić, Sanja. „Narodne knjižnice kao dio socijalne mreže koja skrbi o beskućnicima“. U: *9. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Biščan, 124-129. Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014.
7. Burić, Ksenija. „Primjena Orff muzikoterapije u radu s djecom s teškoćama socijalne komunikacije“. U: *8. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Biščan, 37-42. Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014.
8. Cylke, Frank Kurt. „Slobodan pristup informacijama za sve građane s osvrtnom na posebne potrebe slijepih pojedinaca“. U: *Slobodan pristup*

- informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat, . Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
9. Crnogorac, Vesna. „Narodne knjižnice kao zastupnici prava građana na slobodan pristup informacijama“. U: *Slobodan pristup informacijama*, 13. i 14. okrugli stol. Uredile Tea Grašić-Kvesić i Ivana Hebrang Grgić. 150-157. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014.
 10. De Villa, Sandra. *Zatvorske knjižnice u Republici Hrvatskoj*. Rešetari: KLD Rešetari ; Nova Gradiška : Arca, 2011.
 11. Gorman, Michael. *Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.
 12. Hainš Vidaček, Violeta, Valentina Kirinić i Ksenija Pletenac. „Media literacy as compared to other elements of the information literacy mode“1. U: *Medijska istraživanja : znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije = Mediaresearch : Croatian journal for journalism and the media*, God.13 (2007), 1, 69-85
 13. Herring, E. James. *Internetske i informacijske vještine – priručnik za učitelje i školske knjižničare*. Zagreb: Dominović, 2008.
 14. Horvat, Aleksandra. „O pravima knjižničnih korisnika“. U: *Slobodan pristup informacijama*, 13. i 14. okrugli stol. Uredile Tea Grašić-Kvesić i Ivana Hebrang Grgić, 139-149. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014.
 15. Horvat, Aleksandra. „Uključivanje u društvo: što može učiniti knjižnica?“. U: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat, 101-112. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
 16. *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice*. Uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
 17. *Knjižnice za slijepu u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga*. Uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Sköld. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

18. *Knjižnična usluga za slijepo i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova*. Uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013.
19. Lasić Lazić, Jadranka, Marija Laszlo i Damir Boras. *Informacijsko čitanje*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2008.
20. Lau, Jesus. *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
21. Narančić Kovač, Smiljana. *Jedna priča - dva pripovjedača : slikovnica kao pripovijed*. Zagreb : Artresor naklada, 2015.
22. *Narodna knjižnica – IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za r, 2015.azvoj službi i usluga*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.
23. Penović, Ana, Milica Cetinić, Irena Rašeta i Boris Ličina. *Pobijedite internet ili će internet pobijediti vas*. Zagreb:Jasno&Glasno d.o.o., 20104.
24. Plenčar, Andreja. „Knjižnična djelatnost za pripadnike romske zajednice. U: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat., 137-142. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
25. Puharić, Margita. „*Kulturološka i informacijska uloga Facebook-a*“. U: *Umreženi. Društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj*. Uredila Breza Šalamon-Cindori. Zagreb. 2015.
26. Renić, Zorka. „Biblioterapija i muzikoterapija, prikaz projekta“. U: 8. *međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan, 83 – 90. Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014.
27. Resman, Simona. „Obrazovanje korisnika u knjižnici – put do aktivnog građanstva“. U: *Slobodan pristup informacijama*, 4. i 5. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat, 87-93. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007.

28. Sabljak, Ljiljana. „Biblioterapija u posebnim knjižničnim programima poticanja čitanja“. U: *8. međunarodni stručni skup knjižnica – središte znanja i zabave*. Uredila Frida Bišćan, 47-51. Karlovac-Novo Mesto: Gradska knjižnica „I.G. Kovačić“ – Knjižnica Mirana jarca, 2014.
29. Schmitt, Rita. „Knjižnice za mladež u Njemačkoj – nove ideje za zahtjevnu punliku“. U: *Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica: njemačka iskustva*. Preveo s njemačkoga Krešimir Bosnar. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba – Goethe-Institut Zagreb, 2004.
30. Sečić, Dora. *Informacijska služba u knjižnici*. Lokve: Benja, 2006.
31. Sen, Barbara. *Community, complexity, the public library and community orientation*. U: *LibraryReview*, 6/7(2014): str. 505-518.
32. Skat Nielsen, Gyda i Brigitta Irvall. *Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
33. *Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe*. Uredio John Michael Day. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
34. *Smjernice za knjižnične usluge za djecu*. Priredila IFLA, Sekcija knjižnica za djecu i mladež. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
35. *Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe*. Uredio John Michael Day. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
36. *Smjernice za građu laganu za čitanje*. Prikupio i priredio Bror I. Tronbacke. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2005.
37. *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*. Sastavila radna skupina pod predsjedanjem Nancy Mary Panella. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.
38. *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu*. Prevela Ana Jurinović. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

39. *Smjernice za pokretne knjižnice*. Priredila radna skupina IFLA-ine Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Ianom Stringerom. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
40. *Smjernice za knjižnične usluge za mladež : prerađeno izdanje*. Piredio Ivan Chew. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.
41. Stipanov, Josip. *Knjižnice i društvo*. Zagreb: Školska knjiga, 2010.
42. Špiranec, Sonja i Mihaela Banek. *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2008.
43. Todorčev Hlača, Katarina. „Strategija razvoja knjižnica za nacionalne manjine. Prava korisnika na slobodan pristup informacijama“. U: *Slobodan pristup informacijama*, 13. i 14. okrugli stol. Uredile Tea Grašić-Kvesić i Ivana Hebrang Grgi, 158-166. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014.
44. Učur, Marinko Đ. *Socijalno pravo*. Zagreb: Informator, 2000.
45. Vaynerchuk, Gary. *Ekonomija zahvalnosti*. Zagreb: Znanje, 2011.
46. Vidaček Hainš, Violeta, Valentina Kirinić i Vesna Pletenac. „Medialiteracy as compared to other elements of the information literacy model“ u *Medijska istraživanja*, God.13 (2007), 1, str. 69-85
47. Vogt, Hannelore. „Knjižnica – oaza usluga? Marketinški koncepti knjižnica usmjereni na korisnike“. U: *Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica: njemačka iskustva*. Preveo s njemačkoga Krešimir Bosnar. 31-61. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba – Goethe-Institut Zagreb, 2004.
48. Winkel, R. *Djeca koju je teško odgajati*. Zagreb: Educa, 1996.
49. Zmijewska, Eliza. „Knjižnice u nizozemskim zatvorima: zbirke na tridesetak jezika. Knjižnica Zatvora Havenstraaa, Amsterdam“. U: *Slobodan pristup informacijama*, 2. i 3. okrugli stol. Uredile Alemka Belan – Simić i Aleksandra Horvat, 124-128. Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

Online izvori:

1. Verbanas, Patti. *Legos: A New Frontier for Libraries*. Dostupno na: <http://bit.ly/2bDjHKj> [citirano 2016 - 09 – 21].
2. Hrvatski sabor, *Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom*, 30.12.2014., NN 157/13, 152/14 Dostupno na <http://bit.ly/1XfzIGP> [citirano 2016 - 09 – 21].
3. *S knjigom do posla*. Dostupno na: <http://bit.ly/2cqMi8B>
4. *Fondazione Solaris*. Dostupno na: <http://www.fondazione-solaris.com>
5. *Azzano San Paolo*. Dostupno na <http://bit.ly/2cKfN3j>
6. *Zadruga Il Ponte*. Dostupno na: <http://www.coop-ilponte.org/>
7. Online tečajji stranih jezika. Dostupno na <http://bit.ly/2dc8LCM>
8. Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, *Pravilnika o osnovnoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju*. Čl. 65. st 2. Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi, NN 87/2008., 86/2009., 92/2010., 105/2010., 90/2011., 5/2012., 16/2012., 86/2012., 126/2012., 94/2013. i 152/2014. Dostupno na <http://bit.ly/2dcdWTl> [citirano 2016 - 09 – 21].