

**SERVING THE UNDERSERVED: STRATEGIES FOR
INCLUSIVE COMMUNITY ENGAGEMENT / EDITED BY
CATHERINE BOMHOLD; AFTERWORD BY NICOLE
A. COOKE AND AISHA JOHNSON. CHICAGO: NEAL-
SCHUMAN, 2025.**

Priručnik *Pružanje usluga nedovoljno zastupljenima: strategije za uključivo djelovanje u zajednici* (engl. *Serving the underserved: strategies for inclusive community engagement*) donosi novi pristup načinu na koji knjižnice mogu razmišljati o nedovoljno zastupljenim skupinama korisnika te ih učinkovito dosegnuti. Čitatelji će otkriti strategije za prepoznavanje informacijskih potreba pojedinih nedovoljno zastupljenih skupina korisnika i doznati o brojnim uspješnim uslugama, programima i partnerstvima. Knjiga je namijenjena i studentima diplomskih i preddiplomskih studija knjižničarstva i informacijskih znanosti, kao i knjižničarima te knjižničnom osoblju. Priručnik pruža kontekstualne informacije o povijesno nedovoljno zastupljenim skupinama onako kako ih definira American Library Association Office for Diversity, Outreach, and Literacy Services – ODLOS (hrv. Ured Američkog knjižničarskog društva za raznolikost, suradnju sa zajednicom i pismenost), istražuje informacijske navike tih skupina te prikazuje primjere uspješnih strategija i programa.

Cilj je ovog priručnika da čitatelji razumiju povijesnu pozadinu i demografske podatke o skupinama koje American Library Association (dalje u tekstu: ALA) prepoznaje kao nedovoljno zastupljene, uključujući izbjeglice i imigrante, ruralne ili izolirane zajednice, povijesno marginalizirane rasne ili etničke skupine, LGBTQ+ tinejdžere, osobe s teškoćama mentalnog zdravlja te osobe s iskustvom beskućništva; pronađu inspiraciju s primjerima iz prakse za učinkovito pružanje usluga tim skupinama u svojoj zajednici; upoznaju koncepte i teorije koje razmatraju kako životne okolnosti osoba utječu na njihove informacijske potrebe, navike pretraživanja i izvore informacija; shvate zašto pogrešne predodžbe, stereotipi i implicitne pristranosti o nedovoljno zastupljenim skupinama mogu biti prepreka u pristupu potrebnim informacijama; upoznaju pojam *community information liaison* (hrv. koordinator informiranja zajednice) odnosno knjižničara koji se bavi informacijskim potrebama zajednice izvan zidova knjižnice; imaju informacije o organizacijama koje pružaju podršku te dodatne izvore za daljnje učenje.

Priručnik *Serving the underserved* objedinjuje dvanaest poglavlja različitih autora od kojih se svako poglavlje bavi određenom skupinom nedovoljno zastupljenih korisnika u knjižnicama s primjerima iz američkih knjižnica. Priručnik

se može čitati kao cjelina ili samo kao informacija i poticaj za pružanje usluga pojedinim skupinama.

Prvo poglavlje „Knjižnica bez zidova“ (engl. *The Library without walls*) preispituje model knjižničnih usluga koji se bez obzira na eksploziju digitalnih informacija i ideju o knjižnici bez zidova nije promijenio. Prema autorici koja je ujedno i urednica priručnika, stav prema knjižničnom poslu kao poslu vezanom za određeno mjesto, fizički sadržanom unutar zidova knjižnične zgrade, nije se promijenio. Prvo poglavlje također navodi da autori poglavlja u priručniku koriste *person-first language* (hrv. prvi jezik osobe) i pobrojava nedovoljno zastupljene skupine korisnika.

Drugo poglavlje „Intersekcionalnost i identitet“ (engl. *Intersectionality and identity*) pojašnjava koncept intersekcionalnosti kao koncept koji se koristi za razumijevanje kako se različite društvene kategorije, poput spola, rase, klase, seksualnog opredjeljenja, invaliditeta i drugih, isprepliću i utječu jedna na drugu u oblikovanju iskustava pojedinaca i grupa. Ističe se i važnost intersekcionalnosti kao pristupa koji naglašava da ljudi ne doživljavaju diskriminaciju ili privilegije samo kroz jednu dimenziju svog identiteta, već kroz višestruke preklapajuće identitete koji zajedno utječu na njihovu poziciju u društvu.

Treće poglavlje „Izbjeglice, imigranti i međunarodne zajednice“ (engl. *Refugee, immigrant and international communities*) pojašnjava da je razumijevanje iskustava imigranata s informacijama nužno za osmišljavanje i pružanje informacijskih usluga. Ta se iskustva mogu razlikovati ovisno o imigracijskom putu i okolnostima pojedinca – prirodne katastrofe, politički nemiri te ekonomske, društvene ili obrazovne prilike koje potiču migracije. Također, ističe se da bi usluge za imigrantske i međunarodne zajednice trebale uključivati sve elemente knjižničnog poslovanja – od osobnih interakcija do reprezentativnih knjižničnih zbirki i programa, pa sve do komunikacije knjižnice na društvenim mrežama i *online*.

Četvrto poglavlje „Ruralne ili geografski izolirane zajednice“ (engl. *Rural or geographically isolated communities*) navodi da su ruralne zajednice u Sjedinjenim Američkim Državama (dalje u tekstu: SAD) dugo bile nedovoljno zastupljene u pružanju usluga. Ljudi koji žive u ruralnim područjima stereotipno su prikazani kao ograničeni, stigmatizirani kao izolirani, minimizirani kao manjkavi i marginalizirani kao potrebiti i bespomoćni u američkom društvu. No ipak se navode primjeri uspješnih usluga u ruralnim sredinama te predlažu ideje za procjenu i planiranje usluga u takvim sredinama.

Peto poglavlje „Osobe s iskustvom beskućništva“ (engl. *People experiencing homelessness*) oslanja se na povijest beskućništva u SAD-u te kategorije beskućništva. Istaknute su najčešće informacijske potrebe osoba s iskustvom beskućništva: financije, skloništa odnosno smještaj, zaposlenje, briga o djeci, zdravlje i

obrazovanje. Na temelju najčešćih informacijskih potreba prikazani su primjeri dobre prakse u SAD-u te savjeti kome se lokalno obratiti za informacije i koje bi resurse knjižnice trebale prikupljati.

Šesto poglavlje „Osobe s tjelesnim invaliditetom“ (engl. *People with physical disabilities*) otkriva zanimljivu činjenicu da su osobe s invaliditetom najveća manjinska skupina u SAD-u te da je bez obzira na taj podatak invaliditet često izostavljen iz rasprava o raznolikosti. Najznačajnija je činjenica da opseg i vrsta informacijskih potreba i navika osoba s tjelesnim invaliditetom odražava iznimnu heterogenost te velike skupine korisnika. Ističe se i to da su osobe s tjelesnim invaliditetom ujedno i članovi svih ostalih skupina korisnika te da su najznačajnije razlike za korisnike s tjelesnim invaliditetom povezane upravo s formatom materijala, fizičkom arhitekturom i tehnološkom infrastrukturom. Navedeni su primjeri knjižnica koje ne samo da pružaju promišljene usluge osobama s tjelesnim invaliditetom već olakšavaju korisnicima upoznavanje s tim uslugama.

Sedmo poglavlje „Osobe s teškoćama mentalnog zdravlja“ (engl. *People with mental health disabilities*) donosi postotke osoba s invaliditetom u svijetu i u SAD-u, odnosno postotke osoba s teškoćama mentalnog zdravlja. Autor posebno ističe da bez obzira na to što su statistike orijentirane na odrasle osobe zabrinjavajuću činjenicu da je 45 % LGBTQ tinejdžera razmišljalo o samoubojstvu. Najprepoznatije teškoće mentalnog zdravlja u SAD-u jesu posttraumatski stresni poremećaj (PTSP), depresija i anksioznost te se na temelju tog podatka preporučuju programi i usluge, razvoj zbirke s naglaskom na teme mentalnog zdravlja, umrežavanje sa socijalnim radnicima, meditacijske sobe i programi s terapijskim psima.

Osmo poglavlje „Neurodivergentnost, knjižnice i informacije“ (engl. *Neurodiversity, libraries and information*) pojašnjava koje su skupine korisnika neurodivergentne, odnosno osobe čiji se način funkcioniranja mozga i percepcije razlikuje od tipičnih normi: osobe iz spektra autizma, osobe s intelektualnim teškoćama, osobe s teškoćama učenja te osobe s poremećajem pozornosti s hiperaktivnošću (ADHD). U ovom poglavlju osobito se ističe važnost Univerzalnog dizajna koji knjižnicu čini prijateljskim okruženjem te planiranjem usluga imajući na umu slogan „Ništa o nama bez nas“.

Deveto poglavlje „LGBTQ+ mladi“ (engl. *LGBTQ+ youths*) s obzirom na brojnost te skupine korisnika u SAD-u (2 milijuna LGBTQ+ tinejdžera) te ključnih čimbenika koji na njih utječu – strukturnu stigmatizaciju i diskriminaciju, pravni sustav, zajednicu i građanski angažman, obitelj i ekonomiju, obrazovanje te tjelesno i mentalno zdravlje – ponuđeni su prijedlozi kreiranja i pružanja informacija te usluga i programa.

Deseto poglavlje „Angažman knjižničara s osobama starije životne dobi“ (engl. *Librarians' engagement with older adults*) usredotočeno je isključivo na navike

i potrebe u traženju informacija te skupine korisnika, nakon čega slijede primjeri dobre prakse te prijedlozi programa i partnerstava za pružanje usluga.

Jedanaesto poglavlje „Zatvorenici i bivši zatvorenici“ (engl. *The Incarcerated and formerly incarcerated*) usredotočeno je na knjižnične usluge osobama pogođenim zatvorom, uključujući one koji su na odsluženju kazne, ali i one na uvjetnom otpustu, uvjetnoj slobodi ili nekom drugom obliku državnog nadzora. Navedene su navike i potrebe u traženju informacija te skupine korisnika te primjeri dobre prakse i ideje za knjižnične programe i usluge.

Dvanaesto poglavlje „Stvaranje neprijateljskih okruženja: povijest marginaliziranih zajednica u knjižnicama“ (engl. *Creating hostile environments: the history of marginalized communities in libraries*) donosi povijesni pregled marginaliziranih zajednica u knjižnicama SAD-a: Afroamerikanci, autohtoni Amerikanci, Latinoamerikanci te LGBTQ+ zajednica.

Za kraj valja spomenuti da je ovo prvenstveno priručnik za stručnjake s područja SAD-a no može poslužiti kao rasadnik ideja za knjižničare koji oblikuju i nude usluge onim skupinama koje su i u Republici Hrvatskoj sve brojnije.

Maela Rakočević Uvodić
maela.rakocevic@kgz.hr