

**OBRAZOVANJE I KOMUNIKACIJA U USLUZI ZA SLIJEPE  
I SLABOVIDNE OSOBE U KNJIŽNICI I ČITAONICI “FRAN  
GALOVIĆ” KOPRIVNICA**

EDUCATION AND COMMUNICATION IN LIBRARY SERVICES FOR THE  
BLIND AND VISUALLY IMPAIRED PERSONS IN THE PUBLIC LIBRARY  
“FRAN GALOVIĆ” IN KOPRIVNICA

*Kristian Ujlaki*

Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica  
kristian@knjiznica-koprivnica.hr

*Josipa Strmečki*

Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica  
josipa@knjiznica-koprivnica.hr

UDK / UDC 027.6-056.262  
Stručni rad / Professional paper  
Primljeno / Received: 10. 3. 2010.

*Sažetak*

Kvalitetno obrazovanje i osposobljeno knjižnično osoblje, kao i kvalitetna komunikacija važni su preduvjeti, ali i sastavni dijelovi usluge za slijepce i slabovidne osobe u Knjižnici i čitaonici “Fran Galović” Koprivnica. Djelatnici koprivničke knjižnice dodatno su se osposobili za rad s novom korisničkom skupinom, novom knjižničnom građom, tehničkom opremom i pomagalima. Rad opisuje kako su knjižničari osmislili i proveli svoje osposobljavanje za novu uslugu u sklopu projekta “Knjižnična usluga za slijepce i slabovidne” programa Europske unije CARDS 2002, kako su poučavali svoje korisnike te na kraju došli do faze u kojoj su oni postali poučavatelji knjižničarima iz knjižnica koje tek planiraju osigurati neke od knjižničnih usluga za slijepce i slabovidne korisnike.

U radu će također biti prikazana iskustva u komunikaciji sa slijepim i slabovidnim osobama u koprivničkoj knjižnici. Opisuju se specifična stanja iz svakodnevne knjižnične prakse te naglašava potreba stalnoga osposobljavanja knjižničara koji neposredno komuniciraju s osobama oštećena vida. U širem socijalnom kontekstu, za kvalitetan odnos osoba zdravog vida i slijepih osoba potrebno je obostrano prilagođavanje. Na vlastitom primjeru, koprivnička knjižnica pokazuje kako se stječu pozitivna iskustva, mijenjaju stavovi i pridonosi općem poboljšanju odnosa prema osobama s invaliditetom.

*Ključne riječi:* knjižnična usluga za slijepce i slabovidne, obrazovanje knjižničnog osoblja, komunikacija sa slijepima i slabovidnima, projekt, Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica

### *Summary*

High-quality education and communication as well as trained library staff are significant prerequisites and components of library services for the blind and visually impaired persons in the public library "Fran Galović" in Koprivnica. Library staff have been additionally educated to cooperate with the new user group, to get acquainted with the new library collection, and how to use specific technical equipment and aids. The article describes how librarians have designed and carried out the process of their education for the new library services within the project called "Library services for the blind and visually impaired".

The project is part of the EU programme called CARDS 2002. The paper also shows how they educate their users, and finally, how the librarians from the "Fran Galović" library reached the stage where they became educators of librarians from other public libraries who intend to provide some library services for the blind and visually impaired users.

The article also presents experiences in communication with the blind and visually impaired persons in the public library "Fran Galović" in Koprivnica. Specific situations from everyday work have been described and the need for permanent education of the librarians directly involved in the work with the blind and visually impaired persons has been emphasized. In the wider social context, mutual adjustment is needed for obtaining high-quality relationship between the persons with good eyesight and the blind. The Public library in Koprivnica has demonstrated on its own example how to build positive experiences, change attitudes and generally help to improve the relationship towards persons with handicaps.

*Keywords:* library services for the blind and visually impaired, print disabled persons, library staff education, communication with the blind and visually impaired, The Koprivnica Public Library

## **1. Obrazovanje knjižničara za pružanje knjižničnih usluga slijepim i slabovidnim osobama**

Osobe s invaliditetom imaju demokratsko pravo pristupa informacijama, cjeloživotnom učenju i kulturi. Stoga se osoblje knjižnice treba osposobiti za razumijevanje različitih potreba kako bi svima pružili primjerenu pomoć.<sup>1</sup> Uvođenje nove usluge za slijepce i slabovidne osobe u Knjižnicu i čitaonicu "Fran Galović" Koprivnica podrazumijevalo je nabavu nove vrste građe i opreme, kao i nove korisnike sa specifičnim potrebama. To je zahtijevalo provođenje kvalitetno planirane i provedene pouke jer su građa, oprema kao i rad sa slijepim i slabovidnim osobama bili uglavnom nepoznati knjižničarima koji će pružati nove usluge.

Obrazovanje se odvijalo u tri smjera:

<sup>1</sup> Knjižnica za slijepce u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. Str. 29.

- 1.1 Obrazovanje knjižničnog osoblja za rad s opremom i knjižničnom građom namijenjenom slijepim i slabovidnim korisnicima kao i za rad s ovom skupinom korisnika.
- 1.2 Obrazovanje korisnika koji će novonabavljenu građu, pomagala i opremu koristiti.
- 1.3 Obrazovanje knjižničara iz drugih knjižnica koje namjeravaju osigurati neke knjižnične usluge za slijepe i slabovidne korisnike.

### **1.1 Obrazovanje knjižničnog osoblja**

Uvođenje nove građe i opreme kao i očekivani određeni broj novih knjižničnih korisnika sa specifičnim načinom zadovoljavanja svojih potreba, zahtijevalo je provođenje obrazovanja i osposobljavanje knjižničara za kvalitetan rad jer su i oprema i rad sa slijepim i slabovidnim osobama bili uglavnom potpuno nepoznati knjižničarima koji će pružati ove nove usluge. Obrazovanje se provodilo primjenjujući načela *benchmarkinga*, odnosno uspoređivanja vlastitoga položaja, prednosti i nedostataka u odnosu na druge knjižnice koje nude slične usluge. Cilj je bio postići optimum pri sustavnom uvođenju nove usluge u koprivničku knjižnicu. Obrazovanje knjižničara sastojalo se od nekoliko faza:

#### *1.1.1 Upoznavanje s građom, opremom, pomagalima kao i radom sa slijepim i slabovidnim osobama u Hrvatskoj*

Obrazovanje se sastojalo od posjeta knjižničara Hrvatskoj knjižnici za slijepe,<sup>2</sup> Hrvatskom savezu slijepih,<sup>3</sup> Gradskoj knjižnici Zagreb, Udruzi “Dodir” za pomoć gluhoslijepima, “Maloj kući” – rehabilitacijskoj ustanovi za djecu s oštećenjem vida i drugim višestrukim oštećenjima u Zagrebu, te Knjižnici “Ivan Goran Kovačić” u Karlovcu.

Obrazovni posjeti ustanovama i udrugama koje imaju iskustva u radu s opremom i građom, kao i u radu sa slijepim i slabovidnima te osobama s nekim drugim vrstama invalidnosti, imali su za cilj dobivanje osnovnih informacija i uvida u stanje u Hrvatskoj. Posjeti Hrvatskoj knjižnici za slijepe i Hrvatskom savezu slijepih u Zagrebu pružili su nam uvid u vrste građe za slijepe i slabovidne osobe, način njihova nastanka i proizvodnju, načine korištenja, posuđivanja i raspačavanja, ali i uvid u preferencije i navike korisnika Hrvatske knjižnice za slijepe. Upoznali smo postupak nastajanja zvučnih knjiga na audio kazetama i na CD-ovima, kao i nastanak knjiga i drugih tekstova na Brailleovom pismu. U Hrvatskom savezu slijepih dobili smo prva saznanja o načinu korištenja nekih pomagala i opreme kao što su elektronsko povećalo za slabovidne te govorna jedinica i čitač ekrana koje koriste slijepe osobe koje su osposobljene za to. Govorna jedinica je računalni program i dio je računala koje je prilagođeno slijepim korisnicima. Računalo govornoj jedinici šalje običan tekst koji se nalazi na ekranu, a govorna

<sup>2</sup> Hrvatska knjižnica za slijepe. <http://www.hkzasl.hr/>

<sup>3</sup> Hrvatski savez slijepih. <http://www.savez-slijepih.hr/>

jedinica taj tekst izgovara. Kako bi računalo znalo koji tekst treba slati govornoj jedinici, mora imati i program koji ima tu funkciju. Takav program naziva se čitač ekrana i njegova je funkcija da razlaže tekst s ekrana na slova i riječi. Zatim šalje riječ po riječ govornoj jedinici, kako bi to ona mogla izgovoriti.

Upoznali smo i Brailleov redak – vanjski uređaj koji omogućuje slijepoj osobi čitanje teksta s ekrana na Brailleovom pismu, te Brailleov pisac koji željeni tekst pretvara u izbočine na papiru odnosno u Brailleovo pismo.<sup>4</sup>

Knjižnicu “Ivan Goran Kovačić”<sup>5</sup> u Karlovcu i Gradsku knjižnicu u Zagrebu<sup>6</sup> posjetili smo kao jednu od rijetkih narodnih knjižnica koja je imala nešto od računalne opreme za slijepe i slabovidne korisnike. Održana je kratka prezentacija govorne jedinice i čitača ekrana te smo dobili informacije i saznali iskustva knjižničara o radu sa slijepim i slabovidnim korisnicima.

Posjete Udruzi “Dodir” za pomoć gluhoslijepima<sup>7</sup> i “Maloj kući” – ustanovi za pomoć djeci s višestrukom invalidnošću<sup>8</sup> iskorištene su za dobivanje uvida u metode rada s osobama s invaliditetom, programima i aktivnostima, nekim pomagalicama te načinima animiranja i uključivanja osoba s invaliditetom na sudjelovanje u aktivnostima koje te ustanove provode.

### *1.1.2 Studijsko putovanje u Dansku*

Na studijskom putovanju u Danskoj posjetili smo šest oglednih narodnih knjižnica u gradovima Kopenhagenu,<sup>9</sup> Lyngbyu, Hellerupu, Roskildeu<sup>10</sup> i Ringstedu.<sup>11</sup> Danska je odabrana zbog iznimno bogate knjižničarske tradicije te razvijenosti i kvalitete čitavoga knjižničnog sustava, a posebno usluga za slijepe i slabovidne osobe. Boravak je bio vrlo koristan i poučan jer je Danska, slična Hrvatskoj po veličini i broju stanovnika, dosegla izrazito visoke standarde u knjižničarstvu, pa tako i u uslugama za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, ali i ostale osobe s posebnim potrebama. Vrlo korisna saznanja stekli smo o formiranju i organiziranju zbirki zvučnih knjiga za slijepu, slabovidnu i disleksičnu djecu i odrasle, zatim o tehničkim pomagalicama i opremi poput raznih vrsta povećala za slabovidne i disleksične, računalima sa specijalnim programima koja tekst pretvaraju u govor, Brailleovom retku i Brailleovom pisacu. Također smo upoznali taktilne igračke i taktilne slikovnice za najmlađe. Mnoge danske mjesne knjižnice brinu o potrebama slijepih i slabovidnih tako da proizvode zvučne novine na CD-ovima s izborom iz zavičajnog tiska te organiziraju mnogobrojne programe i

<sup>4</sup> Više na: <http://www.ipsis.hr/static/hr/rjesenja.htm> [citirano: 2010-02-02]

<sup>5</sup> Gradska knjižnica “Ivan Goran Kovačić”. <http://www.gkka.hr> [citirano: 2010-02-03]

<sup>6</sup> KGZ – Gradska knjižnica <http://www.kgz.hr/>

<sup>7</sup> Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba “Dodir”. <http://www.dodir.hr> [citirano: 2010-02-03]

<sup>8</sup> “Mala kuća” – Dnevni centar za radnu terapiju i rehabilitaciju djece s oštećenjem vida i drugim poteškoćama u razvoju. <http://www.malakuca.org> [citirano: 2010-02-03]

<sup>9</sup> Narodna knjižnica Gentofte. <http://www.genbib.dk> [citirano: 2010-02-03]

<sup>10</sup> Narodna knjižnica Roskilde. <http://www.roskildebib.dk> [citirano: 2010-02-03]

<sup>11</sup> Narodna knjižnica Ringsted. <http://www.ringstedbib.dk> [citirano: 2010-02-03]

projekte za njihovo uključivanje u društvo. Vrlo razvijene i bogate online usluge za osobe koje imaju poteškoće s čitanjem nalaze se u danskoj virtualnoj knjižnici E-17<sup>12</sup> koja je posebno oblikovana nacionalna internetska stranica.

Pokušali smo što više doznati o aktivnostima i programima koji se provode u danskim knjižnicama kojima je cilj povećanje broja posjeta osoba s invaliditetom, a posebno slijepih i slabovidnih osoba.

### *1.1.3 Obrazovanje u radu s pomagalima i opremom, kao i u radu sa slijepim i slabovidnim osobama*

Ovo obrazovanje su u više navrata provodili u Knjižnici i čitaonici "Fran Galović" dobavljači tehničke opreme i to nakon nabave za manje skupine knjižničara, konkretno pri instaliranju govorne jedinice i čitača ekrana, elektronskog povećala i Brailleovog pisača. Tom poukom knjižničari su osposobljeni za korištenje dijela opreme (elektronsko povećalo, transporter, Brailleov pisač, MP3 player) ili samo za pripremu opreme za korisnike (Brailleov redak, softveri govorne jedinice i čitača ekrana). Za korištenje računala s govornom jedinicom i čitačem ekrana kao i Brailleovog retka potrebna je dugotrajnija pouka i pretpostavka je da su korisnici koji koriste ta pomagala poučeni za njihovo korištenje.<sup>13</sup>

### *1.1.4. Međusobno prenošenje znanja unutar knjižnice*

Vrlo važan vid obrazovanja organiziran je među djelatnicima knjižnice koji su na čestim internim sastancima razmjenjivali iskustva u radu s korisnicima i opremom. Tu je korišten timski pristup. Podijeljene su odgovornosti među knjižničarima koji su bili dužni prikupiti informacije i postojeća iskustva i proučiti stručnu tiskanu i elektroničku literaturu. Tako je netko bio zadužen proučiti smjernice za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima, netko je proučio postojeće vodiče za komunikaciju i ophođenje sa slijepim i slabovidnim osobama, nekome je zadatak bio proučiti literaturu o slijepima i literaturu slijepih autora, netko je proučio online usluge za slijepce i mrežne stranice inozemnih knjižnica koje nude slične usluge i nakon toga upoznati kolege knjižničare s prikupljenim informacijama. Uspostavljena je interna komunikacija zbog što kvalitetnijega postupnog uvođenja nove usluge. Redovito su održavani tjedni radni sastanci svih zaposlenika, mjesečni sastanci stručnih djelatnika, sastanci koordinatora odjela i službi te sastanci projektnog tima.

## **1.2. Obrazovanje korisnika**

Vrlo važan i učinkovit dio obrazovanja organiziran je kroz trinaest radionica koje su se održale u prostoru knjižnice, a bile su namijenjene pojedinim skupinama ciljanih korisnika: predškolskoj djeci, školskoj djeci, roditeljima i odraslima.

<sup>12</sup> Danska virtualna knjižnica. <http://www.e17.dk> [citirano: 2010-02-03]

<sup>13</sup> Obrazovanje za korištenje govorne jedinice i čitača ekrana organizira se i provodi u Hrvatskom savezu slijepih i traje nekoliko mjeseci.

Radionice su bile tematske i odnosile su se na pouku za korištenje pojedine vrste građe, rad s opremom i pomagalicama, kvalitetniju komunikaciju, književne susrete i prezentaciju pojedinih programa. Cilj radionica bio je omogućiti slijepima i slabovidnima socijalizaciju i integraciju u društvo sudjelovanjem u njima prilagođenim aktivnostima, zajedno s osobama zdravog vida (integracijski pristup).

Radionice su u pravilu bile vrlo dobro posjećene i pozitivno ocijenjene i pomogle su prevladavanju nesigurnosti i približavanju korisnicima kojima su nove usluge namijenjene, zainteresiranim građanima i knjižničarima. Radionice su organizirane u suradnji s COO "Vinko Bek", "Malom kućom", Hrvatskom knjižnicom za slijepe, Hrvatskim savezom slijepih te obiteljima i pojedincima.<sup>14</sup> Posebno je značajan i dragocjen doprinos radionica bio u dijelu upoznavanja osobnih iskustava i primjera iz svakodnevnog života slijepih i slabovidnih osoba koja su zasigurno pomogla knjižničarima u ophođenju i radu s takvim korisnicima kao i boljem razumijevanju njihovih potreba i očekivanja.

U obrazovanju, izrazito važna bila je i dobra suradnja s Udrugom slijepih Koprivničko-križevačke županije, posebno pri odabiru građe i opreme kao i kod koncipiranja usluga jer su najbolje poznavali potrebe i navike svojih članova.

### ***1.3. Obrazovanje knjižničara iz drugih knjižnica***

Budući da je Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica bila prva narodna knjižnica u Hrvatskoj koja je omogućila širok opseg knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne korisnike, pokazala se potreba za prenošenjem iskustava i obrazovanjem drugih knjižničara iz zemlje i iz inozemstva koji su pokazali interes za organiziranje sličnih usluga u svojim knjižnicama. Tako je 6. – 7. studenoga 2006. bio održan 3. Okrugli stol za osobe s posebnim potrebama "Dostupnost knjižnica za sve – knjižnične službe, usluge i računalna oprema za slijepe, slabovidne i gluhoslijepe osobe : kako u lokalnoj zajednici dolaze do izvora znanja" u suradnji s Hrvatskim knjižničarskim društvom – Komisijom za osobe s posebnim potrebama, na kojem je sudjelovalo 82 sudionika iz Hrvatske i Slovenije, te prezentacija knjižnične usluge za slijepe i slabovidne u koprivničkoj knjižnici kojoj je prisustvovalo 20 sudionika iz Hrvatske i Slovenije.<sup>15</sup>

U 2007., koprivnički knjižničari nastavili su prenositi svoja znanja i iskustva pa su dvaput izlagali u Sloveniji (Maribor i Novo Mesto), u Njemačkoj, Berlin, 15. Europska konferencija o čitanju i Južnoafričkoj Republici u Durbanu na Svjetskom kongresu Međunarodne federacije knjižničarskih udruga (IFLA). U Durbanu je primjer koprivničke Knjižnice uvršten među četiri najbolje prakse za slijepu

<sup>14</sup> Projekt Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : program Europske unije CARDS 2002 Pružanje usluga neprofitnoga sektora u socijalnoj skrbi, zaštiti zdravlja, izvaninstitucionalnom odgoju i obrazovanju i zaštiti obitelji. Koprivnica : Udruga slijepih Koprivničko-križevačke županije i Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica, 2006.

<sup>15</sup> Više na: <http://www.hkdrustvo.hr/hr/skupovi/skup/87/>



i slabovidnu djecu i mlade u svijetu.<sup>16</sup> U 2008. su koprivnički knjižničari održali u Knjižnici prvu pouku za knjižničare iz Zagreba, Osijeka, Karlovca i Daruvara u sklopu Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara pod nazivom "Dostupnost knjižnica za sve : knjižnične usluge za slijepce i slabovidne" (12. 09. 2008.). Ovaj program poučavanja održan je u dva navrata u 2009. (22. 05. i 27. 11. 2009.). U 2009. predstavnica Knjižnice održala je izlaganje, jedno od dvadesetak izabranih primjera najbolje međunarodne prakse u uslugama za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak "The key role of cooperation to keep library services for the blind and visually impaired sustainable"<sup>17</sup> na pred-konferenciji IFLA-e "Better library services for print-disabled people through partnerships with publishers and public libraries" održanoj u Mechelenu, Belgija, 17. – 19. 08. 2009. i Maastrichtu, Nizozemska, 20. 08. 2009., na kojoj je sudjelovala zajedno s predstavnicom Udruge slijepih Koprivničko-križevačke županije. Također je održano izlaganje "Usluga za slijepce i slabovidne Knjižnice i čitaonice "Fran Galović" Koprivnica : od projekta do realizacije" na Okruglom stolu "Suradnja Hrvatske knjižnice za slijepce s narodnim knjižnicama" održanom u Hrvatskoj knjižnici za slijepce, Zagreb, 26. 10. 2009., te telefonsko izlaganje "Usluga za slijepce i slabovidne Knjižnice i čitaonice "Fran Galović" Koprivnica : suradnja kao pretpostavka održavanja usluge" na stručnom skupu "Pristup digitalnim sadržajima za osobe s invaliditetom" u organizaciji ZaMirNET, koja je održana u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici, Zagreb, 11. 11. 2009.

Nakon svih navedenih obrazovnih aktivnosti koje smo proveli, važno je reći da postupak obrazovanja nije završen, da i dalje traje i svaki novi posjet slijepog ili slabovidnog korisnika nosi nešto novo i predstavlja prigodu da se nešto nauči i da se poboljša postojeća usluga.

## 2. Kako komunicirati sa slijepim i slabovidnim korisnicima

Provođenje projekta "Knjižnična usluga za slijepce i slabovidne" u Knjižnici i čitaonici "Fran Galović" bio je velik izazov kako na razini same ustanove tako i za svakog knjižničara osobno. Iskustva u komunikaciji sa slijepim i slabovidnim osobama većini koprivničkih knjižničara bila su nepoznanica. Kako pod vidom općenitih, statističkih informacija o broju slijepih i slabovidnih osoba u našoj sredini<sup>18</sup> i svijetu, tako i vezano uz činjenicu neupućenosti u svijet i funkcioniranje osoba s oštećenjima vida. Polazeći od činjenice da osobe oštećenog vida imaju

<sup>16</sup> Sabolović-Krajina, Dijana. Library service for print disabled children and youth in the Public Library of Koprivnica : isolated case or a model for Croatian public libraries? [citirano: 2010-03-10]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/156-Sabolovic-Krajina-en.pdf>

<sup>17</sup> Sabolović-Krajina, Dijana. The key role of cooperation to keep library services for the blind and visually impaired sustainable [citirano: 2010-03-10]. Dostupno na: <http://oud.debibliotheken.nl/content.jsp?objectid=21964>

<sup>18</sup> Dugandžić, Mihaela Claudia. Socijalni položaj slijepih osoba. Sisak : Udruga slijepih, 2006. Str. 26.

iste potrebe za informacijama kao i videće osobe, nabavljala se dostupna građa i tehnička oprema uključena u sve odjele Knjižnice i čitaonice “Fran Galović”. Najvažnije od svega bila je pouka cjelokupnoga knjižničnog osoblja, promjena stavova i senzibilizacija za potrebe slijepih i slabovidnih kao dijela šire kategorije osoba s posebnim potrebama. Budući da se radilo o pionirskom projektu uvođenja takve opsežne usluge u jednu narodnu knjižnicu u Hrvatskoj, zalaganje i napori uloženi u prikupljanje domaćih i inozemnih iskustava bili su osobito izraženi.<sup>19</sup>

### **2.1. Specifičnosti u komunikaciji sa slijepima i slabovidnima**

Ne treba posebno isticati važnost komunikacije kao temeljne potrebe pojedinca i skupine. Najjednostavnije rečeno, “komunikacija podrazumijeva razmjenu informacija, ideja i osjećaja, verbalnim i neverbalnim sredstvima, prilagođena društvenoj prirodi situacije, tj. situacijskom kontekstu”.<sup>20</sup> Komuniciramo verbalno i neverbalno – riječima, gestama i mimikom. Vještina komunikacije podrazumijeva dobro poznavanje jezičnog izražavanja, kulturološki kontekst i društvenu interakciju. Sve je komunikacija – i govor i šutnja. U tom složenom postupku primanja i odašiljanja poruka često dolazi i do nesporazuma. Knjižnice kao frekventna mjesta društvenog života iziskuju i posebne vještine komuniciranja svojih zaposlenika koji rade neposredno s korisnicima. Problemi s kojima se danas susreće većina hrvatskih knjižnica – od nedostatka prostora i stručnih djelatnika do prekobrojnih, odnosno nedovoljnih naslova, uočeni su i uvođenjem usluge za slijepu i slabovidnu u Knjižnicu i čitaonicu “Fran Galović”. Zgrada koprivničke knjižnice na dva kata bez dizala ponekad predstavlja poteškoću i za obične korisnike. Za potrebe slijepih i slabovidnih, stepenice koje vode na prvi kat do Čitaonice s povećalom i drugi kat sa Stručno-znanstvenim odjelom s računalnom opremom (Brailleov redak, Brailleov pisac, računalo s govornom jedinicom i čitačem ekrana) posebno su markirane protukliznim trakama. Zvono za invalidne osobe pri ulazu u Knjižnicu može poslužiti kao poziv knjižničaru da pomogne uvesti/voditi slijepu ili slabovidnu osobu te je uputi kako doći do željenog odjela ili usluge. Susretljivo, ljubazno, uslužno i stručno osoblje važan je čimbenik dojma što ga posjetitelji stječu dolaskom u knjižnicu. Toplina, humanost, sposobnost slušanja i uvažavanja svakog korisnika i njegovih želja važan su dio u svakodnevnoj komunikaciji. A kada se radi o osobama s posebnim potrebama, kao što su slijepi i slabovidni, vještina dobre komunikacije igra znatnu ulogu. U kontaktu osoba zdrava vida sa slijepima i slabovidnima, važnost verbalne komunikacije od presudnog je značaja, budući da neverbalna komunikacija nije moguća.

Uvođenje usluge za slijepu i slabovidnu u Knjižnicu i čitaonicu “Fran Galović” suočilo je knjižničare sa strahovima i nelagodnom uvjetovanom nečim novim i nepoznatim. Trebalo je svladati vlastite sumnje i predrasude, osposobiti se i naučiti

<sup>19</sup> Skupina koprivničkih knjižničara posjetila je u proljeće 2006. knjižnice i ustanove u Hrvatskoj i Danskoj.

<sup>20</sup> Fox, Renata. Poslovna komunikacija. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada, 2006. Str. 13.



neke od temeljnih znanja o slijepim i slabovidnim osobama. Najpoznatija gluho-slijepa osoba Helen Keller to je vrlo zorno prikazala, rekavši: “Ne sljepoća, već stav drugih, odnosno onih koji vide, to je teret koji je teško nositi.” Čitajući neka književna djela,<sup>21</sup> knjižničari su se polako uvodili u problematiku. Međunarodna klasifikacija oštećenja, invaliditeta i hendikepa Svjetske zdravstvene organizacije<sup>22</sup> koja se primjenjuje i u nas definira sljepoću i slabovidnost, ali što praktički znači očuvanost vida od primjerice 5 posto ili manje? Što i koliko slijepa i slabovidna osoba zapravo vidi, ako se ne radi o totalnom gubitku vida (amauroza)? Uzroci gubitka i stupanj oštećenja vida vrlo su brojni i raznoliki. I mala očuvanost vida vrlo je značajna. Neke slabovidne osobe zapažaju svjetlo i jarke boje, ali ne mogu vidjeti predmete. Nekima je vidno polje jako suženo. Neki vide pokrete, a drugi mogu vidjeti predmete, ako su određene veličine i pod određenim svjetlom. Ponekad nas sigurnost s kojom se kreću može zavarati, pogotovo ako izostane bijeli štap, a iza naočala oči izgledaju zdrave. Često zaboravljamo koliko zvuk i dodir pomažu slijepima i slabovidnima u orijentaciji.

## 2.2. *Tijek komunikacije*

Sam tijek komunikacije sa slijepim i slabovidnim osobama u Knjižnici i čitaonici “Fran Galović” odvijao se u dva smjera koji su se međusobno prožimali:

- 1) kroz sam Projekt, predavanjima te integracijsko-komunikacijskim radionicama za djecu, mlade i odrasle koje su se provodile u suradnji sa stručnjacima
- 2) kroz neposrednu, svakodnevnu komunikaciju na relaciji knjižničar-korisnik.

Kao što je već istaknuto, govorna komunikacija od presudnog je značaja u kontaktu sa slijepim i slabovidnim osobama. Najvažnije je dobro verbalizirati. Ako je slijepa osoba u pratnji, pogrešno je obraćati se pratitelju. S druge strane, slijepa osoba treba biti aktivna i točno izreći svoje želje i potrebe.

Uključivanjem opreme i građe u sve odjele, Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” ponudila je slijepim i slabovidnim osobama mogućnost ne samo posudbe zvučnih knjiga i korištenje tehničke opreme, nego i nešto daleko značajnije, a to je socijalna inkluzija. Dolazak u knjižnicu, razgovor s knjižničarima, i uopće susreti s drugim ljudima pridonose osjećaju ravnopravne uključenosti u društvo osobama oštećenog vida. Zahvaljujući dostupnoj literaturi o ophođenju s osobama oštećena vida,<sup>23</sup> usavršavanju u zemlji i inozemstvu te osobnim komunikacijskim vještinama, neposredni kontakt knjižničara sa slijepim i slabovidnim osobama

<sup>21</sup> Carver, Raymond. Katedrala. Zagreb : Algoritam, 1997. Str.173-188.

Manguel, Alberto. S Borgesom. Zagreb : Prometej, 2004.

<sup>22</sup> Dostupno na : <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/ostecenje-vida-3/>

<sup>23</sup> Dyck, Herman von. Ne tako, nego ovako. Zagreb : Centar za odgoj i obrazovanje “Vinko Bek”, 1997.

Knjižnice za slijepe u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

predstavljao je osobito iskustvo i prigodu za učenje. Zapažanja iz svakodnevne prakse uvijek su dragocjena za stručne knjižničare. Pokazalo se da su korisnici našeg Projekta skupina osoba različite dobi i obrazovanja, različitih zanimanja i interesa. Baš kao i osobe zdravoga vida, svatko od njih traži zaseban pristup u načinu komuniciranja. Općenito zapažanje jest da su slabovidne osobe samostalnije, dok slijepi dolaze najčešće u pratnji. Ipak, zajedničko i jednima i drugima s položaja knjižničara jest vrijeme potrebno za razgovor u kojem se doznaju sve značajne činjenice o čitalačkim interesima ove skupine korisnika. Vrijeme je potrebno za detaljnije upoznavanje slijepih ili slabovidnih sa sadržajem određenog djela, što uključuje čitanje anotacije ili sadržaja, podnaslova, ili pojedinih dijelova zvučne knjige, ovisno o želji korisnika. Možda će korisnik željeti nešto više čuti o piscu i njegovom književnom opusu, odlušati dio zvučne knjige ili isprobati nešto od tehničke opreme. Pri prvom susretu, knjižničar će doznati niz važnih informacija o tome što slijepi ili slabovidni korisnik voli čitati, koji medij preferira, poznaje li i koristi li se kakvom tehnikom. Praksa je pokazala da su mlađi mnogo otvoreniji u korištenju računala ili MP3 playera, dok su stariji skloniji koristiti kasetofone. Praksa također pokazuje da skupne posjete slijepih i slabovidnih pričinjavaju određene poteškoće. Osobito je to slučaj s koprivničkom knjižnicom koja ima malo zaposlenika pa se zbog dužine razgovora i pojašnjavanja na relaciji knjižničar – slijepi korisnik može stvoriti gužva. Treba predvidjeti i da su osobe oštećena vida često u pratnji, što opet znači više ljudi pred manipulativnim stolom i duže čekanje. Stoga, poželjna je telefonska najava, što knjižničaru omogućuje da prikupi i pripremi potrebnu građu za određenog korisnika ili mu rezervira računalo. Bilteni zvučnih knjiga na uvećanom tisku koje mogu posuditi, slijepim i slabovidnim korisnicima omogućuju da se bolje pripreme za dolazak u knjižnicu i izraze svoje zahtjeve. Elektronički katalog u istoj je funkciji, a komuniciranje elektroničkom poštom otvara nove mogućnosti. Time se sama posudba i poslovanje ubrzava, a ostaje još i vremena za razgovor. Svaki odjel u knjižnici ima svoje specifičnosti, ali zbog nerazvijenosti domaćeg tržišta i male količine zvučnih knjiga, odrasli korisnici oštećena vida ubrzo pročitaju sve što ih prvenstveno zanima, a onda posuđuju i sve ostalo, pa makar ta građa bila i u Dječjem odjelu.

### **2.3. *Komunikacija s djecom oštećena vida***

Slijepa i slabovidna djeca, ovisno o dobi, također su uključena u posudbu zvučne građe i korištenje računala. Kroz niz integracijskih radionica za slijepu, slabovidnu i djecu zdravoga vida i sami knjižničari stjecali su dragocjena iskustva koja su im pomogla da bolje razumiju njihove potrebe i želje. Kao i u komunikaciji s odraslima, i djeci se treba vrlo konkretno obraćati, predstaviti se i osloviti dijete imenom, objašnjavati gdje se što nalazi, najaviti svoj dolazak i odlazak. Vrlo je važno stalno neverbalni dio komunikacije pretvarati u verbalni.<sup>24</sup> Djetetu

<sup>24</sup> Niemann, Sandy. Kako pomoći slijepoj djeci : podrška obitelji i zajednice djeci s oštećenjima vida. Zagreb : Hrvatski savez slijepih, 2005. Str. 47.

treba pružiti prigodu za samostalnost, poticati ga i ohrabrivati da ono što može, učini samo. Djeca oštećena vida obično dolaze u pratnji roditelja. Knjižničar je opet taj koji će se potruditi djetetu (i roditelju) potanko objasniti što sve na odjelu ima od građe. Dati mu da dodirom upozna taktilne slikovnice i igračke, ispričati zanimljivosti o određenoj zvučnoj knjizi ili je uključiti za slušanje, dati preporuku za čitanje. Nastojati da se dijete osjeća sigurno i prihvaćeno te da s nestrpljenjem i radošću iščekuje ponovni dolazak u knjižnicu.

Općenito govoreći, komunikacija sa slijepim i slabovidnim osobama ima svojih specifičnosti i ne postoji neki općeniti recept. Na osobama zdravoga vida je da dobro verbaliziraju, a slijepi i slabovidni da točno izraze svoje potrebe i želje te da ne oklijevaju zatražiti pomoć. Unatoč činjenici da se u našem društvu u novije vrijeme čini mnogo na afirmaciji slijepih,<sup>25</sup> videća okolina još je uvijek dosta površna, često ne može i ne trudi se shvatiti probleme slijepih i slabovidnih. Stalno treba raditi na obrazovanju i senzibilizaciji osoba zdravoga vida, jer čak i stručne osobe griješe. Bolest mijenja čovjeka, iziskuje prilagođivanje, a jedan od važnih preduvjeta jest prihvaćanje samoga sebe i pozitivno razmišljanje; usmjeriti se na ono što mogu, a ne obrnuto.<sup>26</sup>

### 3. Zaključak

Provodeći projekt “Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne” Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica skupila je niz korisnih zapažanja i iskustava koja će pomoći i ostalim narodnim knjižnicama da svoje postojeće usluge obogate još jednom, te pripomognu nastojanjima cjelokupnog društva u poboljšanju kvalitete života osoba s posebnim potrebama. Osim stalnoga usavršavanja knjižničara koji neposredno komuniciraju sa slijepima i slabovidnima i razvijanja senzibilizacije cijele zajednice, iznimno je važan i trajan rad na iznalaženju raznovrsnih oblika komunikacije s ovom kategorijom korisnika.

#### LITERATURA

Carver, Raymond. Katedrala. Zagreb : Algoritam, 1997.

Danska virtualna knjižnica. <http://www.e17.dk>

Dyck, Herman von. Ne tako nego ovako : mali savjetnik za pravilno ophođenje s osobama oštećena vida. Zagreb : Centar za odgoj i obrazovanje “Vinko Bek”, 1997.

Dugandžić, Michaela Claudia. Socijalni položaj slijepih osoba. Sisak : Udruga slijepih, 2006.

Fox, Renata. Poslovna komunikacija. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada : Pučko otvoreno učilište, 2006.

<sup>25</sup> Tonković, Franjo. I sami slijepi za slijepe. Zagreb : Hrvatski savez slijepih, 2003. Str. 132-142.

<sup>26</sup> Dugandžić, Mihaela Claudia. Navedeno djelo. Str. 55.

- Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić" Karlovac. <http://www.gkka.hr>
- Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba "Dodir". <http://www.dodir.hr>
- Kako pomoći slijepoj osobi da bude samostalna? Zagreb : Hrvatski savez slijepih, 2010.
- Knjižnice grada Zagreba. <http://www.kgz.hr/>
- Knjižnice za slijepe u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb : Hrvatska knjižnica za slijepe. <http://www.hkzasl.hr/>
- Hrvatski savez slijepih. <http://www.savez-slijepih.hr/>
- Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. "Mala kuća" – Dnevni centar za radnu terapiju i rehabilitaciju djece s oštećenjem vida i drugim poteškoćama u razvoju. <http://www.malakuca.org>
- Manguel, Alberto. S Borgesom. Zagreb : Prometej, 2004.
- Međunarodna klasifikacija oštećenja, invaliditeta i hendikepa Svjetske zdravstvene organizacije [citirano: 2010-02-02]. Dostupno na: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/ostecenje-vida-3/> Narodna knjižnica Gentofte. <http://www.genbib.dk>
- Narodna knjižnica Roskilde. <http://www.roskildebib.dk>
- Narodna knjižnica Ringsted. <http://www.ringstedbib.dk>
- Niemann, Sandy. Kako pomoći slijepoj djeci : podrška obitelji i zajednice djeci s oštećenjima vida. Zagreb : Hrvatski savez slijepih, 2005.
- Projekt Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : program Europske unije CARDS 2002 : pružanje usluga neprofitnoga sektora u socijalnoj skrbi, zaštiti zdravlja, izvaninstitucionalnom odgoju i obrazovanju i zaštiti obitelji. Koprivnica : Udruga slijepih Koprivničko-križevačke županije : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2006.
- Sabolović-Krajina, Dijana. Library service for print disabled children and youth in the Public Library of Koprivnica : isolated case or a model for Croatian public libraries? [citirano: 2010-03-10]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/156-Sabolovic-Krajina-en.pdf>
- Sabolović-Krajina, Dijana. The key role of cooperation to keep library services for the blind and visually impaired sustainable [citirano: 2010-03-10]. Dostupno na: <http://oud.debibliotheken.nl/content.jsp?objectid=21964>
- Tonković, Franjo. I sami slijepi za slijepe. Zagreb : Hrvatski savez slijepih, 2003.