

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FILOZOFSKA FAKULTETA  
ODDELEK ZA BIBLIOTEKARSTVO, INFORMACIJSKO ZNANOST IN KNJIGARSTVO

**IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE BIBLIOTEKARJEV ZA DELO Z UPORABNIKI S  
POSEBNIMI POTREBAMI**

DIPLOMSKO DELO

Mentor:izr. prof. dr. Primož Južnič  
Somentor: red. prof. dr. Drago Žagar

Kandidatka: Adrijana Biba STARMAN

Ljubljana, 2011

## **KLJUČNA DOKUMENTACIJSKA INFORMACIJA**

Ime in PRIIMEK: Adrijana Biba STARMAN

Naslov diplomskega dela: Izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi potrebami

Kraj: Ljubljana

Leto: 2011

Število listov: 140    Št. slik: 11    Št. tabel: 13

Število prilog: 3 + 1 CD-ROM (.pdf in .doc format)    Št. strani prilog: 5

Število bibliografskih opomb: 59

Mentor: izr. prof. dr. Primož Južnič

Somentor: red. prof. dr. Drago Žagar

UDK: 376/7:023-056.26:028.8(043.2)

**Ključne besede:** uporabniki s posebnimi potrebami, izobraževanje, usposabljanje, študijski program, usposabljanje na delovnem mestu, prilagoditve, vsebine za usposabljanje

**Izvleček:** Bibliotekarji se pri svojem delu srečujejo z najrazličnejšimi uporabniki, ki imajo različne sposobnosti in zmožnosti. Mednje sodijo tudi uporabniki s posebnimi potrebami. Da bi zadovoljili njihove potrebe, morajo bibliotekarji poznati različne prilagoditve, ki jih uporabniki potrebujejo, da lahko izkoristijo vse možnosti, ki jih ponuja knjižnica. Znanje o prilagoditvah v knjižnici si bibliotekar pridobi z izobraževanjem in usposabljanjem. Diplomsko delo ponuja pregled vsebin o uporabnikih s posebnimi potrebami, ki bibliotekarju koristijo pri njegovem delu, v raziskavi pa ugotavlja pomen izobraževanja in usposabljanja bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi potrebami s strani študentov bibliotekarstva, ki zaključujejo prvo stopnjo študija, ter s strani študentov in diplomantov s posebnimi potrebami. Z anketnim vprašalnikom raziskuje znanje in ozaveščenost študentov bibliotekarstva o uporabnikih s posebnimi potrebami, v intervjujih pa podaja izkušnje in občutenja študentov ter diplomantov s posebnimi potrebami v knjižnici. Rezultati anketnega vprašalnika so pokazali dobro znanje študentov o najbolj tipičnih skupinah uporabnikov s posebnimi potrebami, visoko motiviranost za delo z uporabniki s posebnimi potrebami ter željo po dodatnem izobraževanju in usposabljanju; opazen pa je primanjkljaj znanja o nevidnih in manj znanih posebnih potrebah ter konkretnih načinih prilagajanja gradiva. V primerjavi odgovorov anketirancev in intervjuvancev izobraževanju in usposabljanju o uporabnikih s posebnimi potrebami oboji pripisujejo velik pomen, pri nekaterih odgovorih pa so opazna zelo različna dojetanja, kar pomeni, da je potreben še večji poudarek na teh vsebinah pri usposabljanju bibliotekarjev, ki naj bodo sestavni del njihovega strokovnega razvoja in stalna ponudba ustanov in institucij, ki te bibliotekarje zaposlujejo.

## KEYWORD DOCUMENTATION

First and LAST NAME: Adrijana Biba STARMAN

Title: Education and training for librarians to work with patrons with special needs

Place: Ljubljana

Year: 2011

Pages: 140      Figures: 11      Tables: 13

No. of annexes: 3+ 1 CD-ROM (in .pdf and .doc)      Pages of annexes: 5

No. of references: 59

Advisor: Associate Professor Primož Južnič, Ph.D

Co-advisor: Professor Drago Žagar, Ph.D

UDC: 376/7:023-056.26:028.8(043.2)

Keywords: patrons with special needs, librarians, education, training, study programme, training planning, adaptations

Abstract: In their line of work, librarians are dealing with patrons with different abilities, including those with special needs. In order to provide quality library and information services, librarians must be familiarized with different adjustments and manners of working with patrons with special needs. This requires adequate education and training. The thesis provides a scope of content regarding patrons with special needs that librarians may find beneficiary for their work, and in the research it assesses the awareness and significance of librarian education and training for working with such patrons. A survey amongst the 3<sup>rd</sup> year students of Librarianship with Information Science as well as interviews with students and graduates with special needs have been done. The results show a high level of motivation of Librarianship with Information Science students for working with patrons with special needs as well as a desire for additional education and training. A lack of knowledge of less known special needs and specific means of literature adaptation has been recognized. The comparison of the surveyees' and interviewees' answers implies it is essential for librarians to be educated in and trained for working with patrons with special abilities. It also acknowledges that additional training should present itself as a key component for the librarians' development of expertise as well as an ongoing offer of the institutions that employ them.

## KAZALO VSEBINE

<b>1. UVOD .....</b>	<b>11</b>
<b>TEORETIČNA IZHODIŠČA .....</b>	<b>12</b>
<b>2. UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI .....</b>	<b>12</b>
2.1 MEDICINSKI IN SOCIALNI MODEL INVALIDNOSTI .....	12
2.2 TERMINOLOGIJA .....	14
2.3 SEGREGACIJA, SEPARACIJA, INTEGRACIJA, INKLUZIJA .....	14
2.4 DISKRIMINACIJA.....	16
2.5 KATEGORIJE UPORABNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI.....	17
2.5.1 <i>Uporabniki z motnjami v duševnem razvoju</i> .....	18
2.5.2 <i>Slepi ali slabovidni uporabniki</i> .....	18
2.5.3 <i>Gluhi in naglušni uporabniki</i> .....	20
2.5.4 <i>Uporabniki z govorno-jezikovnimi motnjami</i> .....	22
2.5.5 <i>Gibalno ovirani uporabniki</i> .....	24
2.5.6 <i>Dolgotrajno oziroma kronično bolni uporabniki</i> .....	25
2.5.7 <i>Uporabniki s specifičnimi učnimi težavami (primanjkljaji na posameznih področjih učenja)</i> .....	26
2.5.8 <i>Uporabniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami</i> .....	26
2.6 UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI V KNJIŽNICI .....	28
2.6.1 <i>Zasebnost</i> .....	28
<b>3. KNJIŽNIČNE IN INFORMACIJSKE STORITVE ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI.....</b>	<b>30</b>
3.1 ZAGOTAVLJANJE DOSTOPNOSTI.....	30
3.1.1 <i>Dostopnost okolja</i> .....	31
3.1.2 <i>Dostopnost gradiva ter informacij o gradivu</i> .....	33
3.2 PODPORA TEHNOLOGIJA V KNJIŽNICI ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI	34
3.2.1 <i>Tehnični pripomočki in oprema</i> .....	34
3.2.2 <i>Medijski formati</i> .....	35
3.2.3 <i>Spletni katalogi, spletne strani in baze podatkov</i> .....	36
3.3 REGISTRACIJA V KNJIŽNICI IN IZPOSOJA GRADIVA.....	39
3.3.1 <i>Registracija v knjižnici</i> .....	39
3.3.2 <i>Izposoja gradiva</i> .....	39
3.3.2.1 <i>Podaljšan čas izposoje</i> .....	40
3.3.2.2 <i>Rezervacija gradiva in dostava na dom</i> .....	41
3.3.2.3 <i>Medknjižnična izposoja</i> .....	41
3.4 REFERENČNE STORITVE IN NAČINI KOMUNICIRANJA Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI .....	42
3.4.1 <i>Referenčne storitve</i> .....	42
3.4.2 <i>Načini komuniciranja z uporabniki s posebnimi potrebami</i> .....	43
3.5 AKTIVNOSTI INFORMACIJSKEGA OPISMENJEVANJA ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI .....	47

3.6 PRILAGODITVE ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI – PREGLED PO KATEGORIJAH UPORABNIKOV .....	49
<b>4. IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE BIBLIOTEKARJEV ZA DELO Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI .....</b>	<b>56</b>
4.1 IZOBRAŽEVANJE, USPOSABLJANJE, IZPOPOLNJEVANJE.....	56
4.2 IZOBRAŽEVANJE BIBLIOTEKARJEV ZA DELO Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI .....	58
4.2.1 Študijski program Bibliotekarstvo in informatika.....	59
4.2.1.1 Podiplomski študijski program Šolsko knjižničarstvo.....	59
4.2.1.2 Izbirni predmet .....	60
4.2.1.3 Praktikum.....	61
4.2.2 Izobraževanje za bibliotekarje .....	63
4.3 USPOSABLJANJE BIBLIOTEKARJEV ZA DELO Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI .....	63
4.3.1 Identifikacija potreb po usposabljanju .....	64
4.3.2 Načrtovanje .....	65
4.3.2.1 Ciljna publika .....	66
4.3.2.2 Izvajalec usposabljanja .....	67
4.3.2.3 Izvedbena struktura usposabljanja.....	68
4.3.3 Izvedba.....	68
4.3.4 Evalvacija in uporaba novo pridobljenega znanja.....	69
4.4 VSEBINE ZA IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE BIBLIOTEKARJEV ZA DELO Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI .....	70
4.4.1 Sprememba odnosa .....	71
4.4.2 Simulacijske vaje.....	72
4.4.3 Poznavanje podporne tehnologije, pripomočkov in alternativnih formatov... 73	
<b>5. PRIMERI USPOSABLJANJ BIBLIOTEKARJEV V PRAKSI .....</b>	<b>74</b>
5.1 PRIMER USPOSABLJANJA NA DALJAVO .....	74
5.2 USPOSABLJANJE VISOKOŠOLSКИH BIBLIOTEKARJEV ZA DELO S ŠTUDENTI S POSEBNIMI POTREBAMI NA UNIVERZI V LJUBLJANI .....	77
5.2.1 Prilagajanje študijskega procesa študentom s posebnimi potrebami.....	78
5.2.2 Učinkovito poučevanje študentov s posebnimi potrebami.....	79
5.2.3 Motnje v duševnem zdravju in študij.....	81
5.2.4 Predstavitev komunikacijske in arhitekturne dostopnosti za osebe s posebnimi potrebami .....	82
<b>EMPIRIČNI DEL .....</b>	<b>84</b>
<b>6. NAMEN RAZISKAVE.....</b>	<b>84</b>
<b>7. METODA.....</b>	<b>85</b>
7.1 OPIS VZORCA .....	86
7.2 OPIS PRIPOMOČKOV.....	87
7.3 POSTOPEK ZBIRANJA PODATKOV .....	88
7.4 OBDELAVA PODATKOV .....	89
<b>8. REZULTATI IN RAZPRAVA .....</b>	<b>90</b>

8.1	REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA .....	90
8.1.1	<i>Ozaveščenost anketirancev o uporabnikih s posebnimi potrebami</i> .....	90
8.1.2	<i>Razlike med uporabnikom s posebnimi potrebami in ostalimi uporabniki knjižnice</i> .....	93
8.1.3	<i>Najpogostejše težave, s katerimi se uporabniki s posebnimi potrebami srečujejo v knjižnici</i> .....	94
8.1.3.1	Težave z dostopom in opremljenostjo prostora .....	95
8.1.3.2	Težave v zvezi z bibliotekarjem .....	96
8.1.3.3	Težave pri uporabi knjižnice .....	97
8.1.4	<i>Najpogostejša občutenja, ki jih uporabniki s posebnimi potrebami doživljajo v knjižnici</i> .....	97
8.1.5	<i>Načini prilagajanja gradiva uporabnikom s posebnimi potrebami</i> .....	99
8.1.6	<i>Pomembnost vključevanja uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnico</i> .....	103
8.1.7	<i>Zadostnost vsebin o uporabnikih s posebnimi potrebami med študijem</i> .....	105
8.1.8	<i>Dodatna znanja o uporabnikih s posebnimi potrebami</i> .....	107
8.1.9	<i>Ocena lastnega znanja</i> .....	108
8.1.10	<i>Opravljanje prakse v ustanovi, ki skrbi tudi za uporabnike s posebnimi potrebami</i> .....	109
8.2	REZULTATI INTERVJUJEV .....	111
8.2.1	<i>Vpliv posebne potrebe na izkoristek vseh možnosti, ki jih ponuja knjižnica in ovire v njej</i> .....	111
8.2.2	<i>Počutje v knjižnici</i> .....	113
8.2.3	<i>Pogostost obiska uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici</i> .....	113
8.2.4	<i>Negativne izkušnje z uporabo knjižnice ali bibliotekarjem</i> .....	116
8.2.5	<i>Obravnava uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici</i> .....	117
8.2.6	<i>Izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev</i> .....	120
8.2.7	<i>Ocena bibliotekarjevega znanja</i> .....	121
8.2.8	<i>Interes za opravljanje prakse v ustanovi, ki skrbi tudi za uporabnike s posebnimi potrebami</i> .....	123
8.3	PRIMERJAVA REZULTATOV IN RAZPRAVA .....	125
9.	<b>SKLEPNE UGOTOVITVE, PREDLOGI IN ZAKLJUČEK</b> .....	<b>127</b>
10.	<b>CITIRANI VIRI IN LITERATURA</b> .....	<b>130</b>
11.	<b>PRILOGE</b> .....	<b>135</b>

## KAZALO SLIK

Slika 1: Medicinski model invalidnosti.....	13
Slika 2: Socialni model invalidnosti.....	13
Slika 3: Opredelitev uporabnikov s posebnimi potrebami.....	91
Slika 4: Težave z dostopom in opremljenostjo prostora.....	95
Slika 5: Težave v zvezi z bibliotekarjem.....	96
Slika 6: Težave z uporabo knjižnice.....	97
Slika 7: Načini prilagajanja gradiva za slepe in slabovidne uporabnike.....	99
Slika 8: Načini prilagajanja gradiva za uporabnike s specifičnimi učnimi težavami.....	102
Slika 9: Želje po dodatnem znanju.....	107
Slika 10: Ocena lastnega znanja.....	108
Slika 11: Priporočljiva dodatna znanja.....	122

## KAZALO PREGLEDNIC

Tabela 1: Uporabniki z motnjami v duševnem razvoju.....	49
Tabela 2: Slep ali slabovidni uporabniki.....	49
Tabela 3: Gluhi in naglušni uporabniki.....	51
Tabela 4: Uporabniki z govorno jezikovnimi težavami.....	53
Tabela 5: Gibalno ovirani uporabniki.....	53
Tabela 6: Dolgotrajno ali kronično bolni uporabniki.....	54
Tabela 7: Uporabniki s specifičnimi učnimi težavami.....	54
Tabela 8: Uporabniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami.....	55
Tabela 9: Pozitivna občutenja uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici.....	98
Tabela 10: Negativna občutenja uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici.....	98
Tabela 11: Načini prilagajanja gradiva za gluhe in naglušne uporabnike.....	100
Tabela 12: Zadostnost vsebin med študijem.....	105
Tabela 13: Opravljanje prakse.....	109

## **KAZALO PRILOG**

Priloga 1: Vprašalnik za študente tretjega letnika bibliotekarstva in informatike .....	135
Priloga 2: Vprašalnik za študente s posebnimi potrebami .....	137
Priloga 3: Seznam nekaterih institucij, organizacij in društev, ki zastopajo interese oseb s posebnimi potrebami .....	138



## **SEZNAM KRATIC**

BIZ = bibliotekarstvo in informacijska znanost

COBISS = Kooperativni online bibliografski sistem in servisi

DAISY = Digital Accessible Information SYstem

EU = Evropska Unija

IJS = Institut Jožef Štefan

NUK = Narodna in univerzitetna knjižnica

OZN = Organizacija združenih narodov

UL = Univerza v Ljubljani

## ZAHVALA

Zahvala gre najprej in predvsem mentorju izr. prof. dr. Primožu Južniču za njegovo angažiranost ter izjemno odzivnost ob nastajanju diplomskega dela. Prav tako gre zahvala v enaki meri somentorju red. prof. dr. Dragu Žagarju za vso njegovo pozornost, čas in dolge pogovore o temi diplomskega dela. Obema mentorjema hvala za izkazano zaupanje v mojo kompetentnost s tem, da sta spodbujala ustvarjalnost in jo primerno usmerjala s strokovnimi pripombami, pri čemer je bil celoten proces izdelave diplomskega dela velik užitek.

Hvala vsem udeležencem raziskave, predvsem mojim študentom in neštudentom. Zaradi vas je moje delo smiselno. Hvala Filozofski fakulteti in Univerzi v Ljubljani, ki sta mi omogočili strokovni razvoj na področju problematike posebnih potreb, obenem pa sta v moje življenje pripeljali ljudi, ki so danes zame najdragocenejši. Saj veste, kdo ste.

## 1. UVOD

V današnji družbi se veliko govori o enakih možnostih, prizadevanjih za boljšo kvaliteto življenja in promoviranju skrbi za vsakega člana neke skupnosti. Zdi se, da se nikoli ni posvečalo toliko pozornosti različnim skupinam, ki se od večine razlikujejo bodisi po barvi, rasi, sposobnostih, religiji ali invalidnosti. Pa vendar so to včasih še vedno le črke na papirju in smo večkrat priča neprimernim ter nerodnim reakcijam, včasih celo diskriminaciji, kar je večinoma posledica zadrege in neznanja.

Bibliotekar se pri svojem delu lahko srečuje tudi z drugačnimi uporabniki, ki pri uporabi knjižnice potrebujejo dodatno pomoč in pozornost. Knjižnične in informacijske storitve morajo biti dostopne za vse uporabnike, kar pomeni, da jih je treba prilagajati različnim potrebam uporabnikov in možnostim knjižnice. To je možno le, kadar ima bibliotekar primerno znanje o tem na kakšen način lahko nudi pomoč in kdaj nastopijo situacije, ko uporabnik to pomoč potrebuje.

V diplomskem delu bomo obravnavali skupino uporabnikov s posebnimi potrebami ter znanja, ki jih bibliotekar potrebuje o teh uporabnikih, da bi jim lahko kar najbolje omogočal kvalitetno uporabo knjižnice in njenih storitev. Namen in cilj diplomskega dela je podati pregled vsebin, ki naj bi jih bibliotekar obvladal in tako uporabnikom s posebnimi potrebami nudil kar najkakovostnejše storitve. Ta znanja si bibliotekar pridobi z različnimi usposabljanji in izobraževanji. Primeri takšnega izobraževanja in usposabljanja so prikazani na koncu teoretičnega dela. Vsebine primerov so oblikovane tako, da so lahko uporabne tudi za študente bibliotekarstva v obliki predavanj, praktikuma ali izbirnega predmeta. Da pa bi preverili pomen takšnih izobraževanj in usposabljanj, smo v empiričnem delu naloge z uporabo anketnega vprašalnika med študenti bibliotekarstva in informatike preverili njihovo znanje o uporabnikih s posebnimi potrebami ter ugotavljali ali si želijo več izobraževanj o tej tematiki pri študiju. O pomembnosti izobraževanja in usposabljanja na to temo ter o uporabniških izkušnjah v knjižnici smo spraševali tudi študente in diplomante s posebnimi potrebami v intervjujih. Na podlagi ugotovitev smo oblikovali priporočila o tem, katerim vsebinam o uporabnikih s posebnimi potrebami bi se moralo nameniti več pozornosti, izpostavili pa smo tudi nekatere razlike v odgovarjanju anketirancev in intervjuvancev.

## TEORETIČNA IZHODIŠČA

### 2. UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI

Ko govorimo o uporabnikih s posebnimi potrebami, mislimo na ljudi z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, ki jih v povezavi z različnimi ovirami lahko omejujejo, da bi enako kot drugi polno in učinkovito sodelovali v družbi (Zakon o ratifikaciji Konvencije..., 2008).

Uporabniki s posebnimi potrebami v EU predstavljajo vsaj 16% celotnega delovno sposobnega prebivalstva. Več kot 45 milijonov ljudi v Evropi (vsak šesti med nami), starih od 16 do 64 let ima ali dolgotrajne zdravstvene težave ali status invalida. Mladih, starih od 16 do 25 let s tovrstnimi težavami je okoli 7,3% (Vertot, 2007).

Lahko rečemo, da ima vsak od nas različne posebne potrebe. Vendar pa si naše posebne potrebe po navadi deli veliko število ljudi in so zaradi tega bolj običajne. Večkrat pa smo v zadregi in se vedemo drugače do ljudi, ki imajo vidno okvaro oziroma posebnost na fizičnem ali psihičnem nivoju, ki ni tako pogosta. Uporabnike s posebnimi potrebami večkrat vidimo kot nekaj drugačnega, lahko nastopijo občutki sočutja ali pomilovanja, lahko se jim vsiljujemo s pretirano pomočjo ali pa se umaknemo, ker zaradi neizkušenosti ne želimo vzpostaviti stika.

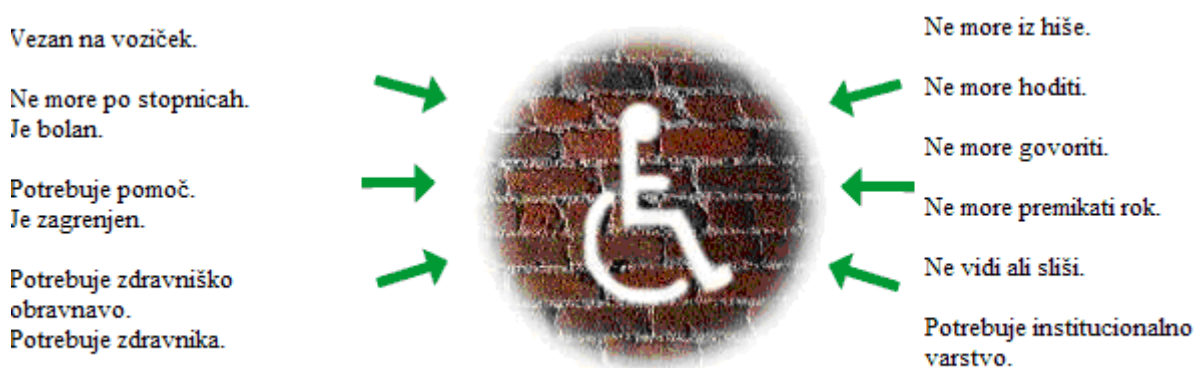
Uporabniki s posebnimi potrebami so zelo nehomogena populacija in krivico jim delamo, ko posplošujemo. Obstaja več različnih kategorij uporabnikov s posebnimi potrebami in tudi znotraj posamezne kategorije se delijo na različne podkategorije. Preden podrobneje opredelimo posamezne kategorije uporabnikov s posebnimi potrebami moramo najprej opisati posamezne pojme, na katere pogosto naletimo, ko govorimo o ljudeh s posebnimi potrebami kot o skupini uporabnikov.

#### 2.1 MEDICINSKI IN SOCIALNI MODEL INVALIDNOSTI

Obstaja več modelov pogleda na posebne potrebe ali invalidnost; podrobneje bomo opredelili medicinski in socialni model. Medicinski model se osredotoča predvsem na to, kaj je narobe s posameznikom (primer: zaradi svoje gibalne oviranosti uporabnik ne more v stavbo), v zadnjem času pa se vse bolj uporablja socialni model invalidnosti, ki ni

osredotočen na ovire pri posamezniku, ampak na ovire v okolju in družbi (primer: zaradi neprilagojenega dostopa uporabnik ne more v stavbo).

**Medicinski model** individualizira težave, s katerimi se srečujejo ljudje s posebnimi potrebami. Vidi jih kot ljudi, ki so potrebni zdravljenja ali varstva. Ta model vidi težave v posamezniku in njegovi diagnozi, na primer: vezan je na voziček, ne more hoditi, ne more govoriti, ne more premikati rok, ne vidi ali ne sliši, potrebuje pomoč, potrebuje institucionalno varstvo ipd. (Vodnik za delo s študenti invalidi, 2007).



**Slika 1: Medicinski model invalidnosti** (Disability Awareness Training research area, 2001)

**Socialni model** invalidnosti je prenesel osredotočenost s posameznika na njegovo okolje in družbo ter išče razloge, ki osebi s posebnimi potrebami onemogočajo enakopravno vključevanje v družbo, v sami družbi in okolju, ne v posamezniku. V zadnjem času se vse bolj uporablja socialni model invalidnosti. Tudi v mednarodni klasifikaciji funkcioniranja, zmanjšane zmožnosti in zdravja je invalidnost obravnavana skozi socialni model invalidnosti; kot večdimenzionalen pojav, ki je posledica odnosa med osebami in njihovim fizičnim in družbenim okoljem (International..., 2001). Socialni model invalidnosti prikazuje slika 2:



**Slika 2: Socialni model invalidnosti** (Disability Awareness Training research area, 2001)

Medtem ko se medicinski model ukvarja s tem, česa kdo ne zmore, od česa je odvisen in koliko posameznik zaradi tega stane družbo, se socialni model ukvarja s predsodki, neprilagojeno družbo, diskriminacijo, človekovimi pravicami ipd. Tudi bibliotekar naj pri svojem delu uporablja socialni model pogleda na invalidnost, saj tako lahko doseže večjo dostopnost, kvalitetnejše storitve in drugačen pogled na uporabnike s posebnimi potrebami ter odnos do njih.

## 2.2 TERMINOLOGIJA

Odnos pa se kaže tudi v izrazih, ki jih uporabljamo. Ko gre za človeka, neprimerno ali slabšalno poimenovanje kaže na naše nespoštovanje, kar vodi v neprimerno vedenje do njega. Pri poimenovanju uporabnikov s posebnimi potrebami se srečujemo z najrazličnejšimi izrazi, na primer invalid, hendikepiran, oseba z nezmožnostjo, oseba z manj priložnostmi ipd. Kadar ne vemo katero besedo uporabiti, je tudi komunikacija težavna. Večkrat se bojimo, da bomo uporabili napačno besedo, kar povzroči še večje nelagodje v komunikaciji s to osebo.

V Sloveniji zakonodaja uporablja predvsem izraza osebe s posebnimi potrebami in invalidi (npr. Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami in Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov). Razlika med tema dvema terminoma je, da se termin posebne potrebe uporablja v vzgoji in izobraževanju, termin invalid pa se nanaša na druge življenjske aspekte. Ker je knjižnica pomemben člen v izobraževanju posameznika, smo se v diplomskem delu odločili za uporabo termina »uprabniki s posebnimi potrebami«.

Ko govorimo o uporabnikih s posebnimi potrebami, večkrat tudi v knjižnici, naletimo na pojme, kot so segregacija, separacija, integracija, inkluzija, vprašanje zasebnosti in diskriminacija. Za nadaljnjo obravnavo in boljše razumevanje bomo te pojme na kratko razložili.

## 2.3 SEGREGACIJA, SEPARACIJA, INTEGRACIJA, INKLUZIJA

Uporabniki s posebnimi potrebami so lahko večkrat izključeni ali dobijo poseben status, ker ne spadajo v socialna pričakovanja, t.j. ne morejo opraviti vseh aktivnosti tako,

kot ostali uporabniki. Prav poseben status pa je velikokrat večja ovira kot njihova posebna potreba sama po sebi.

**Segregacija ali socialna odrinjenost** pomeni ločitev od celote. Pomeni izključitev določenih skupin iz družbe zaradi etičnih, socialnih, verskih, ekonomskih razlogov. Pri segregaciji gre za zanikanje temeljnih človekovih pravic (pravica do izobraževanja, pravica do temeljnega varstva itd.). Uporabnik je poseben, sam zase, ne vključuje se ga v aktivnosti, niti si ne prizadeva, da bi jih naredili njemu dostopne.

**Separacija** pomeni, da določeno skupino ljudi izoliramo zato, da jo zaščitimo pred okoljem, ki je do nje pogosto negativno. Pojem separacije ima manjšo negativno konotacijo kot pojem segregacije (primer: specialne knjižnice za določene uporabnike, npr. knjižnica za slepe in slabovidne).

**Integracija** pomeni vključitev posameznika v neko skupnost. Integracija pomeni vključitev ene skupine v drugo s tem, da se manjšina podredi večini. V vzgoji in izobraževanju obstaja več različic integracije:

- Prva stopnja je *integracija po lokaciji*, to pomeni, da se redno in specialno poučevanje izvaja na istem mestu, npr. v šoli, vendar brez kakršne koli organizacijske povezanosti, komunikacije in medsebojnih aktivnosti. Otroci se lahko med seboj vidijo, vendar ostajajo ločeni.
- Druga stopnja je *funkcionalna integracija*, pri kateri se ustvarjajo medsebojne aktivnosti v istih prostorih z isto opremo. Tudi učiteljski svet je isti, saj v vseh razredih poučujejo isti učitelji, le da po različnem učnem programu.
- Tretja stopnja je *socialna integracija*, ki upošteva obe predhodni fazi ob ustvarjanju medsebojnih stikov in komunikacije do čvrste interakcije otrok s posebnimi potrebami in otrok brez okvar ter primanjkljajev. Kljub temu, da je tretja faza integracije najkompleksnejša, temelji tako kot tudi drugi dve fazi na fizični namestitvi otrok s posebnimi potrebami v redne oblike vzgoje in izobraževanja (Demšar Pečak, 2000).

**Inkluzija** nadaljuje proces socialne integracije. Zahteva, da se tradicionalni medicinski model posebnih potreb opusti in nadomesti s socialnim modelom. Inkluzija ali vključevanje pomeni prizadevati si, da subjekt postane del celote. Predstavlja dvosmeren proces, kjer se večina prilagodi manjšini in obratno.

Prednosti inkluzije so: zmanjševanje strahu pred različnostjo, rast in socialno znanje, izboljšanje samopodobe ter prijateljstvo. Inkluzija ne pomeni, da smo vsi enaki ali da se v vsem strinjamo. Inkluzija nas uči, da večje kot so razlike med nami, večja je naša možnost, da ustvarimo novo vizijo, uči nas tudi, kako sprejemati ljudi, ki so drugačni od nas, in kako sprejemati svojo drugačnost (Galeša, 1995).

Bibliotekarjev cilj naj bo doseči inkluzijo, kjer različnost ne predstavlja mej v posameznikovi izpolnitvi in priložnosti za razvoj ter kjer si obe strani prizadevata za skupno dobro. Vendar pa je to mogoče le, če bibliotekar razume lastno vlogo v ustvarjanju inkluzivnih ali segregacijskih pogojev. V kolikor se zaveda svoje vloge in jo razume, lahko spremeni okoliščine, ki preprečujejo izključenost in diskriminirajo nekatere posameznike ali skupine, ter spodbuja okolje, ki ustvarja inkluzijo.

## 2.4 DISKRIMINACIJA

Diskriminacija pomeni neenako obravnavanje posameznice oziroma posameznika v primerjavi z nekom drugim zaradi narodnosti, rase, etničnega porekla, spola, zdravstvenega stanja, invalidnosti, jezika, verskega ali drugega prepričanja, starosti, spolne usmerjenosti, izobrazbe, gmotnega stanja, družbenega položaja ali katere koli druge osebne okoliščine (Nediskriminacija, 2005).

Diskriminacija ustvarja prepričanje, da ljudje pripadajo določeni skupini. Tu seveda govorimo o skupinah, ki so vsiljene ljudem, ne da bi jih vprašali ali želijo biti njihov del. V enakovredni družbi bi bilo veliko več potencialov, bili bi bolj svobodni, ne pa utrujeni od okvirjev, ki si jih postavljamo sami. To blokira našo radovednost in reže naš horizont, kar vodi v ozko mišljenje ter oblikovanje stereotipov. Stereotipom se je nemogoče izogniti. So del družbe. Vendar je od nas odvisno ali jih vzamemo kot so ali smo odprti za drugačne razlage. Zanimivo je dejstvo, da negativna srečanja večkrat posplošimo na celo skupino, pozitivna pa zgolj na posameznika, pa naj gre za Rome, osebe s posebnimi potrebami, tujce, temnopolte in podobno. Zakaj je pomemben boj proti diskriminaciji? Da bi poznali resnico in videli realnost. Svojih prepričanj vendar ne želimo oblikovati na podlagi stereotipov.



Zakaj, če si tega nihče ne želi, kljub temu prihaja do diskriminacije? Zaradi človeške narave, strahu, nacionalizma, religije, kulture, ekonomskih razlik med ljudmi, stereotipov, želje po prevladi, sovraštva, nestrpnosti in nasilja. Posledice so številne raziskave, teorije, samomori, usmerjenost k dobičku, konflikti, manjvrednostni občutki, terorizem, revščina, segregacija in še bi lahko naštevali. Posledice in vzroki se lahko med sabo tudi zamenjajo, torej lahko revščina vodi do ekonomskih razlik med ljudmi in do občutka manjvrednosti. Pri prizadevanju za nediskriminacijo moramo na vzroke in posledice gledati celostno in ne samo na posamezne segmente. Včasih se preveč ukvarjamo z blaženjem vzrokov oziroma posledic, premalo pa z diskriminacijo samo (Delavnica o diskriminaciji, 2010).

Za diskriminacijo v primeru oseb s posebnimi potrebami gre tudi v primeru neprilagojenega dostopa do javnih prostorov in storitev. Temeljna naloga bibliotekarja je ta, da nudi dostop do informacijskih virov in storitev vsem uporabnikom. Tudi etični kodeks ga zavezuje k zagotavljanju najvišje možne kakovosti storitev, k povečevanju dostopnosti, učinkovitosti in raznovrstnosti ter k spoštovanju uporabnika (Etični kodeks slovenskih knjižničarjev, 1995).

Da pa bi lahko svoje poslanstvo in naloge kar najbolje opravljal, potrebuje znanje o uporabnikih, in sicer: kdo so, koliko jih je, kaj je značilno za njihove posebne potrebe in na kakšen način jim lahko ponudi zanje dostopne storitve.

## 2.5 KATEGORIJE UPORABNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI

Vsak uporabnik s posebnimi potrebami ima svoje specifične značilnosti in potrebe, skupno pa jim je to, da za opravljanje določenih aktivnosti potrebujejo dodatno pomoč in podporo. Različne posebne potrebe je dobro poznati zato, da se zavedamo s kakšnimi težavami se srečujejo uporabniki s posebnimi potrebami; da znamo prepoznati in razumeti različne posebne potrebe ter da znamo primerno reagirati in svetovati. Različne definicije in kategorije pa potrebujemo zato, da lahko določimo potrebne prilagoditve, ki ustrezajo večjemu številu uporabnikov hkrati.

Kategorije uporabnikov s posebnimi potrebami smo povzeli po *Zakonu o usmerjanju otrok s posebnimi potrebam* (2000), ki najbolj celostno zajema različne kategorije posebnih potreb. To so: uporabniki z motnjami v duševnem razvoju, slepi in

slabovidni uporabniki, gluhi in naglušni uporabniki, uporabniki z govorno-jezikovnimi motnjami, gibalno ovirani uporabniki, dolgotrajno ali kronično bolni uporabniki, uporabniki s primanjkljaji na posameznih področjih učenja (poimenovano tudi specifične učne težave) in uporabniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami (poimenovano tudi motnje vedenja in osebnosti, vendar manj primerno). Sledi podrobnejši opis posameznih kategorij, povzet po *Kriterijih za opredelitev vrste in stopnje primanjkljajev, ovir oziroma motenj* (2004), pri vsaki kategoriji pa bomo navedli najpogostejše težave, s katerimi se lahko uporabniki soočajo v knjižnici, saj bomo v naslednjem poglavju iskali prilagoditve za odpravljanje teh težav in ovir.

### **2.5.1 Uporabniki z motnjami v duševnem razvoju**

Uporabniki z motnjami v duševnem razvoju imajo nižje intelektualne sposobnosti, ki se pogosto odražajo na govornem, motoričnem in socialnem področju, kar se odraža v neskladju med njihovo mentalno in kronološko starostjo. Ločimo uporabnike z lažjimi, zmernimi ali težjimi duševnimi motnjami (Kriteriji, 2004).

Težave, s katerimi se najpogosteje srečujejo v knjižnici: lahko neradi vstopijo v knjižnico in neradi uporabljajo javna delovna mesta, imajo težave v komunikaciji, organizaciji, koncentraciji ter pri učenju.

### **2.5.2 Slep ali slabovidni uporabniki**

Slep ali slabovidni uporabniki so tisti, ki imajo okvaro vida, očesa ali okvaro vidnega polja.

#### **a) Slaboviden uporabnik**

Slaboviden uporabnik ima ostrino vida od 0,30 do 0,10 oziroma ostrino vida manj od 0,10 do 0,05, ali zožitev vidnega polja na 20 stopinj ali manj okrog fiksacijske točke, ne glede na ostrino vida.

Glede na slabovidnost se razlikuje:

- Zmerno slabovidne uporabnike: uporabnik ima 10 %-30 % vida in dela po metodi za slabovidne. Hitrost dela je lahko enaka kot pri ostalih uporabnikih. Nekateri

slabovidni uporabniki vidijo na tablo. Potrebujejo posebna znanja o uporabi pripomočkov.

- Težko slabovidne uporabnike: uporabnik ima 5 %-9,9 % vida, uporablja preostali vid. Potrebuje gradivo v povečanem tisku. V vsakdanjem življenju je z ustrezno previdnostjo in z obvladovanjem specialnih znanj samostojen. Dela po metodi za slabovidne, vendar je počasnejši.

#### b) Slep uporabnik

Slep uporabnik ima ostrino vida manj od 0,05 do 0,02, ali zoženost vidnega polja okrog fiksacijske točke na 5 do 10 stopinj ne glede na ostrino vida, oziroma ostrino vida manj od 0,02 do zaznavanja svetlobe, ali zoženost vidnega polja okrog fiksacijske točke do 5 stopinj ne glede na ostrino vida, oziroma ostrino vida 0 (amaurosis).

Glede na slepoto se razlikuje:

- Slepe uporabnike z ostankom vida: uporabnik ima 2 %-4,9 % vida in z vidom prepoznava manjše objekte na 1—2 metra. Poleg razvijanja ostalih čutil mora sistematično razvijati ostanke vida. Potrebuje stalni specialni trening za vsakdanje življenje in prilagojene učne pripomočke ter pripomočke za slepe. Pri gibanju in delu potrebuje primerno osvetlitev, kontraste itd. Pri delu uporablja v glavnem brajevo pisavo, s pomočjo raznih povečal pa tudi dela tudi vidno.
- Slepe uporabnike z minimalnim ostankom vida (projekcija svetlobe—1,9 % vida): uporabnik vidi sence, obrise večjih objektov (projekcija). V vsakdanjem življenju pridobiva znanje in spretnosti na podoben način kot popolnoma slepi. Potrebuje stalni specialni trening in prilagojene učne pripomočke ter pripomočke za slepe za orientacijo in vsakdanje življenje. Piše v brajevi pisavi. Slep uporabnik z minimalnim ostankom vida, določenim na zgornji meji, ki opredeljuje skupino, bere močno povečane črke. Poleg razvijanja ostalih čutil mora sistematično razvijati ostanke vida.
- Popolnoma slepe uporabnike (amaurosis): uporabnik mora tako v vsakdanjem življenju kot pri šolskem delu uporabljati ostala čutila. Omejen je v raziskovanju okolja in aktivnem poseganju vanj. Če je ustrezno obravnavan, se s svojimi vrstniki v povprečju kasneje izenači pri oblikovanju abstraktnih pojmov in v drugih vidikih razvoja. Potrebuje stalni specialni trening za vsakdanje življenje in prilagojene

učne pripomočke ter pripomočke za slepe za orientacijo in vsakdanje življenje. Piše v brajevi pisavi.

Težave, s katerimi se slepi in slabovidni uporabniki srečujejo v knjižnici: prilagoditve, ki jih potrebujejo, so odvisne od individualnih posebnosti glede na to, kako je oko okvarjeno, še zlasti je nujna primerna osvetlitev. Slaboviden uporabnik ima težave pri rokovanju z majhnimi predmeti in z opazovanjem oddaljenih pojavov in predmetov.

Zvočna, Braillova, digitalna prilagoditev ali povečan tisk so bistvenega pomena za popolno dostopnost za uporabnike z okvaro vida.

### **2.5.3 Gluhi in naglušni uporabniki**

Gluhi ali naglušni uporabniki imajo okvare, ki zajemajo uho, njegove strukture in funkcije, povezane z njim.

#### **a) Naglušen uporabnik**

Naglušen uporabnik ima povprečno izgubo sluha na frekvencah 500, 1000 in 2000 hercev (Hz) manj kot 91 decibelov (dB) in ima resne težave pri poslušanju govora ter pri govorni komunikaciji. Naglušnost pomeni zoženje slušnega polja in delno moti sporazumevanje s pomočjo govora.

Glede na naglušnost se razlikuje:

- Uporabnike z lažjo izgubo sluha (26-40 dB): uporabnik ima težjo ali težko izgubo sluha na enem ušesu in lažjo ali je brez izgube na drugem ušesu. Lahko ima tudi lažjo obojestransko izgubo sluha. Pri njem sta lahko prizadeta sporazumevanje in poslušanje govora. Prisotne so lahko tudi druge vrste prizadetosti poslušanja. Uporabnik je oviran v orientaciji.
- Uporabnike z zmerno izgubo sluha (41—55 dB): uporabnik ima lahko obojestransko zmerno izgubo sluha, popolno izgubo sluha na enem ušesu, lažjo izgubo ali je brez izgube na drugem, oziroma ima težko izgubo sluha na enem ušesu in zmerno, lažjo ali nima izgube na drugem ušesu. Pri uporabniku sta lahko prizadeta sporazumevanje, poslušanje govora, lahko so prisotne tudi druge vrste prizadetosti poslušanja. Možni sta prizadetost vedenja in prizadetost pri pridobivanju znanja. Uporabnik je oviran v orientaciji in telesni neodvisnosti.

- Uporabnike s težjo izgubo sluha (56—70 dB): uporabnik ima težjo obojestransko izgubo sluha ali težko izgubo sluha na enem ušesu in težjo izgubo sluha na drugem ušesu. Pri uporabniku so prizadeti sporazumevanje, razumevanje govora in poslušanje govora. Možna je istočasna prizadetost vedenja, pridobivanja znanja in prilagajanja vedenja okoliščinam. Uporabnik s težjo izgubo sluha je oviran v orientaciji, pri vključevanju v družbo in pri telesni neodvisnosti.
- Uporabnike s težko izgubo sluha (71—90 dB): uporabnik ima popolno izgubo sluha na enem ušesu in težko izgubo sluha na drugem ušesu oziroma težko obojestransko izgubo sluha. Pri njem je prisotna prizadetost sporazumevanja, predvsem razumevanja in poslušanja govora. Pogosta je istočasna prizadetost vedenja, prilagajanja vedenja okoliščinam, pridobivanja znanja. Uporabnik je oviran v orientaciji, telesni neodvisnosti in pri vključevanju v družbo.

#### b) **Gluh uporabnik**

Gluh uporabnik ima najtežjo izgubo sluha, pri kateri ojačanje zvoka ne koristi. Povprečna izguba sluha na frekvencah 500, 1000 in 2000 hercev (Hz) je 91 decibelov (dB) in več.

Glede na gluhoto se razlikuje:

- Uporabnike z najtežjo izgubo sluha (91 decibelov in več): uporabnik z najtežjo izgubo sluha ni sposoben slišati in razumeti govora, tudi če je ojačan. Uporabnik ne more v celoti sprejemati govora niti s slušnim aparatom. Pri njem so prisotne prizadetost sporazumevanja, razumevanja in poslušanja govora ter druge vrste prizadetosti poslušanja. Pogosta je istočasna prizadetost vedenja, orientacije v času in prostoru, prilagajanja vedenja okoliščinam in pridobivanja znanja. Uporabnik je oviran v orientaciji, telesni neodvisnosti in pri vključevanju v družbo.
- Uporabnike s popolno izgubo sluha: uporabnik s popolno izgubo sluha ne loči niti dveh jakosti zvoka niti dveh frekvenc, ni sposoben slišati ali razumeti govora, tudi če je ojačan. Uporabnik ne more sprejemati govora niti s slušnim aparatom. Pri njem so prisotne prizadetost sporazumevanja, razumevanja in poslušanja govora ter druge vrste prizadetosti poslušanja. Pogosta je istočasna prizadetost vedenja, orientacije v času in prostoru, prilagajanja vedenja okoliščinam in pridobivanja

znanja. Uporabnik je oviran v orientaciji, telesni neodvisnosti in pri vključevanju v družbo.

Najpogostejše težave, s katerimi se gluhi ali naglušni uporabniki srečujejo pri uporabi knjižnice: ker je njihova posebna potreba nevidna, lahko nastanejo težave pri vzpostavitvi stika z bibliotekarjem, prav tako pa se lahko zgodi, da v primeru požara gluhi uporabnik ne bo opazil požarnega alarma, bibliotekar pa ne bo vedel, da ima v knjižnici uporabnika, ki ga je potrebno opozoriti na evakuacijo. Naslednja težava je uporaba jezika. Gluhi in naglušni uporabniki za sporazumevanje velikokrat uporabljajo znakovni jezik, ki se od slovenskega v marsičem razlikuje (npr. v strukturi in besednem zakladu), zato bodo takšnemu uporabniku kompleksni in dolgi stavki povzročali težave pri razumevanju, pa naj bodo izgovorjeni ali napisani.

#### **2.5.4 Uporabniki z govorno-jezikovnimi motnjami**

Uporabniki z govorno-jezikovnimi motnjami imajo motnje pri usvajanju in razumevanju ter govornem izražanju, ki niso posledica izgube sluha.

Motnje se kažejo v razumevanju govora in govorno-jezikovnem izražanju, od blagega zaostajanja do nerazvitosti. Specifične motnje na področju razumevanja, strukturiranja, procesiranja in izražanja se kažejo tudi v neskladju med besednimi in nebesednimi sposobnostmi. Sekundarno se motnje v govorno-jezikovnem sporazumevanju kažejo tudi na področju branja in pisanja ter pri učenju v celoti. Funkcionalno znanje branja in pisanja je lahko prizadeto v razponu od blagega zaostajanja do funkcionalne nepismenosti.

Glede na govorno-jezikovne motnje se razlikuje:

- Uporabnike z lažjimi govorno-jezikovnimi motnjami: govorno-jezikovno sporazumevanje odstopa od povprečja kronološko enako starih vrstnikov, in sicer na enem od področij: izgovarjava, struktura ali semantika. Uporabnik je lahko sposoben uporabljati zahtevno multimodalno nadomestno in dopolnilno komunikacijo. Z njeno uporabo se lahko uspešno sporazumeva, pridobiva in izraža znanje o sebi ter svetu okoli sebe. Z ustreznimi prilagoditvami je sposoben uporabljati pisno komunikacijo.

- Uporabnike z zmernimi govorno-jezikovnimi motnjami: uporabniku oviranost na področju govorno-jezikovnega sporazumevanja preprečuje uspešno komunikacijo z okolico. Zaostanek v govorno-jezikovnem razvoju se kaže na vseh področjih: izgovarjava, morfolologija, semantika in sintaksa. Lahko je sposoben uporabljati multimodalno nadomestno in dopolnilno komunikacijo. Pisna komunikacija je omejena.
- Uporabnike s težjimi govorno-jezikovnimi motnjami: uporabnikovo sporazumevanje je zelo omejeno, vezano je na osebe iz ožje okolice. Potrebuje stalno vodenje in različne stopnje pomoči. Sposoben je uporabljati enostavno nadomestno in dopolnilno komunikacijo, s katero se sporazumeva z osebami iz ožje okolice.
- Uporabnike s težkimi govorno-jezikovnimi motnjami: uporabnik se odziva le na situacijo, za sporazumevanje pretežno uporablja le govorico telesa. Uporaba nadomestne in dopolnilne komunikacije je omejena na ponavljajoče se situacije in zadovoljevanje le najosnovnejših potreb. Za komunikacijo uporablja konkretne predmete.

Najpogostejše težave, s katerimi se uporabniki z govorno-jezikovnimi težavami srečujejo pri uporabi knjižnice: govorne težave so vezane predvsem na težave v artikulaciji govora (dislalije), tempu in ritmu govornega izraza (jecljanje, brbotanje). Področje jezika pa zajema globlje težave, vezane na fonologijo, morfolologijo, sintakso, semantiko in pragmatiko, kot so nesposobnost razumevanja govora ali težave v govorni produkciji (razvojne disfazije, afazije, dispraksije ...).

Uporabniki z govorno-jezikovnimi težavami potrebujejo več časa pri sprejemanju novih informacij, več razlage, ponavljanja, utrjevanja in praktične uporabe ter sprotno preverjanje osvojenega znanja in veščin. Prav zaradi tega so pomembni delo v manjših skupinah, individualni pristop in usposobljenost strokovnjakov za področje gradnje govora in jezika (Zavod..., 2009).

### **2.5.5 Gibalno ovirani uporabniki**

Gibalno ovirani uporabniki imajo prirojene ali pridobljene okvare, poškodbe gibalnega aparata, centralnega ali perifernega živčevja. Gibalna oviranost se odraža v obliki funkcionalnih in gibalnih motenj.

Glede na gibalno oviranost se razlikuje:

- Lažje gibalno ovirane uporabnike: uporabnik ima motnje gibov, ki povzročajo lažjo funkcionalno motenost, hodi samostojno tudi izven prostorov, lahko ima težave pri teku in daljši hoji po neravnem terenu; samostojen je pri vseh opravilih razen pri tistih, ki zahtevajo dobro spretnost rok. Ni odvisen od pripomočkov, potrebuje le manjše prilagoditve. Za izvajanje dela ne potrebuje fizične pomoči, pri nekaterih oblikah dela so potrebni pripomočki (posebna pisala, orodje, miza ali stol).
- Zmerno gibalno ovirane uporabnike: uporabnik ima motnje gibov, ki povzročajo zmerno funkcionalno oviranost, sicer samostojno hodi znotraj prostorov ali na krajše razdalje. Možna je uporaba pripomočkov (posebni čevlji, bergle), ima težave na neravnem terenu in stopnicah, kjer je počasnejši. Potrebuje nadzor ali oprijemanje. Na srednje in večje razdalje uporablja prilagojeno kolo, ali voziček za transport ali na ročni pogon, ali pomoč in nadzor druge osebe. Fina motorika rok je lahko zmerno motena. Pri dnevnih opravilih potrebuje nadzor, pri zahtevnejših opravilih pomoč, za izvajanje potrebuje prilagoditve ali pripomočke. Pri izvajanju dela občasno potrebuje fizično pomoč druge osebe.
- Težje gibalno ovirane uporabnike: uporabnik ima motnje gibov, ki povzročajo težjo funkcionalno oviranost, sicer hodi samostojno na krajše razdalje, čeprav hoja tudi na kratke razdalje brez pripomočkov ni funkcionalna. Na kratke razdalje lahko del dneva uporablja ortoze in hoduljo. Za večji del gibanja znotraj in zunaj prostorov potrebuje voziček na ročni pogon, zunaj prostorov tudi prilagojeno kolo ali pomoč druge osebe. Hoja po stopnicah ni možna. Fina motorika je motena in ovira dobro funkcijo rok. Pri dnevnih opravilih potrebuje stalno delno pomoč druge osebe. Morebitne motnje kontrole sfinktrov zahtevajo iztiskanje mehurja ali samokateterizacijo. Pri izvajanju večine dela potrebujejo fizično pomoč.



- Težko gibalno ovirane uporabnike: uporabnik ima zelo hude motnje gibanja, ki povzročajo popolno funkcionalno odvisnost. Samostojno gibanje ni možno, lahko doseže samostojnost v gibanju z elektromotornim vozičkom. Za sedenje potrebuje posebej prilagojene pripomočke. Ima malo funkcionalnih gibov rok. Možne so posebne prilagoditve hranjenja (sonda). V vseh dnevnih opravilih je odvisen od tuje pomoči, lahko se delno hrani sam. Pri izvajanju dela potrebuje stalno fizično pomoč.

Težave, s katerimi se najpogosteje srečuje pri uporabi knjižnice: v prvi vrsti so to ovire v fizičnem okolju, t.j. fizičen dostop do zgradbe, oddelkov, sanitarij. Če je uporabnik na vozičku, ima lahko težave pri dosegu gradiva na višjih policah ali pri uporabi skupnih čitalniških prostorov, če so mize previsoke ali je pohištvo fiksno. Oviro lahko predstavljajo težke ali velike knjige oziroma gradivo. Težave se lahko pojavijo tudi pri uporabi transporta do knjižnice (npr. ali je v bližini postajališče mestnega avtobusa, oziroma če uporabnik uporablja lasten transport, ali ima knjižnica posebno parkirno mesto), prav tako pa lahko nastanejo težave pri komunikaciji, če uporabnik ne more govoriti oziroma govori tiho/počasi/nerazumljivo.

### **2.5.6 Dolgotrajno oziroma kronično bolni uporabniki**

Dolgotrajno bolni uporabniki so uporabniki z dolgotrajnimi oziroma kroničnimi motnjami ter boleznimi, ki jih ovirajo pri delu. Dolgotrajna bolezen je vsaka, ki ne izzveni v treh mesecih. Med dolgotrajne bolezni sodijo kardiološke, endokrinološke, gastroenterološke, alergološke, revmatološke, nefrološke, pulmološke, onkološke, hematološke, dermatološke bolezni, psihiatrične in nevrološke bolezni (npr. epilepsija), avtoimune motnje in motnje hranjenja.

Težave, s katerimi se najpogosteje srečujejo pri uporabi knjižnice: zaradi poslabšanja stanja se morda ne bodo uspeli držati roka izposojenega gradiva. Iz istega vzroka morda ne bodo uspeli obiskati knjižnice, ampak si bodo želeli storitve na daljavo oziroma na domu.

### **2.5.7 Uporabniki s specifičnimi učnimi težavami (primanjkljaji na posameznih področjih učenja)**

Uporabniki s specifičnimi učnimi težavami so uporabniki, pri katerih se zaradi znanih ali neznanih motenj v delovanju centralnega živčnega sistema pojavljajo zaostanki v razvoju v zvezi s pozornostjo, pomnjenjem, mišljenjem, koordinacijo, komunikacijo, z razvojem socialnih sposobnosti in z emocionalnim dozorevanjem in pri katerih se kažejo izrazite težave v zvezi z branjem, pisanjem, pravopisom, računanjem. Specifične učne težave trajajo celo življenje in vplivajo na učenje ter vedenje. Primarno niso pogojene z vidnimi, slušnimi ali motoričnimi motnjami, motnjo v duševnem razvoju, emocionalnimi motnjami in neustreznimi okoljskimi dejavniki, vendar pa lahko nastopajo skupaj z njimi.

Med specifične učne težave sodijo disleksija, diskalkulija, disgrafija, dispraksija in druge.

Težave, s katerimi se uporabniki s specifičnimi učnimi težavami najpogosteje srečujejo pri uporabi knjižnice: zaradi svojih težav se uporabniki s specifičnimi učnimi težavami lahko izogibajo knjižnice in imajo na splošno odpor do branja. Prav tako jim težave povzročajo hitrost procesiranja informacij (npr. razumevanje in interpretacija zastavljenih vprašanj s strani bibliotekarja), kratkotrajen spomin (npr. težave pri zapomnitvi postopka registracije na računalnik, zapomnitve gesla, oznake gradiva ipd.), organizacija časa (npr. zamujanje na sestanke) in druge organizacijske sposobnosti (npr. ne uspe dokončati naloge v času, ko ima doma izposojeno gradivo, ki ga potrebuje za dokončanje naloge). Vendar pa imajo uporabniki z disleksijo tudi številne pozitivne aspekte, znajo na primer videti celotno sliko, razmišljajo vizualno in tridimenzionalno, ustvarjajo nepričakovane povezave ter uporabljajo divergentno mišljenje in so iznajdljivi, prožni, odločni ter motivirani (Robertson, 2007). Lahko imajo težave pri uporabi UDK vrstilcev.

### **2.5.8 Uporabniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami**

Uporabniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami so uporabniki z disocialnim vedenjem, ki je intenzivno, ponavljajoče in trajnejše ter se kaže z neuspešno socialno

integracijo. Uporabnikovo disocialno vedenje je lahko zunanje ali notranje pogojeno in se kaže s simptomi kot so na primer agresivno vedenje, avtoagresivno vedenje, uživanje alkohola in mamil, uničevanje tuje lastnine, pobegi od doma, čustvene motnje.

Težave, s katerimi se uporabniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami najpogosteje srečujejo pri uporabi knjižnice: zaradi občutkov neuspešnosti, nesprejetosti nimajo pozitivnega mnenja o sebi, niso motivirani za učenje in delo. Pri zahtevnem izobraževalnem procesu jim primanjkuje vztrajnosti, moteni sta usmerjena pozornost in zbranost. Bolj so usmerjeni v odnose kot v vsebino, obenem pa pričakujejo uspeh in potrditev. Primanjkljaje lahko učinkovito kompenzirajo le v dovolj strpnem okolju, ki posameznika ne izključuje, ampak ga spodbuja in je pozorno na vsak uspeh in napredek. Če jim je omogočen občutek sprejetosti, varnosti lahko ob ustreznih spodbudah svoje individualne sposobnosti v celoti razvijejo (Horvat, 2001). Včasih uporabnik zaide v knjižnico tudi, če nima informacijskih potreb, ampak si enostavno želi biti nekje, kjer se počuti dobrodošlega in varnega. Uporabniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami potrebujejo prostor za oddih ter zasebnost pogosteje od ostalih. Knjižnica jim lahko nudi ta prostor brez občutka izpostavljenosti pred ostalimi, hkrati pa je uporabnik še vedno pod budnim očesom bibliotekarja, ki ga spremlja brez občutka nadziranja (Jurkowski, 2006).

Pogosto zamenjujemo pojem motnje v duševnem razvoju s pojmom čustvene in vedenjske težave. Med njima pa obstajajo pomembne razlike. Duševne bolezni sodijo med bolezni in jih lahko zdravimo, medtem ko gre pri motnjah v duševnem razvoju za stanje, ki traja vse življenje. Ljudje s čustvenimi in vedenjskimi motnjami potrebujejo zdravstveno nego ter medicinsko in psihično terapijo. Na splošno pri teh osebah ne gre za okvaro intelekta, kar pomeni, da lahko zaživijo neodvisno, ko je njihova duševna težava odpravljena oziroma pod nadzorom (Razlike..., 2010).

Pri opisu težav različnih uporabnikov s posebnimi potrebami pri uporabi knjižnice je treba poudariti, da gre za najpogostejše težave, ki se jih kot takih ne sme posploševati na posameznega uporabnika. Vsak posameznik je kompleksna osebnost in lahko reagira na določeno oviro drugače kot nekdo, ki spada v isto kategorijo posebnih potreb, prav tako kot se vsak navaden uporabnik sooča z različnimi težavami po svoje. Opisi

najpogostejših težav naj služijo zgolj kot primer, ne pa pravilo pri načrtovanju prilagoditev in storitev za uporabnike s posebnimi potrebami.

## 2.6 UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI V KNJIŽNICI

Skupini uporabnikov s posebnimi potrebami se v knjižnici posveča premalo pozornosti. Čeprav je ta skupina uporabnikov zelo velika, je zanjo povečini slabo poskrbljeno, tako s strani uporabnikov samih, kot tudi s strani bibliotekarjev. Uporabniki knjižnice ne obiskujejo zaradi nedostopnih knjižničnih in informacijskih storitev oziroma so mnenja, da so knjižnice zanje neuporabne, bibliotekarji pa si ne prizadevajo za izboljšanje in večjo dostopnost gradiva ter storitev, ker jih tako ali tako nihče ne uporablja. Rezultat tega začaranega kroga je v vedno večjem odmiku uporabnikov s posebnimi potrebami od knjižnice, knjižnica pa s tem izgubi smisel v prizadevanju za prilagajanje svojih storitev uporabnikom s posebnimi potrebami.

Knjižnice imajo združevalno vlogo v življenju uporabnika s posebnimi potrebami v tem, da mu olajšajo sodelovanje v družbi (Robinson, 2005). Zato morajo bibliotekarji upoštevati vrsto dejavnikov, ki vplivajo na to, ali bo knjižnica prijazna uporabnikom s posebnimi potrebami in se zavedati svoje vloge pri tem ali se bodo uporabniki v njej počutili dobrodošle. Prvi od teh dejavnikov je spoštovanje zasebnosti uporabnikov s posebnimi potrebami.

### 2.6.1 Zasebnost

Pri uporabnikih s posebnimi potrebami se večkrat srečamo z vprašanjem zasebnosti in razkritja posebnih potreb. Vsak človek ima pravico do zasebnosti in nihče nima od njega pravice zahtevati, da razkrije svoje težave, če sam tega ne želi. V kolikor pa kdo zaradi svojih posebnih potreb uveljavlja posebne prilagoditve, se mora zavedati, da bo za uveljavitev posebnih prilagoditev moral razkriti vsaj del svojih težav.

Prizadevati si moramo za to, da uporabnik s posebnimi potrebami svoje težave zaupa čim manj ljudem. Prav tako moramo zagotoviti tajnost podatkov in primerno obdelavo skladno z *Zakonom o varstvu osebnih podatkov* (2004) ter uporabnika obvestiti o tem kako bodo njegovi zaupni podatki hranjeni in evidentirani. Pri tem mislimo na vse

situacije, pri katerih uporabnik želi posebne prilagoditve, na primer pri dostavi gradiva na dom, medknjižnični izposoji, tečaju bibliografskih inštrukcij in drugih.

Neprijetnim situacijam v zvezi z razkrivanjem se lahko izognemo tako, da ima knjižnica zaposlenega posebnega koordinatorja za uporabnike s posebnimi potrebami, na katerega se lahko obrnejo in se z njim hkrati tudi dogovorijo o potrebnih prilagoditvah. Koordinator nato informacijo o prilagoditvah posreduje kolegom, brez nepotrebnih podrobnosti in opisov težav ter ovir, s katerimi se uporabnik sooča.

V manjših knjižnicah, ki si ne morejo privoščiti dodatnega zaposlenega, lahko to nalogo prevzame nekdo od že zaposlenih bibliotekarjev kot eno od svojih delovnih nalog (elektronska pošta Mestne knjižnice Ljubljana, 5.11.2010).

Tudi ko nam uporabnik zaupa svoje težave, naše reakcije do njega niso vedno zavestne ali namerne, zaradi njih pa je naša komunikacija drugačna in pogosto neuspešna. Nič od tega ne pripomore k spoštljivemu odnosu do uporabnika s posebnimi potrebami. Da bi poskusili občutiti neustreznost takšnega odnosa si lahko predstavljamo kako bi se počutili sami, če bi nas nekdo prijel za roko in peljal čez oddelek, čeprav nismo zaprosili za pomoč in smo bili ravno sredi razmišljanja o orientaciji po prostoru (slep uporabnik); če bi se nekdo z nami pogovarjal počasi in glasno kot z otrokom, mi pa smo odrasla osebnost (naglušen uporabnik); če bi se nekdo pogovarjal z našim spremljevalcem o nas v naši prisotnosti ali pa če bi se ljudje izogibali očesnemu stiku z nami.

Bibliotekarji potrebujejo navodila kako naj se odzovejo na razkritje uporabnikovih težav na način, ki spoštuje uporabnikovo zasebnost in hkrati bibliotekarju omogoča, da izpolni svoje dolžnosti, tj. zagotavljanje dostopa do informacijskih virov, za kar pa mora poznati potrebe uporabnika ter težave, s katerimi se ta srečuje (Robertson, 2007, str. 36). Zato je pomembno, da se osredotočamo na posameznika in ne na njegovo posebno potrebo, kljub temu pa je treba poznati osnovne značilnosti in lastnosti posebnih potreb, najpogostejše ovire, s katerimi se oseba s posebnimi potrebami srečuje ter načine prilagoditev knjižničnih in informacijskih storitev.

### **3. KNJIŽNIČNE IN INFORMACIJSKE STORITVE ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI**

Zahteve in pričakovanja uporabnikov se spreminjajo. Povečuje se uporaba knjižnice na daljavo in koriščenje njenih storitev tudi izven odpiralnega časa. Fleksibilnost pri zagotavljanju kvalitetnih storitev je tako ključna pri spreminjajočih se zahtevah uporabnikov (Robertson, 2007, str. 33).

V poglavju o inkluziji smo govorili o pomembnosti bibliotekarjevega zavedanja njegove vloge pri ustvarjanju inkluzije. Ta se kaže pri identificiranju in premagovanju ovir v knjižnici ter načrtovanju storitev v duhu socialnega modela posebnih potreb. Pri delu z uporabniki s posebnimi potrebami večkrat predvidevamo, da želijo biti vključeni, vendar je to lahko napačno izhodišče. So uporabniki tisti, ki želijo biti vključeni, ali je knjižnica tista, ki jih želi vključiti? Ali se uporabniki želijo vključiti v dejavnosti, ki jih knjižnica ponuja? V kolikor je odgovor ne, se lahko pojavijo težave pri načrtovanju storitev zanje.

Napredek in uspešno vključenost uporabnikov s posebnimi potrebami je moč doseči le, če jim pri oblikovanju knjižničnih in informacijskih storitev posvečamo dovolj pozornosti ter imamo primerno znanje. V ta namen se morajo bibliotekarji podrobneje seznaniti s težavami, s katerimi se uporabniki s posebnimi potrebami soočajo, ter načini prilagoditev, s katerimi je te težave moč premagati oziroma omiliti. Nekatere težave smo opisali že v poglavju o kategorijah uporabnikov s posebnimi, prva od prilagoditev, s katerimi premagujemo najbolj osnovne težave, pa je zagotovo dostopnost knjižnice, knjižničnega gradiva in informacij o gradivu ter dostopnost knjižničnih in informacijskih storitev.

#### **3.1 ZAGOTAVLJANJE DOSTOPNOSTI**

Konvencija OZN o pravicah invalidov je prvi pravno zavezujoč dokument Združenih narodov s področja invalidskega varstva za uveljavljanje načela enakih možnosti in enake obravnave ter preprečevanja diskriminacije, ki jo doživljajo osebe s posebnimi potrebami na različnih področjih življenja. Slovenija je Konvencijo ratificirala leta 2008 (Zakon o ratifikaciji Konvencije..., 2008). 24. člen tega zakona pravi, da imajo osebe s posebnimi

potrebami pravico do izobraževanja, da jim je treba zagotoviti, da se izobražujejo, da je treba zagotavljati, da niso izključeni zaradi svojih posebnih potreb, da je treba izobraževanje prilagoditi njihovim potrebam. Podobno je zaslediti tudi v *Manifestu o splošnih knjižnicah* (1994): splošna knjižnica je dolžna zagotoviti oziroma priskrbeti posebne vrste storitev in gradiv tistim uporabnikom, na primer pripadnikom jezikovnih manjšin, ljudem s telesnimi okvarami, negovancem v bolnišnicah, zapornikom, ki iz kakršnih koli razlogov ne morejo uporabljati rednih storitev in običajnih gradiv. Zakon o knjižničarstvu (2001) pa v 18. členu pravi, da »splošne knjižnice, ki izvajajo knjižnično dejavnost za prebivalstvo v svojem okolju, zagotavljajo tudi storitve za skupine prebivalcev s posebnimi potrebami.«

Uporabnik na invalidskem vozičku bi moral imeti možnost dostopa do vseh oddelkov knjižnice. Slep ali slaboviden uporabnik bi moral imeti možnost gibanja po knjižnici s palico ali psom vodnikom, ne da bi se pri tem zaletaval v ovire, gluhi uporabnik pa možnost komuniciranja z osebjem knjižnice v njemu prilagojeni obliki. Uporabnik z motnjami v duševnem razvoju bi moral imeti možnost, da zlahka najde gradivo, uporabnik z disleksijo oziroma specifičnimi učnimi težavami pa možnost, da se v knjižnici znajde (Irvall in Nielsen, 2005).

### **3.1.1 Dostopnost okolja**

Dostop do gradiva in storitev je pravica vsakega uporabnika in tako temeljno vodilo pri načrtovanju knjižničnih storitev, ne pa posebna storitev, usluga ali izjema (Robertson, 2007, str. 34). Vendar pa je pred tem treba zagotoviti tudi dostop do same knjižnice in odstraniti ovire v okolju, ki preprečujejo fizično dostopnost do zgradbe. V skladu z Zakonom o graditvi objektov (2002), morajo biti vse javne zgradbe brez grajenih in komunikacijskih ovir, tako da je dostop zagotovljen tudi gibalno oviranim uporabnikom. Na podlagi zakona je bil sprejet tudi Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje neoviranega dostopa, vstopa in uporabe objektov v javni rabi ter večstanovanjskih stavb (2003).

Ko načrtujemo dostopnost okolja, moramo upoštevati vse elemente dostopnosti (Robertson, 2007, str. 38):

- fizični dostop za gibalno ovirane uporabnike, vključujoč, a ne izključno uporabnike na vozičkih,
- signalizacijo in smerne oznake za različne uporabnike s posebnimi potrebami,
- akustiko, za gluhe oziroma naglušne uporabnike,
- dostopnost tiskanih oziroma elektronskih virov za gibalno, vidno in slušno ovirane uporabnike, ali uporabnike s specifičnimi učnimi težavami,
- dostopnost opreme, računalnikov, fotokopirnih strojev in avtomatov.

Oznake morajo biti postavljene jasno, zelo priporočljivo je, da so na oznakah piktogrami (besedilo, ponazorjeno s slikami). Barvna črta na tleh, ki vodi do ustreznega gradiva je koristna za uporabnike z specifičnimi učnimi težavami in za slabovidne uporabnike (Nielsen in Irvall, 2007).

Pri ocenjevanju ali načrtovanju dostopnosti knjižnične zgradbe, gradiva in programov lahko uporabimo kontrolni seznam, ki ga je razvila IFLINA (International Federation of Library Associations and Institutions) sekcija za delo z uporabniki s posebnimi potrebami (Irvall, Nielsen, 2005). S pomočjo seznama lahko ocenimo obstoječe stanje glede dostopnosti zgradbe, storitev, gradiva in knjižničnih programov, lahko pa tudi povečamo dostopnost tam, kjer je potrebna.

Irvall in Nielsen (2005) poudarjata pomembnost dostopa celotne knjižnice. Prostor naj bo logično urejen z jasnimi oznakami in tlorisnim načrtom knjižnice, postavljenim blizu vhoda. Podajata tudi priporočila, kako naj bo organizirano fizično okolje, da bo dostopno. Pri načrtovanju dostopnega okolja pa se ne zgledejmo le po predpisih in arhitektovih načrtih, temveč imejmo odprto oko, saj prehod, ki v širino meri 220 cm ne bo dosti koristil pri zagotavljanju dostopnosti, če bodo na njem stoli, rastline, stojala z obvestili in podobno. Priporočljivo je, da se vsaj dvakrat dnevno naredi obhod knjižnice, kjer se preveri (Deines-Jones in Van Fleet, 1995):

- ali je vhod prost ter ali se vhodna vrata odpirajo brez težav,
- ali so talne površine suhe, preproge poravnane in na tleh ni ostankov na primer snega, vode ipd.,
- da prehodi niso zasedeni z vozički s knjigami, rastlinami, pohištvom ipd.,



- ali so delovne površine pospravljene (stoli potisnjeni k mizam),
- da so table z obvestili in usmerjevalne table jasne, točne in na svojem mestu,
- ali vsi računalniki in dodatna oprema brezhibno delujejo.

Hkrati z dostopnostjo okolja pa moramo poskrbeti tudi za primerno atmosfero v njem in zagotoviti varno ter udobno počutje uporabnikov. V ta namen Jurkowski (2006) podaja naslednje smernice za ureditev udobnega knjižničnega okolja za uporabnike s posebnimi potrebami:

- Stene knjižnice naj bodo pobarvane v mehkih in toplih barvah.
- V knjižnici naj bosta primerna razsvetljava in temperatura.
- Uporabniki naj imajo možnost izbire različnega sedežnega reda – za delo v skupini ali za individualno delo.
- Celotno osebje v knjižnici naj bo odprto, dostopno in prijazno.

Mišljenje, na katerega velikokrat naletimo, ko govorimo o načrtovanju in zagotavljanju dostopnega okolja je, da je to vedno povezano z velikimi stroški. Irvall in Nielsen (2005, str. 3) poudarjata, da za dostopno knjižnico sicer potrebujemo ekonomske vire, vendar pa do izboljšav lahko pridemo tudi z zelo majhnimi finančnimi obremenitvami ali pa sploh brez vsakršnih stroškov. Veliko rešitev lahko najdemo že samo s spremembo odnosa bibliotekarjev in z drugačnim načinom razmišljanja. Na primer: v knjižnici so oddelki oziroma območja, do katerih gibalno ovirani uporabniki nimajo možnosti dostopa. Rešitev: bibliotekarji morajo poznati ta območja in gradivo, ki se tam nahaja. Ponudijo naj takojšnjo pomoč, če opazijo, da uporabnik želi gradivo iz nedostopnega območja. Naj ga ne pošiljajo, da gradivo najde sam.

### **3.1.2 Dostopnost gradiva ter informacij o gradivu**

Knjižnično gradivo, publikacije in spletne strani morajo biti dostopne vsem uporabnikom, tudi uporabnikom s posebnimi potrebami. Da ugotovimo, ali knjižnica zagotavlja dostopnost le-teh, si lahko odgovorimo na naslednja vprašanja (Burgstahler, 2008):

- Ali so spletne strani, spletni katalogi, kazala in baze podatkov prepoznavni za bralnike zaslonov (ang. screen readers)?

- Ali so bibliotekarji pripravljeni zagotoviti gradivo, nedostopno uporabnikom s posebnimi potrebami v drugem formatu?
- So vse tiskane publikacije dostopne tudi v drugih formatih npr. v brajevi pisavi, povečanem tisku ali v elektronskem formatu?

Za nekatere uporabnike s posebnimi potrebami (npr. za uporabnike s specifičnimi učnimi težavami in za gluhe oziroma naglušne uporabnike) je priporočljiva uporaba lažje berljivega gradiva. Nekaterim uporabnikom so bolj dostopne zvočne knjige, spet tretjim pa le gradivo v elektronski obliki. Kot vidimo, je dostopnost gradiva in informacij o njem pogosto odvisna od podporne tehnologije (ang. assistive technology) ter ostalih pripomočkov, ki gradivo prevedejo v uporabniku dostopno obliko.

### 3.2 PODPORNNA TEHNOLOGIJA V KNJIŽNICI ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI

Včasih se je zdelo nemogoče, da bi slep uporabnik uporabljal računalnik ali da bi uporabnik brez rok uporabljal tipkovnico. Danes pa je z uporabo podporne tehnologije možno malodane vse.

#### 3.2.1 Tehnični pripomočki in oprema

Za zagotavljanje minimalnih pogojev naj knjižnica uporabnikom s posebnimi potrebami nudi:

- Večje zaslone za poizvedovanje in delo na določenih mestih. Maksimalna uporabna velikost je 19', večji zasloni pa od uporabnika zahtevajo preveč premikanja glave (za uporabnike s specifičnimi učnimi težavami, slabovidne uporabnike ali uporabnike, ki težje premikajo glavo).
- Programsko opremo za zaslonsko povečavo, ki omogoča povečavo vseh elementov na ekranu, povprečno do 16-krat. Ta oprema naj bo na voljo na računalnikih z večjim ekranom. Primer: ZoomText<sup>1</sup> (za slabovidne uporabnike).
- Bralnik zaslona, ki omogoča uporabniku poslušanje večine dokumentov, slik ali spletnih strani. Med sabo se bralniki razlikujejo od najpreprostejših, ki berejo le

---

<sup>1</sup> ZoomText. Pridobljeno 24.10.2010 s spletne strani:

[http://www.synapseadaptive.com/aisquared/zoomtext\\_9/zoomtext\\_9\\_home\\_page.htm](http://www.synapseadaptive.com/aisquared/zoomtext_9/zoomtext_9_home_page.htm)

tekst, do bralnikov, ki berejo vse elemente na zaslonu. Primer: govorec<sup>2</sup> ali Job Access With Speech – JAWS<sup>3</sup> (za slepe uporabnike).

- Povečevalne lupe za slabovidne uporabnike (Robertson, 2007, str. 52).
- Barvna ravnila, ki lahko zjasnijo pogled na tiskano ali elektronsko gradivo za uporabnike s specifičnimi učnimi težavami. Lahko jih imamo v fizični obliki v različnih barvah ali pa v elektronski obliki (integrirana v program MS Word).
- Uporabo indukcijskih zank za gluhe in naglušne uporabnike. Primer: uporaba indukcijske zanke v knjižnici Domžale<sup>4</sup>.
- Za brskanje med revijami ali mehko vezanimi publikacijami lahko uporabniku priskrbimo t.i. »grabber<sup>5</sup>«. Uporabnike je treba opozoriti, da pripomoček ni namenjen pridobivanju težkega gradiva iz zgornjih polic, ker lahko uporabnika pri padcu poškoduje. Pripomoček je namenjen le brskanju med revijami in mehko vezanimi publikacijami.
- Prilagojeno računalniško opremo, npr. miško ali tipkovnico. Pri nas se s prilagojeno tehnično opremo ukvarja URI Soča (Rehabilitacijski inženiring).

Računalniki v knjižnici morajo biti po višini prilagojeni za uporabnike na invalidskih vozičkih. Priporoča se uporaba prilagojenih tipkovnic za različne gibalno ovirane uporabnike, uporaba posebne programske opreme, opisane zgoraj, prav tako pa je zelo pomembna usposobljenost knjižničnega osebja, da zna to opremo uporabljati in z njo seznaniti tudi uporabnika.

### 3.2.2 Medijski formati

V IFLINEM kontrolnem seznamu Irvall in Nielsen (2005) navajata naslednje medijske formate za uporabnike s posebnimi potrebami:

- audio knjige, časopisi in periodika,
- knjige s povečanim tiskom,

---

<sup>2</sup> Govorec. Pridobljeno 24.10.2010 s spletne strani: <http://ai.ijs.si/govorec/>

<sup>3</sup> JAWS. Pridobljeno 24.10.2010 s spletne strani: [http://en.wikipedia.org/wiki/JAWS\\_\(screen\\_reader\)](http://en.wikipedia.org/wiki/JAWS_(screen_reader))

<sup>4</sup> Primer uporabe indukcijske zanke. Pridobljeno 24.10.2010 s spletne strani: <http://www.knjiznica-domzale.si/slovenski/za-uporabnike-s-posebnimi-potrebami/indukcijska-zanka-v-dvorani-knjinice.aspx>

<sup>5</sup> Primer »grabberja«. Pridobljeno 4.11.2010 s spletne strani: <http://www.wheelchairdriver.com/grabber.htm>

- lažje berljive knjige,
- knjige v brajevi pisavi,
- video/DVD knjige s podnapisi in/ali znakovnim jezikom,
- e-knjige,
- taktilne knjige.

težave se lahko pojavijo takrat, ko je informacija dostopna samo v enem formatu. Informacije v tiskani obliki so težje dostopne ali popolnoma nedostopne uporabnikom s specifičnimi učnimi težavami (težave pri branju, razpoznavanju teksta), slepim ali slabovidnim uporabnikom in gibalno oviranim uporabnikom (npr. obračanje strani ali držanje gradiva v roki).

Za slepe in slabovidne uporabnike je zelo uporaben format DAISY<sup>6</sup>, ki omogoča popolno dostopnost gradiva. Namenjen je predvsem slepim in slabovidnim uporabnikom ter drugim uporabnikom, ki imajo težave pri uporabi tiskanega gradiva. Omogoča sinhronizacijo teksta in zvočnega zapisa ter izraz teksta z glasom z uporabo sintetičnega govora. Uporablja se ga lahko hkrati z brajevo vrstico.

### **3.2.3 Spletni katalogi, spletne strani in baze podatkov**

Spletni katalogi in spletne strani knjižnice morajo biti popolnoma dostopni<sup>7</sup> uporabnikom, ki imajo težave z branjem, bodisi s primerno povečavo ali uporabo posebnih pripomočkov (npr. brajeva vrstica). Oblika kataloga in spletne strani naj bo logična in jasna ter naj omogoča enostavno navigacijo. Vsebuje naj besedne in avdio opise za slikovne ali video vsebine, ter alternativne formate pri .pdf in .doc datotekah (najbolj primerno je golo besedilo .txt). Grafika in besedilo naj bosta razumljiva in brez uporabe barv. Priporočljivo se je izogniti uporabi okvirjev in tabel. Spletna stran naj vsebuje iskalnik. Vsebine na spletni strani ne premikajmo. V knjižnici naj bo na voljo programska oprema, ki omogoča povečavo teksta, menjavo pisave, kontrasta, dolžine vrstic in presledkov med vrsticami (Irvall in Nielsen, 2005).

---

<sup>6</sup> DAISY. Pridobljeno 4.10.2010 s spletne strani: <http://www.daisy.org/multimedia>

<sup>7</sup> Dostopnost spletne strani knjižnice lahko preverite na: *Web accessibility evaluation tool*. Pridobljeno 26.10.2010 s spletne strani: <http://wave.webaim.org/>

Internet in njegovi oblikovni standardi se spreminjajo tako hitro, da je včasih težko ustvariti spletno stran, ki je vrhunska in hkrati v skladu s priporočili glede dostopnosti. Smernice in navodila za zagotavljanje storitev uporabnikom s posebnimi potrebami so večkrat nejasni, zapleteni ter težje uresničljivi v praksi, zato v nadaljevanju podajamo konkretna priporočila, ki jih lahko uporabimo pri načrtovanju in oblikovanju spletne strani, spletnega kataloga ali podatkovne zbirke (Vandenbark, 2010):

- Za vsak slikovni ali grafični element naj bo podan tekstovni opis. Podporna tehnologija zaenkrat še ne zmore brati slik brez smiselnega tekstovnega opisa, povezanega z vsako sliko. Če slika usmerja uporabnika, kako naj kaj naredi, mora biti podan tudi tekstovni opis te slike.
- Prav tako velja za avdio datoteke, npr. intervjuje in predavanja, da naj bodo na voljo transkripcije teh datotek. Video posnetke naj spremljajo napisi (ang. captions).
- Transkripcije in napisi naj bodo sinhronizirani s posnetkom in ne dodani kot posebna datoteka.
- Katalogi, spletne strani in podatkovne zbirke bi morale biti načrtovane tako, da so vse informacije v barvah na voljo tudi brez barv. Barve so lahko uporabljene, vendar pa naj ne bodo edina možnost prikaza informacij. Primer: zelena pisava na modri podlagi je neberljiva za nekoga z daltonizmom (barvna slepota).
- Vsebina naj bo organizirana tako, da za prikaz ne zahteva nobene predloge (CSS style sheet), saj predloge CSS ne podpirajo vsi brskalniki.
- Katalogi, spletne strani oziroma podatkovne zbirke naj bodo oblikovani tako, da bodo preprečevali utripanje ekrana. Utripajoči elementi lahko pri uporabniku sprožijo celo epileptični napad.
- V kolikor se spreminjata vsebina in struktura osnovne strani, se mora posodobiti tudi t. i. spremljajoče strani (opis v besedilu, zvočni posnetek, transkripcija ipd.).
- Kadar vsebine zahtevajo uporabo aplikacij, kot so QuickTime ali RealAudio (programska oprema za odpiranje določenih vrst datotek), zagotovimo uporabniku tudi namestitev potrebnih vtičnikov (ang. plugins) s povezavo, kjer lahko vtičnike namestijo.

- Kadar uporabniki preko spleta izpolnjujejo obrazce ali druge vprašalnike morajo, ti biti v obliki, ki podporni tehnologiji omogoča, da jih izpolnijo ter oddajo. Prav tako mora biti omogočen dostop do navodil za izpolnjevanje. Primer: na spletni strani je vprašalnik o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami knjižnice v .pdf datoteki. Tak vprašalnik je za slepega uporabnika nedostopen.
- Tudi pri načrtovanju tabel uredimo vsebino tako, da bo branje vrstice za vrstico smiselno.
- Uporabniki, ki pri svojem delu uporabljajo bralnik zaslona, ponavadi za premikanje po zaslonu uporabljajo tipko tabulator. To pomeni, da se vedno premikajo od začetka strani proti koncu. Oblikovalci navadno na začetek vsake podstrani postavijo logotip s povezavo na osnovno stran. Uporabnik, ki uporablja bralnik zaslona, mora tako na vsaki podstrani poslušati iste informacije. Da bi se temu izognili, lahko na stran namestimo povezavo »preskoči na vsebino<sup>8</sup>«.
- V kolikor ima stran v katalogu, spletna stran ali stran v podatkovni zbirki omejen čas trajanja seje, je na to potrebno opozoriti uporabnika vnaprej in mu omogočiti možnost, da si čas poljubno podaljša (primer: COBISS te možnosti za enkrat še nima).

Knjižnice, ki za zagotavljanje dostopnosti spletnih storitev nimajo zagotovljenih posebnih sredstev oziroma so ta zelo nizka, lahko uporabijo možnost uporabe pripomočkov, ki so vgrajeni v sam operacijski sistem in programsko opremo računalnika, npr. uporaba programa Voice Over pri Macintoshu in uporaba možnosti Narrator pri okolju Windows. Oba sistema omogočata povečavo vsebine na ekranu in jo prebereta naglas.

Ne glede na to, katero podporno tehnologijo in pripomočke knjižnica nudi, morajo vsi bibliotekarji vedeti zanjo in jo znati uporabljati. V nasprotnem primeru se bo na njej nabiral le prah.

---

<sup>8</sup> Na primer: *Skip to main content links are important*. Pridobljeno 26.10.2010 s spletne strani:

<http://www.webnauts.net/skip-to-main-content.html>

### 3.3 REGISTRACIJA V KNJIŽNICI IN IZPOSOJA GRADIVA

Pri prilagajanju postopkov izposoje gradiva in registracije v knjižnici za uporabnike s posebnimi potrebami je potrebno nekoliko fleksibilnosti in ustvarjalnosti. S predvidevanjem nepredvidljivih situacij in dopuščanjem fleksibilnih reakcij bibliotekarjev v takšnih situacijah ustvarjamo boljše storitve za uporabnike s posebnimi potrebami.

#### 3.3.1 Registracija v knjižnici

Registracija v knjižnici je lahko prvi stik z osebjem knjižnice in tako priložnost za ustvarjanje prvega vtisa. Če uporabnik že pri registraciji naleti na težave, je zelo verjetno, da knjižnice ne bo obiskoval oziroma je ne bo obiskoval z veseljem.

Težave pri izpolnjevanju obrazca za registracijo v knjižnici lahko rešimo tako, da ponudimo obrazce v različnih formatih, npr. v brajevi pisavi, v povečanem tisku ali v elektronski obliki. Pri izpolnjevanju uporabniku ponudimo pomoč, če vidimo, da obrazca ne more izpolniti sam. Lahko mu ga preberemo ali pa ga po njegovih navodilih izpolnimo namesto njega (z izjemo podpisa). Priporočljivo je, da imamo pri roki pisalo in papir ter povečevalno lupo.

#### 3.3.2 Izposoja gradiva

Prva stvar, na katero moramo biti pri pozorni izposoji gradiva, je višina izposojevalnega pulta. Po Americans with Disabilities Act mora izposojevalni pult v višino meriti med 710 mm in 865 mm, v širino pa 915 mm (ADA Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities, 2002).

Poskrbeti moramo tudi za primerno osvetljavo tako, da obrazi izposojevalcev niso v senci. Izposoja gradiva za uporabnike s posebnimi potrebami naj poteka tako, kot za ostale uporabnike. Če uporabnik zavrne pomoč, mu je ne smemo vsiljevati, tudi če se nam zdi, da je postopek zanj prezahteven (Deines Jones in Van Fleet, 1995).

Zelo pomembna je potrpežljivost izposojevalca. Nekateri uporabniki potrebujejo več časa, da najdejo svoje knjižnične izkaznice. Izposojevalec naj ostane miren in prijazen ter naj se še naprej osredotoča na uporabnika. »Sočutne geste« ostalim uporabnikom, ki

stojijo v vrsti, so nevljudne in neprimerne. Prav tako je neprimerno, da se začnemo ukvarjati z naslednjim uporabnikom, preden smo zaključili postopek s prvim.

Pri izposoji gradiva so lahko v pomoč nekatere prilagoditve, ki uporabnikom pomagajo razumeti pogoje izposoje in vračila gradiva (Deines Jones in Van Fleet, 1995):

- Uporabniku ustno sporočimo datum vračila gradiva in mu z roko pokažimo, kje na potrdilu o izposojenem gradivu to piše. Če ima določeno gradivo drugačen rok izposoje od ostalega, o tem uporabnika obvestimo. Na potrdilu mu različne datume lahko označimo z različnimi barvami. Če obstaja na gradivu oznaka, ki označuje krajši rok izposoje, na to uporabnika opozorimo in mu priložimo legendo, kjer so takšne oznake gradiva razložene. Če uporabnik omeni, da ima težave z zapornitvijo datumov, mu lahko označimo ključne datume (obkrožimo, podčrtamo ipd.).
- Če uporabniku kaj zapišemo, storimo to čitljivo in s pisalom temne barve.

Večina knjižnic danes uporablja izdajo potrdil o izposojenem gradivu, kar ustreza večini uporabnikov, vendar pa je za nekatere bolj učinkovito, da imajo datume vračila označene na posamezni enoti gradiva. Potrdila so včasih težje berljiva, posebno, če v tiskalniku primanjkuje črnila; uporabniki jih pogosteje izgubijo ali nenamerno uničijo, kar je težava posebno za uporabnike, ki imajo težave s spominom. Vredno je razmisliti o alternativnih možnostih, kako bi uporabnika opozarjali na rok izposoje.

#### 3.3.2.1 Podaljšan čas izposoje

Uporabnikom s posebnimi potrebami knjižnice večkrat omogočajo podaljšan čas izposoje gradiva. Nekateri gibalno ovirani uporabniki imajo težave pri iskanju prevoza do knjižnice, nekateri uporabniki, ki imajo težave s koncentracijo, pa potrebujejo več časa, da gradivo predelajo, preberejo in razumejo. S podaljšanim časom izposoje gradiva tem uporabnikom omogočimo, da jim pri branju ni treba hiteti, v primeru, ko pa so odvisni od prevoza, jim damo več časa, da lahko mirno uskladijo urnike. Ena izmed prvih prilagoditev, ki jih omogočajo visokošolske knjižnice študentom s posebnimi potrebami, je prav daljši čas izposoje gradiva v knjižnici.



Nekateri uporabniki pa to prilagoditev za uporabnike s posebnimi potrebami dojemajo kot ugodnost. Takšnim je treba razložiti razliko med ugodnostjo in prilagoditvijo ter njihove zahteve po »ugodnostih«  
prijazno zavrni. Nobena prilagoditev v knjižnici ni ugodnost, je le način, kako omogočiti uporabniku s posebnimi potrebami lažjo uporabo knjižnice in njenih storitev. Prilagoditve so uporabnikova pravica, ne pa posebna usluga knjižnice, o čemer smo že govorili.

### 3.3.2.2 Rezervacija gradiva in dostava na dom

Pri rezervaciji gradiva moramo uporabnika obvestiti o vseh možnih formatih, v katerih je gradivo na voljo. To nam zagotavlja, da bo uporabnik dobil gradivo v formatu, ki mu je najbolj dostopen in zanj najbolj uporaben. Uporabniki pogosto ne vedo, da je gradivo na voljo v različnih formatih, po drugi strani pa lahko pogosto predvidevajo, da je gradivo na voljo v drugem formatu, pa v resnici obstaja samo v tiskani obliki. Uporabnika vprašajmo kateri format ima najraje in ga obvestimo o tem ali je želen format gradiva na voljo ali ne.

Nekatere knjižnice omogočajo tudi dostavo gradiva na dom tistim uporabnikom, ki je sami ne morejo obiskati. Uporabniki so do storitve upravičeni, če jim visoka starost, invalidnost ali bolezen trajno onemogočajo obisk prostorov knjižnice. Pri tem uporabniku ni potrebno razkrivati in dokazovati svoje posebne potrebe, prav tako tudi bibliotekar, ki to storitev opravlja, zanj ni posebej usposobljen (telefonski pogovor in elektronska pošta štirih splošnih knjižnic v Sloveniji, 4. 11. 2010).

### 3.3.2.3 Medknjižnična izposoja

Kljub temu, da veljajo za uporabnike s posebnimi potrebami enaka pravila kot za ostale uporabnike, obstaja glede medknjižnične izposoje nekaj izjem (Deines Jones in Van Fleet, 1995):

- Če zelenega gradiva knjižnica nima, si ga na uporabnikovo željo lahko izposodi iz druge knjižnične enote.

- Knjižnica si lahko gradivo izposodi od druge knjižnice v formatu, ki je dostopen uporabniku, brez zaračunavanja stroškov medknjižnične izposoje in stroškov pretvorbe gradiva.

Izjemoma se uporabniku s posebnimi potrebami lahko izposodi tudi gradivo, ki je na voljo le za čitalniško izposajo. V primeru, ko želi slep uporabnik prebrati knjigo, ki je na voljo le v čitalnici, mu naj knjižnica omogoči izposajo na dom, sploh v primeru, če sama gradiva ne prevaja v uporabniku dostopno obliko.

### 3.4 REFERENČNE STORITVE IN NAČINI KOMUNICIRANJA Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI

#### 3.4.1 Referenčne storitve

Pomoč pri iskanju informacijskih virov je ena najpomembnejših nalog bibliotekarja. Od izpeljave referenčnega pogovora pa do trenutka, ko si uporabnik gradivo izposodi, se osredotočamo na njegove potrebe in želje, za kar pa je potrebna dobra komunikacija med bibliotekarjem in uporabnikom. Pri uporabnikih s posebnimi potrebami je pogosto prav komunikacija največja ovira in predstavlja največjo težavo. Komunikacija z uporabnikom je povezana z našim odnosom do njega. O neustreznosti odnosa smo govorili že v poglavju 2, o procesu spreminjanja odnosa do uporabnikov s posebnimi potrebami pa bomo še govorili.

Uporabnikom s posebnimi potrebami je treba nameniti več časa, kar pa je težko, kadar knjižnica nima posebnega koordinatorja za posebne potrebe, kadar je v knjižnici premalo zaposlenih bibliotekarjev ali kadar je gneča. Časovno stisko lahko rešimo tako, da uporabnika pospremimo na želeni oddelek in mu gradivo, ki ga želi prebrskati položimo na voziček za prevoz gradiva, da lahko potem sam brska po njem, v kolikor je to ustrezno. Bodimo pozorni, da na primer uporabniku, ki se ne more skloniti, ne položimo gradiva na spodnjo polico vozička. Z uporabnikom se lahko bibliotekar dogovori za posebno srečanje v času, ko nima ostalih uporabnikov. Čeprav morda ni v navadi, da bi knjižnice organizirale ali dopuščale individualne sestanke z uporabniki, je to v primeru uporabnika s posebnimi potrebami najmanjša vpljudnost glede na to, da mora uporabnik s posebnimi potrebami priti na dogovorjeno mesto ob dogovorjenem času, za kar pa porabi veliko več časa in kar

zahteva od njega več organiziranosti, na primer. organizacijo prevoza (Deines Jones in Van Fleet, 1995).

Knjižnica naj v svoji zbirki hrani tudi gradivo, ki so ga napisali ljudje s posebnimi potrebami, ali gradivo o ljudeh s posebnimi potrebami ter bibliografijo. Vendar pa ni treba, da se uporabniku s posebnimi potrebami avtomatsko priporoči tovrstno gradivo, saj ga morda ne želi. Referenčni bibliotekar naj si zastavi vprašanje ali bi to gradivo priporočal uporabniku brez posebnih potreb, in v kolikor je odgovor pritrdilen, naj uporabniku svetuje to gradivo. Pri drugačnem ravnanju mu bo naredil medvedjo uslugo, ko bo priporočil drugorazredno oziroma povprečno gradivo samo zato, ker v njem nastopa oseba s posebnimi potrebami. Željeno gradivo posredujemo le na posebno željo uporabnika po gradivu, v katerem nastopa karakter s posebnimi potrebami, oziroma po gradivu določenega avtorja.

Pri referenčnih storitvah lahko uporabniku s posebnimi potrebami pri iskanju gradiva pomaga pomočnik, ki je lahko prostovoljni delavec v knjižnici ali pripravnik, seveda pa mora biti predhodno usposobljen za to (Deines Jones in Van Fleet, 1995).

### **3.4.2 Načini komuniciranja z uporabniki s posebnimi potrebami**

Uporabnikom s posebnimi potrebami pokažimo, da so v knjižnici dobrodošli. Pri vzpostavitvi prvega stika z uporabnikom moramo v uporabniku videti osebo, ne njegove posebne potrebe. Poslušajmo kaj nam ima povedati in ne predvidevajmo vnaprej, kaj je najbolje zanj. Včasih je uporabnike, ki imajo težave z govorom in izražanjem težko razumeti. Kadar se znajdemo v takšni situaciji se ne pretvarjajmo, da smo razumeli ampak uporabnika prosimo, ali lahko ponovi stavek. Pri tem mu pokažimo, da je težava v našem razumevanju in ne v njegovem govoru, na primer z besedami, kot so: »Imam težave pri razumevanju, ali bi lahko prosim ponovili?« V primeru, ko uporabnik govori res nerazločno, ga lahko prosimo, da svojo zahtevo zapiše oziroma jo črkuje. Na koncu preverimo, ali smo uporabnika pravilno razumeli, s tem, da ponovimo njegovo zahtevo (Deines Jones in Van Fleet, 1995).

V tem poglavju se bomo podrobneje posvetili načinom komuniciranja z uporabniki z različnimi posebnimi potrebami ter jih predstavili v obliki priporočil po nekaterih

kategorijah uporabnikov s posebnimi potrebami, pri katerih se najpogosteje pojavljajo težave pri komunikaciji.

### **Slepi in slabovidni uporabniki**

- Predstavimo se, npr. »Dober dan, sem bibliotekarka ...« Če je gneča, opozorimo uporabnika nase in na to, da govorimo njemu, to lahko storimo na primer z lahkim dotikom.
- Vprašajmo, kako smo lahko v pomoč.
- Če ima uporabnik spremljevalca ali spremljevalno žival, jima ne posvečajmo prevelike pozornosti.
- Sproti obveščajmo slepega uporabnika o tem, kaj počnemo, na primer: »Zdaj vam dajem knjigo.« Ne dajmo knjige predenj, ampak mu jo ponudimo v roke, da jo bo začutil.
- Med pogovorom uporabnika ne zapustimo, ne da bi ga o tem obvestili. Ni se prijetno pogovarjati s samim sabo.
- Ne predvidevajmo kaj in koliko uporabnik vidi (Charles in Foster, 2004).
- Pisno lahko komuniciramo z uporabnikom preko elektronske pošte ali sporočil sms. Pri pisnem komuniciranju s slabovidnimi uporabniki uporabimo večjo pisavo, odvisno od potreb uporabnika (Bera idr., 2010).
- Psa vodnika ne božajmo in ga ne glejmo v oči. To je službeni pes in se zaradi naše pozornosti lahko zmede ter tako ni več v oporo slepemu uporabniku.

### **Gluhi in naglušni uporabniki**

- Gluhi mora v sledenje in spremljanje komunikacije vložiti dodatno energijo, zato se tudi hitreje utruje. V kolikor imamo z njim daljši pogovor, načrtujmo občasne kratke odmore.
- Omogočimo mu odgledovanje z ustnic. Govorimo jasno in razločno. Ne vpijmo, ne govorimo pretirano počasi, ne zakrivajmo si ust med govorjenjem.
- Poskrbimo, da bo naš obraz primerno osvetljen.
- Ne menjajmo prepogosto tem pogovora.
- Če je možno, odstranimo dodatne izvore zvoka (npr. zaprimo okno).
- Razdalja med nami in uporabnikom naj ne bo prevelika.

- Med pogovorom bodimo vedno obrnjeni proti uporabniku, ne govorimo s strani ali za njim.
- Pričakujemo lahko skromnejši besedni zaklad in več jezikovnih napak. Verjetno uporabnik kot svoj primarni jezik uporablja slovenski znakovni jezik, ki pa se od slovenščine v marsičem razlikuje.
- Ponovimo, kar povedo osebe, ki niso neposredno v vidnem polju uporabnika.
- Pogovarjajmo se z uporabnikom, ne preko tretje osebe (npr. tolmača).
- Skupinski razgovori niso primerni za gluhega uporabnika.
- Izogibajmo se primerjavam med uporabniki. Dve osebi z zelo podobno izgubo sluha lahko funkcionirata zelo različno (Levec, 2009).
- Če nagovorimo uporabnika, pa se ta ne odzove, vzbudimo njegovo pozornost s tem, da rahlo potrkamo po mizi ali nalahno zamahnemo z roko. Ne mahajmo neposredno pred njegovim obrazom.
- Naj nam obraza ne zakrivajo lasje, roke, pisalo ali knjige. Prav tako ne žvečimo, medtem ko komuniciramo z gluhim oziroma naglušnim uporabnikom, ker to lahko zmede njegovo odgledovanje z ustnic (Deines Jones in Van Fleet, 1995).
- Pred nami je gluh oziroma naglušen uporabnik, ne otrok. Z njim nam ni potrebno govoriti preglasno, prepočasi ali otročje.
- Če uporabnik uporablja slušni aparat in nagiba glavo k nam v smeri aparata, ostanimo v svojem položaju, saj uporabnik na ta način lovi zvok.
- Ni nam potrebno povzdigniti glasu ali spremeniti intonacije govora. Če smo po naravi hitri govorniki, lahko upočasnimo svoj tempo govora, ni pa priporočljivo, da si pretirano prizadevamo za to, saj bomo s tem ustvarili le nenaravno vedenje.
- Če nič od naštetega ni učinkovito, uporabimo pisno komunikacijo. Pri tem pazimo, da pišemo razločno in čitljivo.

### **Uporabniki z govorno jezikovnimi motnjami**

- Bodimo potrpežljivi.
- Ne pretvarjajmo se, da razumemo, če ne.
- Ne popravljajmo uporabnika pri branju.
- Ne končujmo stavkov namesto njega.
- Skušajmo zastavljati vprašanja, ki zahtevajo kratke odgovore, na primer da ali ne.

- Spodbujajmo uporabnika.
- Čeprav ni enostavno, se poskušajmo sprostiti (Charles in Foster, 2004).

### **Gibalno ovirani uporabniki**

- Če je med nami in uporabnikom na vozičku previsok pult ali pa če med referenčnim pogovorom stojimo, se uporabniku približajmo izza pulta oziroma se usedimo tako, da bomo približno na isti višini (Deines Jones in Van Fleet, 1995).
- Komunicirajmo enako kot bi s katerim koli drugim uporabnikom (Bera idr., 2010).

### **Uporabniki s specifičnimi učnimi težavami**

- Pri pisni komunikaciji pazimo, da so informacije jasne, kratke ter lepo razporejene in ne preveč natlačene. Pomembna je izbira vrste in velikosti črk – najustreznejša oblika tiska je pisava čistih in jasnih linij kot so Arial, Comic Sans, Verdana, Helvetica, Tahoma in Trebuchet. Poševna oblika črk ni ustrezna, uporabljajmo večjo velikost, od 12pt do 16pt (Bera idr., 2010).

### **Uporabniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami**

- Uporabniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami so le redko nasilni do drugih ljudi.
- Krizne situacije so zelo redke.
- Bodimo potrpežljivi in mirni.
- Ne zrimo v uporabnika, to se mu lahko zdi grozeče.
- Dajmo mu dovolj osebnega prostora.
- Ne dotikajmo se ga.
- Razlagajmo v pomirjujočem, ne pokroviteljskem tonu.
- Razložimo, kaj lahko in česa ne moremo storiti zanj.
- Upoštevajmo lastno varnost.
- Poiščimo pomoč, če postane situacija pretežka (Charles in Foster, 2004).
- Poskušajmo se vživeti v počutje uporabnika.
- Vzemimo si čas za pogovor in dajmo uporabniku dovolj časa za odgovore.
- Bodimo odprti in iskreni.
- Če uporabnik ne priznava, da ima težave, večkrat pristopimo k njemu in nakažimo, da smo pripravljeni pomagati in se pogovarjati.

- Če uporabnik priznava svoje težave, mu ne dajajmo nasvetov, ampak ga poslušajmo, spodbudimo, da sam najde pomoč oziroma predlaga prilagoditve, ki bi mu koristile (Bera idr., 2010).
- Bodimo odprti in iskreni.

### 3.5 AKTIVNOSTI INFORMACIJSKEGA OPISMENJEVANJA ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI

Med aktivnosti knjižnice štejemo izobraževanja uporabnikov, med drugim bibliografske inštrukcije in druge oblike informacijskega opismenjevanja. Cilji informacijskega opismenjevanja uporabnikov s posebnimi potrebami so enaki kot za ostale uporabnike. Vendar pa kljub temu izobraževanj uporabnikov ponavadi ne načrtujemo tako, da bi zadovoljili tudi potrebe uporabnikov s posebnimi potrebami. To storimo samo takrat, kadar posamezni uporabnik s posebnimi potrebami to zahteva, bibliotekar pa nato skuša pridobiti potrebne informacije in opremo za ustrezno učno izkušnjo (Carter, 2004). Bibliotekarji morajo biti pri načrtovanju aktivnosti proaktivni in ne smejo reševati situacije šele takrat, ko se pojavi. Morda se bo v skupini uporabnikov znašel tudi uporabnik z »nevidnimi« posebnimi potrebami, ki se bo bibliotekarju razkril šele med učenjem, lahko pa da bo zaradi prehitrega tempa in preveč kompleksnih vsebin tečaj informacijskega opismenjevanja opustil in se v knjižnico ne bo več vrnil, kar bi bila velika škoda.

Bibliotekar lahko načrtuje prilagojene aktivnosti za tiste, ki zanje izrazijo željo oziroma potrebo. To je lahko učinkovito v primeru skupine uporabnikov s posebnimi potrebami, ki uporabljajo podobne posebne pripomočke. Vendar pa nekateri uporabniki, ki spadajo v to skupino, ne želijo biti njen del, tudi če to pomeni, da bodo morali v opravljanje aktivnosti vložiti dvakrat večji napor. Bibliotekar v tem primeru ne sme vztrajati, da se tak uporabnik vseeno priključi posebni skupini, ampak si mora prizadevati k temu, da mu omogoči udeležbo pri aktivnostih, kjer uporabnik želi prisostvovati.

Omogočiti udeležbo uporabnika s posebnimi potrebami pri določenih dejavnostih pa ne pomeni samo sprejeti uporabnika in ga povabiti poleg. Pomeni tudi organizacijo in načrtovanje aktivnosti tako, da se je bo lahko udeležil v polni meri, brez dodatne pomoči

in z dostojanstvom, kar pa je brez bibliotekarjevega znanja in izkušenj zelo zahtevna naloga, ki v primeru neuspeha lahko povzroči nepotrebno zadrego, razočaranje in izgubo samozavesti pri obeh – tako uporabniku kot bibliotekarju.

Nekateri uporabniki ne želijo razkriti svoje posebne potrebe in ta ni vidna na prvi pogled. Da bo bibliotekar pripravljen, lahko v svoje metode vključi takšne, ki bodo v pomoč uporabnikom s posebnimi potrebami, koristile pa bodo tudi ostalim uporabnikom. Glede na to, da se vsak posameznik uči na svoj način, naj bibliotekarji razvijejo različne načine poučevanja, ki vključuje multimedijско učenje.

Multimedijско učenje vključuje primerne vizualne, slušne in taktilne tehnike za zadovoljevanje potreb katerega koli uporabnika. Osnovna strategija te vrste poučevanja je vključiti kratka, specifična verbalna navodila in razlage, preproste, povečane vizualne predstavitve ter takojšnje izkušnje iz prve roke. Ta osnovna strategija se lahko uporabi ne glede na učni stil uporabnika (Applin, 1999).

Carter (2004) povzema tudi nekatera dodatna priporočila za prilagoditev aktivnosti informacijskega opismenjevanja uporabnikom s posebnimi potrebami:

- Priporoča se uporaba ustnih in pisnih navodil ter ponavljanje ključnih točk. V kolikor uporabnik bibliotekarjevih stavkov in vprašanj ne razume, naj jih bibliotekar ustrezno preoblikuje. To je predvsem pomembno za gluhe in naglušne uporabnike ter uporabnike s primanjkljaji na posameznih področjih učenja.
- Bibliotekar naj uporablja lahko razumljiv jezik. Razloži naj neznane in strokovne besede, pri ustni ali pisni razlagi pa naj uporablja preprost ter razumljiv jezik. Nekateri uporabniki, posebno tisti z motnjami v duševnem razvoju, imajo lahko težave pri razbiranju sporočil »med vrsticami«, zato naj se uporabi takšnih izrazov ali besednih zvez bibliotekar izogiba.
- Uporabniki z motnjami pozornosti ali z možganskimi poškodbami imajo lahko težave pri sledenju aktivnosti, kjer je preveč razlage. Zato naj imajo aktivnosti jedrnato in sekvenčno strukturo, ki se je bibliotekar drži s tem, da se osredotoča na ključne pojme ter izogiba dolgim razlagam in nepomembnim podatkom. V pomoč je lahko oris aktivnosti na začetku in povzetek na koncu aktivnosti.

Verjetno je odveč omeniti, da so živali, ki spremljajo uporabnika, v knjižnici dobrodošle. Bibliotekarji se morajo zavedati, da so to delovne živali in ne hišni ljubljenci.



Vsako nagovarjanje, božanje, hranjenje in podobno jih bo odvrnilo od njihove naloge, da bi bili v pomoč uporabniku. Če želimo ponuditi pomoč, priskrbimo prostor, kjer si bo žival lahko odpočila in morda malo vode, sicer pa jo pustimo pri miru ter je ne skušajmo odvrniti od uporabnika.

### 3.6 PRILAGODITVE ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI – PREGLED PO KATEGORIJAH UPORABNIKOV

Za lažjo in bolj pregledno predstavo smo zajeli nekatere prilagoditve celotnega poglavja 3 in jih razdelili po posameznih kategorijah uporabnikov s posebnimi potrebami. Posamezne postavke smo povzeli po praktičnih nasvetih za prilagoditev študija glede na posebne potrebe oz. invalidnost študenta (Bera idr., 2010) in jih smiselno dopolnili v knjižničnem kontekstu.

**Tabela 1: Uporabniki z motnjami v duševnem razvoju**

<b>Dostop do knjižnice</b>	Jasno označeni prostori, kjer se kaj nahaja.
<b>Prilagoditev čitalniškega prostora</b>	Čitalniško mesto naj ne bo v velikem prostoru.
<b>Prilagoditve pri izposoji gradiva posredovanju informacij in udeležbi na knjižničnih dogodkih</b>	Podaljšan čas izposoje gradiva, saj potrebuje več časa za prebiranje gradiv. Prisotnost osebe, ki uporabniku nudi čustveno oporo. Fleksibilnost in upoštevanje uporabnikovih potreb.
<b>Prilagoditve uporabe računalniške in druge opreme</b>	Individualna seznanitev uporabnika o uporabi računalniške in druge opreme. Upoštevati osebni prostor pri fizičnem kontaktu.
<b>Prilagoditve knjižničnega gradiva</b>	Uporaba manj obsežnega gradiva. Uporaba lažje berljivega gradiva.

**Tabela 2: Slepi ali slabovidni uporabniki**

<b>Dostop do knjižnice</b>	SLEPI: Taktilna talna in stenska vodila v kontrastnih barvah za lažje gibanje ter orientacijo v prostoru. Oznake oddelkov in drugih prostorov v brajevi pisavi. Tipne oznake v dvigalih in zvočno napovedovanje nadstropij. Senzorsko prižiganje luči.
----------------------------	--

	<p>Vrata na senzor.</p> <p>SLABOVIDNI:</p> <p>Kontrastna talna ali stenska vodila za lažje gibanje in orientacijo v knjižnici.</p> <p>Oznake oddelkov in drugih prostorov v povečanem tisku.</p> <p>Velike kontrastne oznake tipk v dvigalu.</p> <p>Senzorsko prižiganje luči ali jasno označena stikala.</p> <p>Dobra osvetlitev prostorov.</p> <p>Vrata na senzor.</p>
<b>Prilagoditev čitalniškega prostora</b>	<p>SLEPI:</p> <p>Prostor blizu vtičnic za električno napajanje za priključitev tehničnih pripomočkov.</p> <p>Prostor, kjer ni motečega hrupa.</p> <p>Prostor za psa vodnika in tehnične pripomočke.</p> <p>Seznanitev s prostorom.</p> <p>SLABOVIDNI:</p> <p>Prostor blizu vtičnic za električno napajanje za priključitev tehničnih pripomočkov.</p> <p>Prostor, kjer ni motečega hrupa.</p> <p>Prostor, ki je primerno osvetljen in ne povzroča bleščanja.</p> <p>Seznanitev s prostorom.</p>
<b>Prilagoditve pri izposoji gradiva posredovanju informacij in udeležbi na knjižničnih dogodkih</b>	<p>SLEPI:</p> <p>Daljši rok izposoje gradiva, ker je branje zvočnih ali elektronskih besedil počasnejše.</p> <p>Čim bolj opisna razlaga, govorimo razločno in počasi, da si uporabnik lahko zapisuje.</p> <p>Pomoč pri lociranju gradiva.</p> <p>Možnost vnaprejšnje rezervacije gradiva.</p> <p>Opišimo vizualne informacije, potek praktičnega prikaza, slik, grafov itd.</p> <p>Uporaba računalnika.</p> <p>Sproti in na koncu preverimo, ali uporabnik potrebuje dodatno razlago.</p> <p>SLABOVIDNI:</p> <p>Daljši rok izposoje gradiva, ker je branje zvočnih ali elektronskih besedil počasnejše.</p> <p>Čim bolj opisna razlaga, govorimo razločno in počasi, da si uporabnik lahko zapisuje.</p> <p>Pomoč pri lociranju gradiva.</p> <p>Možnost vnaprejšnje rezervacije gradiva.</p> <p>Pišimo dovolj veliko in čitljivo.</p> <p>Dovolimo uporabniku, da od blizu spremlja demonstracijo ali druge vizualne prikaze.</p> <p>Uporaba pripomočkov, kot so optične ali elektronske lupe ter računalnik.</p>
<b>Prilagoditve uporabe</b>	<p>SLEPI:</p>

<b>računalniške in druge opreme</b>	Nameščena zvočna podpora na računalniških katalogih za iskanje knjižničnih gradiv. Brajeva vrstica in zvočna podpora za delo z računalnikom. Individualna razlaga za delo z opremo. SLABOVIDNI: Programska oprema za povečavo slike na računalniškem zaslonu. Pripomočki za povečavo za delo na blizu (optične ali elektronske lupe). Individualna razlaga za delo z opremo.
<b>Prilagoditve knjižničnega gradiva</b>	SLEPI: Taktilne ali zvočne oznake na gradivu. Možnost skeniranja gradiva v dostopno elektronsko obliko. Elektronsko gradivo v .html, .doc, .rtf ali dostopni .pdf obliki. Taktilne slike ali tridimenzionalni modeli. Zvočno gradivo na kaseti, CD/DVD ali v DAISY formatu (Irvall in Nielsen, 2005). SLABOVIDNI: Možnost skeniranja knjižničnega gradiva v dostopno elektronsko obliko. Možnost povečave knjižničnega gradiva. Elektronsko gradivo v .html, .doc, .rtf ali dostopni .pdf obliki. Zvočno gradivo. Povečane in visoko kontrastne slike ter tridimenzionalni modeli. Gradivo v povečanem tisku, visok kontrast med pisavo in ozadjem na spletni strani (Carter, 2004).

**Tabela 3: Gluhi in naglušni uporabniki**

<b>Dostop do knjižnice</b>	GLUHI: Jasno označeni oddelki in poti v knjižnici. NAGLUŠNI: Jasno označeni oddelki in poti v knjižnici.
<b>Prilagoditev čitalniškega prostora</b>	GLUHI: Po možnosti manjši in svetel prostor. Svetli prostori, da lahko gluhi spremlja tolmača in dogajanje v predavalnici. Primeren prostor za tolmača in zapisovalca. NAGLUŠNI: Po možnosti manjši in svetel prostor. Primeren prostor za odlaganje pripomočkov za poslušanje.

<b>Prilagoditve pri izposoji gradiva, posredovanju informacij in udeležbi na knjižničnih dogodkih</b>	<p><b>GLUHI:</b> Daljši čas izposoje gradiva zaradi težjega pisnega izražanja in težav pri razumevanju strokovnih besedil. Razlaga delovanja knjižnice, pomoč pri seznanitvi s postavitvijo in iskanjem gradiva. Izposoja v tiskani ali elektronski obliki. Svetli prostori, da lahko gluhi spremlja tolmača in dogajanje v predavalnici. Če gre za skupinski dogodek naj bo postavitvev v prostoru v obliki U, da lahko gluhi uporabnik vidi vse udeležence. Na dogodku naj gluhi uporabnik obvezno sedi v prvi vrsti, tako da lahko neovirano sledi govorniku in njegovemu obrazu. Morebitna razlaga pomembnih strokovnih bibliotekarskih terminov. Potrebno je sproti in na koncu preveriti, ali je potrebna dodatna razlaga. Možnost dodatnih individualnih konzultacij.</p> <p><b>NAGLUŠNI:</b> Daljši čas izposoje gradiva zaradi težjega pisnega izražanja in težav pri razumevanju strokovnih besedil. Razlaga delovanja knjižnice, pomoč pri seznanitvi s postavitvijo in iskanjem gradiva. Če gre za skupinski dogodek, naj bo postavitvev v prostoru v obliki U, da lahko naglušni uporabnik vidi in sliši vse udeležence. Uporaba tehničnih pripomočkov za ojačanje govora (sistem FM ali indukcijska zanka). Na dogodku naj naglušni uporabnik obvezno sedi v prvi vrsti, tako da lahko neovirano sledi govorniku in njegovemu obrazu. Morebitna razlaga pomembnih strokovnih bibliotekarskih terminov. Potrebno je sproti in na koncu preveriti, ali je potrebna dodatna razlaga. Možnost dodatnih individualnih konzultacij.</p>
<b>Prilagoditve uporabe računalniške in druge opreme</b>	<p><b>GLUHI:</b> Vizualna opozorila na računalniku namesto zvokov. Individualna razlaga o delovanju opreme. Video predstavitev demonstracije uporabe opreme.</p> <p><b>NAGLUŠNI:</b> Individualna razlaga o delovanju opreme. Video predstavitev demonstracije uporabe opreme.</p>
<b>Prilagoditve knjižničnega gradiva</b>	<p><b>GLUHI:</b> Lažje berljivo gradivo. Zvočno gradivo naj bo opremljeno s podnapisi in/ali</p>

	tolmačenjem v znakovni jezik. NAGLUŠNI: Lažje berljivo gradivo (Irvall in Nielsen, 2005).
--	---

**Tabela 4: Uporabniki z govorno jezikovnimi težavami**

<b>Dostop do knjižnice</b>	Jasno označeni oddelki in drugi prostori v knjižnici.
<b>Prilagoditev čitalniškega prostora</b>	Prostor z manj hrupa. Zagotovljena tišina.
<b>Prilagoditve pri izposoji gradiva, posredovanju informacij in udeležbi na knjižničnih dogodkih</b>	Daljši čas izposoje gradiva in možnost spletne rezervacije gradiva. Pomoč pri lociranju gradiva. Sprotno preverjanje razumevanja sprejetih informacij. Povzemanje razlage in ključnih točk. Razlaga neznanih pomembnih strokovnih besed. Kratka in jasna navodila. Možnost individualnih konzultacij.
<b>Prilagoditve uporabe računalniške in druge opreme</b>	Podpora za preverjanje črkovanja in slovnice. Zvočna podpora za branje besedil.
<b>Prilagoditve knjižničnega gradiva</b>	Elektronsko ali zvočno gradivo. Lažje berljivo gradivo.

**Tabela 5: Gibalno ovirani uporabniki**

<b>Dostop do knjižnice</b>	Parkirno mesto. Vstop v knjižnično stavbo neposredno iz javne površine brez ovir. Klančine, dvizne ploščadi in prilagojena dvigala za premagovanje ovir. Dosegljive in uporabne kljuge na vratih. Vrata na senzor. Dosegljiva in uporabna stikala za luči ter priklic dvigala. Gladke in ravne talne površine. Prilagojene sanitarije. Prilagojeni delovni prostori.
<b>Prilagoditev čitalniškega prostora</b>	Dovolj visok in širok čitalniški prostor, da lahko uporabnik na invalidskem vozičku sedi za mizo. Dovolj prostora za obrat z vozičkom. Prostor, da lahko odloži pripomočke, npr. bergele.
<b>Prilagoditve pri izposoji gradiva, posredovanju informacij in udeležbi na knjižničnih dogodkih</b>	Izposojevalni pult naj bo primerne višine in širine. Pomoč pri lociranju gradiva. Daljši rok za izposajo gradiva, če je potrebna prilagoditev v elektronsko obliko (primerno za uporabnike, ki imajo

	težave z gibanjem rok).
<b>Prilagoditve uporabe računalniške in druge opreme</b>	Prilagojen prostor. Prilagojena miška, tipkovnica ipd. Pomoč pri uporabi opreme.
<b>Prilagoditve knjižničnega gradiva</b>	Gradivo v avdio ali video obliki, na CD/DVD ali v DAISY formatu (Irvall in Nielsen, 2005).

**Tabela 6: Dolgotrajno ali kronično bolni uporabniki**

<b>Dostop do knjižnice</b>	Odvisno, ali ima bolezen vpliv na sposobnost gibanja in povzroča povečano utrujenost, slabši vid ipd.
<b>Prilagoditev čitalniškega prostora</b>	Miren prostor. Dobra osvetlitev. Brez alergenih dejavnikov.
<b>Prilagoditve pri izposoji gradiva, posredovanju informacij in udeležbi na knjižničnih dogodkih</b>	Pomoč zapisovalca. Pomoč pri lociranju gradiva. Možnost daljšega roka izposoje in možnost spletne rezervacije gradiva.
<b>Prilagoditve uporabe računalniške in druge opreme</b>	Podpora za preverjanje črkovanja ali slovnice. Zvočna podpora za branje besedil.
<b>Prilagoditve knjižničnega gradiva</b>	Gradivo v zvočni ali elektronski obliki.

**Tabela 7: Uporabniki s specifičnimi učnimi težavami**

<b>Dostop do knjižnice</b>	Jasno označeni oddelki in ostali prostori.
<b>Prilagoditev čitalniškega prostora</b>	Prostor, kjer je manj hrupa za lažjo koncentracijo. Prostor, kjer je tehnične pripomočke možno priključiti na električno napajanje. Dobro osvetljen prostor.
<b>Prilagoditve pri izposoji gradiva, posredovanju informacij in udeležbi na knjižničnih dogodkih</b>	Jasno strukturirani opis postopka/dogodka (napoved ciljev, pomembnih konceptov, vsebin, izrazov, jasna razlaga in povzetek). Vse, kar je zapisano, naj se pove naglas (npr. izposojeno gradivo, rok vračila itd.). Daljši čas za izposajo gradiva, ker zvočno ali elektronsko gradivo počasneje berejo. Pomoč pri lociranju gradiva.
<b>Prilagoditve uporabe računalniške in druge opreme</b>	Uporaba računalnika s podpornimi programi za pisanje. Programska oprema za zvočno podporo branja besedil. Programi za oblikovanje konceptualnih in podatkovnih shem, zaslonska ravnila, uporaba barvnih prosojnic za spreminjanje barvnega ozadja, ki olajšajo branje na

	računalniškem zaslonu.
<b>Prilagoditve knjižničnega gradiva</b>	<p>Možnost skeniranja knjižničnega gradiva za pretvorbo v digitalno obliko.</p> <p>Lažje berljivo gradivo.</p> <p>Tiskanje na pastelno obarvan papir (bež oz. svetlo kremno rumena).</p> <p>Gradivo v avdio ali video obliki, na CD/DVD ali v DAISY formatu (Irvall in Nielsen, 2005).</p> <p>Uporabnik z disleksijo bo uspešnejši z zvočno knjigo. Če knjigo bere in jo hkrati posluša, je njegova pozornost večja (Jurkowski, 2006).</p>

**Tabela 8: Uporabniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami**

<b>Dostop do knjižnice</b>	Jasno označeni prostori, kje se kaj nahaja.
<b>Prilagoditev čitalniškega prostora</b>	<p>Čitalniško mesto naj ne bo v velikem prostoru.</p> <p>Sedeži naj ne bodo preblizu skupaj.</p>
<b>Prilagoditve pri izposoji gradiva posredovanju informacij in udeležbi na knjižničnih dogodkih</b>	<p>Podaljšan čas izposoje gradiva, saj potrebuje več časa za prebiranje gradiv.</p> <p>Prisotnost osebe, ki uporabniku nudi čustveno oporo.</p> <p>Fleksibilnost in upoštevanje uporabnikovih potreb.</p> <p>Podrobna vnaprejšnja seznanitev z dogodkom, njegovim potekom, kje se bo dogodek odvijal in predstavitev oseb, ki bodo pri njem sodelovale.</p> <p>Upoštevanje osebne prostora pri kontaktu z uporabnikom</p>
<b>Prilagoditve uporabe računalniške in druge opreme</b>	<p>Individualna seznanitev uporabnika o uporabi računalniške in druge opreme.</p> <p>Upoštevati osebni prostor pri fizičnem kontaktu.</p>
<b>Prilagoditve knjižničnega gradiva</b>	<p>Uporaba manj obsežnega gradiva.</p> <p>Miselni vzorci, svetle barve.</p>

#### 4. IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE BIBLIOTEKARJEV ZA DELO Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI

Brez pravega znanja knjižničnega osebja knjižnica ne bo beležila velikega obiska uporabnikov s posebnimi potrebami, pa naj bo še tako dobro opremljena in popolnoma dostopna. Tudi bibliotekarji se verjetno ne bodo počutili udobno z uporabniki s posebnimi potrebami ali z uporabo podporne tehnologije brez primerne usposabljanja. Obstaja več načinov pridobivanja znanja: s formalnim in neformalnim izobraževanjem ter (praktičnim) usposabljanjem in izpopolnjevanjem med študijem ter na delovnem mestu.

##### 4.1 IZOBRAŽEVANJE, USPOSABLJANJE, IZPOPOLNJEVANJE

Izobraževanje delimo na formalno in neformalno. **Formalno izobraževanje** je namerna institucionalizirana, sistematična, vnaprej načrtovana in organizirana izobraževalna aktivnost. To aktivnost najpogosteje sestavljajo izobraževalni programi z jasno opredeljenim ciljem in katerih rezultat je javno veljavna kvalifikacija (v našem primeru visokošolsko izobraževanje). **Neformalno izobraževanje** je vsaka organizirana in namerna izobraževalna dejavnost, ki poteka izven formalnega sistema vzgoje in izobraževanja. Izobraževalne aktivnosti so usmerjene na specifično ciljno skupino in načrtovane, vendar redko strukturirane konvencionalno, tj. kot učni predmet. Navadno so naslovljene na specifično ciljno skupino in se izvajajo v okviru različnih okolij in okoliščin, pri katerih pa učenje ni nujno edina oziroma poglobljena aktivnost (Poklicni kažipot, 2008).

**Usposabljanje** je niz sistematično načrtovanih organizacijskih dejavnosti, katerih namen je povečati znanje in delovne spretnosti zaposlenih, spremeniti njihova stališča in vedenje in ki je skladno z zahtevami dela ter organizacijskimi cilji. Usmerjeno je k reševanju konkretnih težav v konkretnih organizacijskih okoliščinah, zaradi česar je nadgradnja poklicnega izobraževanja. V praksi se prepleta z individualnim in organizacijskim razvojem, pri čemer se usposabljanje nanaša na takojšnje izboljšanje uspešnosti posameznika in organizacije, strokovni razvoj pa se usmerja v prihodnost, v pripravljanje zaposlenih za nove odgovornosti (Vukovič in Miglič, 2006, str. 22). Pojem je ožji in bolj specifičen kot izobraževanje. Udeleženci se večinoma udeležujejo različnih



oblik usposabljanja (npr. tečajev, seminarjev ali delavnic ali v obliki dejavnosti, vključene v aktivno učenje, mentorstvo, projektno delo ipd.). Učinkovit program usposabljanja temelji na skrbni oceni delovnih potreb in sposobnosti udeleženca. Kadar je program dobro oblikovan, omogoča posamezniku povečanje spretnosti, ki jih potrebuje za učinkovitejše izvajanje dela (Vukovič in Miglič, 2006, str. 23).

**Izpopolnjevanje** je proces dopolnjevanja, spreminjanja in sistemiziranja že pridobljenega znanja, spretnosti, sposobnosti in navad. Izpopolnjevanje omogoča zaposlenim, da vso delovno dobo osvežujejo, dopolnjujejo, širijo in poglobljajo znanje ter spretnosti, ki jih potrebujejo pri delu. Usposabljanje in izpopolnjevanje sta v praksi povezana in se dopolnjujeta (Vukovič in Miglič, 2006). Prepletanje formalnega in neformalnega izobraževanja ter usposabljanja in izpopolnjevanja bi lahko imenovali tudi vseživljenjsko učenje.

Lahko se nam pojavi vprašanje, zakaj je tako pomembno, da namenimo posebno pozornost uporabnikom s posebnimi potrebami, se o njih izobražujemo in izvajamo različna usposabljanja na to temo. Kakovostno izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev ter spodbujanje njihovega nadaljnjega strokovnega razvoja je pomemben korak k napredku pri vzpostavljanju in uvajanju enakopravnega okolja za uporabnike s posebnimi potrebami. Ta napredek bo dosežen, ko bosta problematika in skrb za te uporabnike obravnavana kot stalnica dela v knjižnici, namesto da se nanju gleda kot na neko dodatno aktivnost, ki terja dodatne stroške in krati najbolj dragoceno – čas (Bera idr., 2010). Razvoj kadrov postaja vse pomembnejša organizacijska dejavnost, pri čemer je usposabljanje eden glavnih elementov razvoja, ki neposredno in nenehno učinkuje ne le na znanje in sposobnosti posameznika ter prek njega na organizacijo (tj. v našem primeru knjižnico), ampak tudi na značaj, kulturo, prizadevanja in delovne dosežke posameznika in s tem tudi organizacije (Vukovič in Miglič, 2006, str. 61).

Profesija se opredeli takrat, ko uspešno nadzira tako izobraževanje kot usposabljanje. Naloga izobraževalnih ustanov in študijskih programov je, da izobražujejo, naloga ustanov, ki diplomante zaposlujejo, pa je njihovo usposabljanje (Južnič, 2009).

#### 4.2 IZOBRAŽEVANJE BIBLIOTEKARJEV ZA DELO Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI

Raziskava, izvedena med 15 bibliotekarskimi šolami v Afriki, Aziji, Avstraliji, Evropi, na Bližnjem vzhodu in v Združenih državah Amerike (Koulikourdi, 2008) je pokazala, da se večina institucij, ki izobražujejo bibliotekarje osredotoča tudi na vsebine o uporabnikih s posebnimi potrebami, dostopnost knjižnic, zakonodajo, ki obravnava uporabnike s posebnimi potrebami, alternativne formate in podporno tehnologijo. Vendar pa so te vsebine v večini obravnavane znotraj nekega drugega predmeta, v študijskem programu ni posebnega predmeta, ki bi se ukvarjal zgolj s to tematiko.

Avtorica nadaljuje, da v kolikor so teme o uporabnikih s posebnimi potrebami razpršene znotraj vseh drugih predmetov, poseben predmet ni potreben. Razpršenost vsebin je pravzaprav še bolj učinkovita, če se obravnava kot del vsebin pri posameznem predavanju in ne posebej. Če se študenti naučijo razmišljati o problematiki posebnih potreb ločeno od ostalih vsebin, tega znanja ne bodo uspeli integrirati v svoje vsakdanje delo kot bibliotekarji (Koulikourdi, 2008). Pri tem seveda morajo biti predavatelji, ki te teme obravnavajo, med sabo usklajeni, da se vsebine ne ponavljajo, skrbeti pa morajo tudi, da so sami stalno v stiku z najnovejšimi informacijami v zvezi s podporno tehnologijo in alternativnimi formati, saj bodo le tako lahko študentom podajali aktualne vsebine. Prav tako je potrebno razmisliti, na kakšen način govoriti o vsebinah, povezanih z uporabniki s posebnimi potrebami, saj mora imeti najprej predavatelj primeren odnos, ki ga prenese na študente.

Tudi Baldwin (2005) navaja, da večina ameriških institucij, ki izobražujejo bibliotekarje, sicer obravnava vsebine, povezane z uporabniki s posebnimi potrebami, vendar pa jih kljub temu le manj kot četrtnina obravnava podrobneje. V raziskavi, izvedeni med bibliotekarji, zaposlenimi v Nacionalni knjižnični službi za slepe in gibalno ovirane uporabnike v Združenih državah Amerike (NLS/BPH libraries), več kot polovica bibliotekarjev meni, da študijski programi BIZ ne obravnavajo dovolj vsebin o posebnih potrebah, prav tako pa menijo, da bibliotekarske izobraževalne ustanove svojih diplomantov ne pripravijo za delo v tovrstnih knjižnicah (Bonnici, Maata in Wells, 2009).

#### **4.2.1 Študijski program Bibliotekarstvo in informatika**

Pomembno je, da institucije, ki skrbijo za izobraževanje bibliotekarjev, v svoje učne programe vključijo tudi vsebine o uporabnikih s posebnimi potrebami. Po Robinson (2005) naj bi vsi podiplomski programi bibliotekarstva in informacijskih znanosti od študentov zahtevali poznavanje načel dostopnosti, podporne tehnologije, potreb po prilagoditvah tako uporabnikov s posebnimi potrebami kot tudi zaposlenih s posebnimi potrebami ter področne zakonodaje in predpisov s tega področja, ki določajo pravice uporabnikov s posebnimi potrebami glede uporabe knjižničnih storitev.

Formalno izobraževanje bodočih bibliotekarjev izvaja v Sloveniji Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo na Filozofski fakulteti Univerze v Ljubljani. Predmetnik posebnega predmeta o uporabnikih s posebnimi potrebami ne obsega, vsebine o uporabnikih s posebnimi potrebami se obravnavajo pri drugih predmetih.

##### **4.2.1.1 Podiplomski študijski program Šolsko knjižničarstvo**

Na Oddelku se študenti bibliotekarstva in informatike lahko formalno izobrazijo za vlogo učitelja s pedagoškim modulom, kjer na drugi stopnji lahko izberejo ustrezne predmete za pridobitev pedagoške usposobljenosti (Južnič, 2009). Pri predmetu Psihologija za učitelje so v opisu predmeta vsebine, namenjene uporabnikom s posebnimi potrebami: »Študent se nauči uporabljati ustrezne načine komunikacije z učenci, učitelji, starši, vodstvom šole in drugimi udeleženci v pedagoškem procesu; voditi razredno skupnost, prepoznati učence s posebnimi potrebami, prilagajati delo njihovim značilnostim in po potrebi sodelovati z ustreznimi strokovnjaki in ustanovami. Nauči se uporabljati ustrezne načine spremljanja, preverjanja in ocenjevanja znanja ter sprotnega informiranja učencev in staršev« (Predstavitveni zbornik, 2009).

Oddelek bo zagotavljal možnosti tako za osnovno, dodiplomsko izobraževanje in tudi za različne oblike nadaljnjega izobraževanja. Toda vse to je lahko le osnova. Od vsakega posameznega bibliotekarja bo odvisno, koliko znanja si bo pridobil in kako bo to znanje uporabljal v praksi (Žnideršič, 1999). Gre sicer za staro, a še vedno uporabno misel.

Tako lahko rečemo, da nam formalno izobraževanje da okvir, mi sami pa ga zapolnimo s sliko. Za študente bibliotekarstva in informatike je zelo pomembno, da se sami zavedajo svoje vloge ter aktivno izgrajujejo svoje znanje. Če študenti poleg znanja, ki si ga pridobijo z vsebinami pri predavanjih, želijo dodatno znanje in usposobljenost za delo z uporabniki s posebnimi potrebami, se lahko že v času študija na prvi stopnji odločijo za poglobljanje osvojenega znanja v okviru praktikuma, izdelave diplomske naloge ali izbirnega predmeta.

#### 4.2.1.2 Izbirni predmet

Študenti lahko izbirajo med izbirnimi predmeti znotraj stroke in izbirnimi predmeti zunaj stroke. Pogosto izbirni predmeti ponujajo večje možnosti za poglobljanje znanja iz specifičnega področja kot obvezni predmeti. Študentova ozaveščenost in znanje sta tako zelo odvisna od njegove lastne iniciative (Senf, Black in Mann, 2010). V nadaljevanju so navedeni nekateri možni izbirni predmeti in njihove vsebine, ki jih lahko izberejo študenti bibliotekarstva in informatike na Univerzi v Ljubljani in ki poglobljajo znanje o uporabnikih s posebnimi potrebami.

*Izbirni predmet Pedagoška obravnava oseb s posebnimi potrebami (izbirni predmet v okviru Filozofske fakultete)*

Študenti se pri predmetu seznanijo z zgodovinskimi in aktualnimi problemi obravnavanja drugačnosti oseb s posebnimi potrebami ter drugih marginaliziranih skupin otrok in odraslih. Podrobno obravnavamo različne diskurzivne modele obravnave oseb s posebnimi potrebami ter etične in politične ideje za zagotavljanje inkluzivnega šolskega okolja. V drugem delu pa so obravnavane posamezne ciljne skupine oseb s posebnimi potrebami (učne težave, čustvene in vedenjske težave, senzorno ovirani, gibalno ovirani, ADHD – Attention deficit hyperactivity disorder, narkomanija itn.) in marginalizirane skupine učencev (priseljenci, Romi, drugače spolno usmerjeni, revni) ter nekatere možnosti za zagotavljanje optimalnega učnega okolja (Skupna tabela za opis predmetov, 2010).

*Izbirni predmeti na Pedagoški fakulteti UL*

Študenti bodo kmalu imeli tudi možnost izbire predmetov na Pedagoški fakulteti, v okviru študijskih programov specialne in rehabilitacijske pedagogike, logopedije in

surdopedagogike ali tiflopedagogike in pedagogike specifičnih učnih težav. Trenutno na članici poteka nabor izbirnih predmetov za študente z drugih članic UL, izvajati pa se bodo začeli predvidoma s študijskim letom 2011/12 (Sektor za študijske zadeve PeF, 23. 12. 2010).

#### *Izbirni predmet na Fakulteti za socialno delo*

Predmeti, ki obravnavajo populacijo oseb s posebnimi potrebami na Fakulteti za socialno delo so: Proučevanje hendikepa in spola v socialnem delu: samostojno življenje in podpora; Etnično občutljivo socialno delo; Načrtovanje podpore v skupnosti in osebna asistenca na področju izobraževanja in zaposlovanja. Trenutno poteka proces dogovarjanja glede izmenjave zunanjih izbirnih predmetov s Filozofsko fakulteto.

#### 4.2.1.3 Praktikum

Za opravljanje praktikuma si študent izbere ustanovo ali organizacijo, v kateri bi želel opravljati prakso in ki je povezana s temo njegove diplomske naloge. Praktikum poteka v 3. letniku dodiplomskega študijskega programa Bibliotekarstvo in informatika, v obsegu 120 ur. Študent se seznani s tipom ustanove in njeno organiziranostjo, s potekom dela ter področji kot so: področje pridobivanja knjižničnega gradiva, področje obdelave knjižničnega gradiva, področje hrambe oziroma postavitve knjižničnega gradiva, področje dela z uporabniki (izposoja, omogočanje dostopa do različnih informacijskih virov, referenčno delo, informacijsko opismenjevanje) in drugimi segmenti, pomembnimi za ustanovo oziroma organizacijo. Delovna praksa, ki jo študent opravlja mora biti strukturirana, nadzorovati jo morajo visokošolski učitelji, odvijati se mora v najboljših, preverjenih ustanovah, imeti mora jasne naloge in cilje ter ocenjevanje in vrednotenje (Južnič, 2009).

Možne ustanove in institucije, kjer študent bibliotekarstva lahko opravlja prakso in ki so usmerjene k uporabnikom s posebnimi potrebami:

- Knjižnica Zveze društev slepih in slabovidnih Slovenije (več v: Krunjek, 2002),
- Knjižnica Zavoda za slepo in slabovidno mladino,
- Knjižnica Zavoda za gluhe in naglušne Ljubljana,

- Knjižnica Zveze Sožitje – zveze društev za pomoč osebam z motnjami v duševnem razvoju Slovenije,
- področna društva, ki zastopajo različne skupine uporabnikov s posebnimi potrebami (seznam nekaterih društev in ostalih inštitucij je v Prilogi 3),
- splošne, šolske in specialne knjižnice, s posebnimi poudarkom na skrbi za uporabnike s posebnimi potrebami.

V študijskem letu 2009/10 je bila praksa v knjižnici za slepe in slabovidne, v študijskem letu 2010/11 pa v knjižnici za gluhe in naglušne.

Pri praktikumu naj omenimo še, kako bi ga načrtovali za študente s posebnimi potrebami in ne le za študente na splošno. Lahko da bodo prav današnji študenti s posebnimi potrebami nekoč bibliotekarji, ki bodo izobraževali in usposabljali svoje kolege in bodoče generacije študentov bibliotekarstva in informatike o uporabnikih s posebnimi potrebami.

Pri načrtovanju praktikuma za študente s posebnimi potrebami je treba opredeliti cilje praktikuma, potrebne prilagoditve in odgovornosti študenta ter ustanove oziroma organizacije. Nosilec strokovne prakse naj se poslužuje pisnega sporazuma, ki določa obveznosti nosilca strokovne prakse, izvajalca strokovne prakse in študenta. Tak sporazum naj vsebuje (Bera idr., 2010):

- fizični dostop do delovnega mesta,
- odgovornost za ocenjevanje individualnih potreb študentov s posebnimi potrebami,
- določitev obveznosti za plačilo morebitnih potrebnih prilagoditev (ali odgovornost prevzame nosilec ali izvajalec strokovne prakse),
- odgovornost za zdravje in varnost pri delu,
- postopke za oceno tveganja za dejavnosti, povezane z delovnim okoljem,
- postopke za ukrepanje pri nastalih težavah, vključno s pritožbami in izrednimi zdravstvenimi razmerami,
- postopke za zagotovitev povratnih informacij o napredku študenta.

Zavedati se moramo, da kurikulum študijskih programov ne služi le pridobivanju znanja, ampak tudi oblikovanju odnosa in akademskih ter profesionalnih pristopov. Vpliv kurikulumuma je veliko večji, kot zgolj prenos znanja. Lahko vpliva na odnos, ki ga bo imel

bodoči bibliotekar do uporabnikov s posebnimi potrebami (Koulikourdi, 2008). Če se v času študija pri študentih bibliotekarstva razvije pozitiven odnos do uporabnikov s posebnimi potrebami in se jih senzibilizira za ovire, s katerimi se uporabniki srečujejo, pomeni to prvi korak do večje vključenosti uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici.

#### **4.2.2 Izobraževanje za bibliotekarje**

Izobraževalni program za bibliotekarje, ki ga izvaja Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK), obsega izobraževanje za začetnike v stroki, permanentno izobraževanje ter izobraževanje za delo v sistemu vzajemne katalogizacije.

NUK je v letih 2007 in 2008 že izvajala nekatera izobraževanja na temo dela s posebnimi skupinami uporabnikov. Znotraj skupine uporabnikov s posebnimi potrebami je izvedla tečaj za delo z uporabniki z disleksijo ter s slepimi in slabovidnimi uporabniki (elektronska pošta NUK, 20.12.2010). Tečaj je potekal v novembru 2007 in trajal osem ur, namenjen pa je bil knjižničnim delavcem v vseh vrstah knjižnic. Cilj tečaja je bil udeležence seznaniti z nekaterimi skupinami uporabnikov s posebnimi potrebami (s slepimi in slabovidnimi, gluhi in naglušni, z osebami z disleksijo) in s knjižničnimi storitvami, ki jih tem uporabnikom knjižnica lahko nudi: gradnjo posebnih zbirk, bralne ure, svetovanje, pomoč, seznanjanje širše javnosti, vključevanje prostovoljcev. Tečaj sta vodila Mojca Dolgan-Petrič (NUK) in Dušan Brešar (Zveza društev slepih in slabovidnih Slovenije).

V svojem programu izobraževanja za leto 2010 NUK ni izvajala nobenega izobraževanja na temo uporabnikov s posebnimi potrebami (Program izobraževanja, 2010).

#### **4.3 USPOSABLJANJE BIBLIOTEKARJEV ZA DELO Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI**

Kot vidimo, formalno izobraževanje ne obravnava veliko konkretnih vsebin o tematikah, povezanih z uporabniki s posebnimi potrebami, in tako tudi ne nudi dovolj znanja. Konec koncev izobraževalne ustanove enostavno ne morejo ponuditi tako velikega spektra vsebin, ki bi pokrivala vsa področja, vse tipe knjižnic, ob tem pa še raziskovati ter ponujati študij na več smereh in stopnjah. Dodaten način pridobivanja znanja je

usposabljanje na delovnem mestu, kjer bibliotekar poglobi svoja znanja in se usposobi za delo v konkretnih situacijah. Ker v Sloveniji v preteklosti ni bilo veliko usposabljanj na temo problematike o uporabnikih s posebnimi potrebami, bomo v tem poglavju usposabljanju namenili več pozornosti in podrobneje prikazali proces od identifikacije potreb, do načrtovanja, izvedbe ter evalvacije usposabljanja. Podani so tudi konkretni primeri usposabljanj, ki so bila namenjena visokošolskim učiteljem in sodelavcem na Univerzi v Ljubljani, med drugim tudi visokošolskim bibliotekarjem, ter primer usposabljanja za bibliotekarje na daljavo.

#### **4.3.1 Identifikacija potreb po usposabljanju**

Za usposabljanje bibliotekarjev je lahko odgovorna ena oseba ali skupina. V večini primerov nosi odgovornost za usposabljanje vodstvo knjižnice, vendar pa se morajo bibliotekarji tudi sami zavedati pomembnosti teh usposabljanj in nanje gledati kot na dodano vrednost k njihovem vsakodnevnemu opravljanju dela in poklica.

Usposabljanje bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi potrebami mora biti integrirano v strategijo knjižnice. Potrebe po usposabljanju morajo biti identificirane na institucionalnem, individualnem ali na nivoju storitev skozi prepoznavanje dobrih praks, oceno osebja, anketne vprašalnike, evalvacije ter možne pripombe ali pritožbe uporabnikov. Potrebe po usposabljanju se lahko pojavijo tudi, kadar knjižnica pridobi nove podporne pripomočke ali opremo in kadar so v knjižnici večja gradbena dela (Robertson, 2007, str. 63).

Proces identifikacije in analize potreb zajema:

- ugotavljanje potreb za izboljšanje delovne uspešnosti zaposlenih glede na vrsto in obseg ter
- ocenjevanje, katero izmed ugotovljenih potreb je mogoče zadovoljiti z usposabljanjem (Vukovič in Miglič, 2006).

Če želimo ugotoviti potrebe po usposabljanju med bibliotekarji v knjižnici, lahko uporabimo različne metode spraševanja, s katerimi ugotovimo poleg pomembnosti usposabljanja tudi, katera naj imajo večji poudarek oziroma kje je potreba po večjem znanju. To lahko ugotovimo tako, da jih prosimo, da rangirajo težave, s katerimi se



srečujejo pri vključevanju uporabnikov s posebnimi potrebami. Preden načrtujemo usposabljanja, se moramo prepričati, da so vsi bibliotekarji pripravljene delati z vsemi uporabniki. Siliti nekoga v delo, ki mu je neprijetno, nima smisla.

Težave bibliotekarjev so lahko:

- pomanjkanje znanja o različnih posebnih potrebah uporabnikov in njihovem vplivu na posameznika in njegovo funkcioniranje;
- pomanjkanje znanja o posebni opremi in pripomočkih za uporabnike s posebnimi potrebami v knjižnici (če to knjižnica nudi ali ne);
- pomanjkanje izkušenj pri delu z uporabniki s posebnimi potrebami;
- pomanjkanje časa za uporabnike s posebnimi potrebami;
- pomanjkanje programov izobraževanja in usposabljanja za delo z uporabniki s posebnimi potrebami;
- pomanjkanje virov;
- pomanjkanje znanja o načinih komuniciranja z uporabniki s posebnimi potrebami;
- pri poznavanju postopkov in politike knjižnice o zagotavljanju prilagoditev uporabnikom s posebnimi potrebami;
- nezanimanje za tovrstno problematiko (druge prioritete knjižnice);
- vpliv na ostale uporabnike knjižnice (sum negativnega vpliva);
- vprašanja, povezana z varnostjo in zdravjem (Burgstahler, 2008; Hurst, 2006).

Na podlagi prejetih odgovorov lahko oblikujemo načrt usposabljanja in identificiramo katera so tista področja, kjer se bibliotekarji počutijo negotove ter si želijo izvedeti več.

#### **4.3.2 Načrtovanje**

Ko ugotovimo potrebe zaposlenih po usposabljanju, se lahko lotimo konkretnega načrtovanja. Pri tem je treba ugotoviti kdo je ciljna publika, kdo bo izvajal usposabljanje, v kakšni obliki in kako ga bomo izvajali ter kdaj in kje bo potekalo. Na podlagi ugotovljenih potreb oblikujemo tudi cilje usposabljanja oziroma učne cilje. Cilji so merila za presojo uspešnosti in ustreznosti usposabljanja ter nam bodo prišli prav pri evalvaciji (Vukovič in Miglič, 2006).

#### 4.3.2.1 Ciljna publika

Tudi če ima knjižnica posebno kontaktno osebo ali zaposlenega za uporabnike s posebnimi potrebami, je potrebno usposabljanje vseh bibliotekarjev, da bodo v pomoč uporabnikom s posebnimi potrebami in da bodo poznali prilagoditve v knjižnici v primeru, ko je kontaktna oseba nedosegljiva. Čeprav izhajamo iz tega, da je usposabljanje potrebno za vse bibliotekarje, pa se lahko pri načrtovanju osredotočimo na nekatere ciljne skupine. Ni treba, da vsi bibliotekarji podrobno poznajo vse aspekte tematike posebnih potreb, prav tako jih morda niti ne želijo, zato mora vodstvo knjižnice jasno določiti, katera usposabljanja so obvezna za vse in katera so dodatna za tiste, ki izkažejo posebno zanimanje. Robertson (2007, str. 69) predlaga naslednjo delitev po skupinah zaposlenih glede na vsebine usposabljanja:

- **Vodje knjižnic** potrebujejo temeljito poznavanje odgovornosti, kot jim jo nalaga zakon oziroma pravne odgovornosti; ostali zaposleni se s tem lahko seznanijo le bežno.
- **Vodje** morajo prav tako vedeti, kako predvideti ustrezne prilagoditve v različnih oddelkih.
- **Vsi bibliotekarji**, ki so v neposrednem stiku z uporabniki s posebnimi potrebami, morajo znati primerno reagirati, ko jim uporabnik razkrije svojo težavo.
- Prav tako jim morajo znati nuditi potrebne prilagoditve.
- **Vsi bibliotekarji** morajo vedeti, kdo znotraj knjižnice (institucije) jim lahko ponudi več nasvetov in informacij. V kolikor se eden od bibliotekarjev na vsakem oddelku dodatno usposobi, je lahko v pomoč ostalim in skrbi za začetni stik z uporabnikom s posebnimi potrebami.
- **Vsi bibliotekarji** se morajo zavedati, da imajo osebno odgovornost do uporabnikov s posebnimi potrebami (prav tako kot do ostalih uporabnikov).
- **Dodatno motivirani bibliotekarji** se lahko usposobijo za posebne primere, na primer z načini komuniciranja z gluhi uporabniki, ali kako reagirati, če ima uporabnik epileptični napad.

#### 4.3.2.2 Izvajalec usposabljanja

Ko se odločamo o tem, kdo naj vodi usposabljanje, se nam lahko pojavi vprašanje ali naj bodo to le osebe, ki imajo tudi same kakršne koli posebne potrebe. Z vidika osebnih izkušenj prav gotovo. Vendar pa jim lahko manjka podrobno poznavanje stroke in knjižničnega konteksta. Individualna in osebna nota lahko vplivata tudi na objektivnost predavatelja do tematike, vsekakor pa je koristno, če v usposabljanje vključimo in povabimo k sodelovanju uporabnike s posebnimi potrebami. Če so pripravljeni sodelovati in če je atmosfera na usposabljanju zanje spodbudna, lahko njihov prispevek pri odgovarjanju na vprašanja udeležencev prispeva k temu, da udeleženci usposabljanja pridobijo pomemben vpogled v tematiko (Hurst, 2006).

Če knjižnica nima notranjih virov, lahko za izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev vključi organizacije ali društva, ki zastopajo različne uporabnike s posebnimi potrebami. S svojim znanjem in izkušnjami lahko pripomorejo pri oblikovanju pobud za prihodnje storitve in aktivnosti za uporabnike s posebnimi potrebami, nudijo lahko pomoč pri navodilih za uporabo posebne opreme in pripomočkov ter usposablajo bibliotekarje za prepoznavanje in učinkovito komunikacijo z uporabniki s posebnimi potrebami.

Sodelujejo lahko tudi v različnih ostalih knjižničnih projektih, na primer pri:

- dogodkih in razstavah o informiranju javnosti o posebnih potrebah,
- stojnicah z informativnim gradivom,
- sestankih in konferencah na temo posebnih potreb,
- prireditvah za otroke in odrasle s posebnimi potrebami (Irvall in Nielsen, 2005).

Irvall in Nielsen (2005) predlagata tudi, da se na sestanke zaposlenih v knjižnici, kjer se obravnava tematika uporabnikov s posebnimi potrebami, povabi tudi osebe s posebnimi potrebami, da spregovorijo o svojih potrebah kot uporabniki knjižnice, saj nam na ta način lahko dajo dobro podlago za načrtovanje usposabljanja in svetujejo kdo so lahko potencialni izvajalci. Posamezniki in organizacije lahko sodelujejo tudi pri evalvaciji usposabljanja.

#### 4.3.2.3 Izvedbena struktura usposabljanja

Pri načrtovanju velja razmisliti tudi o tem, kakšne možnosti imamo na voljo za izvedbo (tako časovne, prostorske kot tudi finančne). Izbrati moramo takšen obseg zajetih vsebin, da jih bomo lahko tudi izvedli. Prav tako moramo za usposabljanje glede na pričakovano število udeležencev in glede na obliko usposabljanja izbrati primeren prostor (npr. s premičnim pohištvom, primerna velikost, svetloba ipd.). Skupaj z izvajalcem se moramo dogovoriti o tem, katere vsebine bomo obravnavali ter v kakšnem zaporedju, kakšne pripomočke bomo pri tem potrebovali, poskrbeti moramo za pripravo učnih gradiv (pri katerih mimogrede lahko upoštevamo načelo dostopnosti za osebe s posebnimi potrebami – natisnemo jih na primer na pastelnem papirju) in predvideti potek celotnega programa usposabljanja, vključno z odmori.

Prav tako moramo načrtovati primeren termin usposabljanja in razmisliti o morebitnih ponovitvah, kar je lahko zelo zahtevna naloga, kadar želimo v proces usposabljanja zajeti vse bibliotekarje v knjižnici. Usposabljanje mora biti na voljo vsakemu bibliotekarju, kar zahteva prilagodljivost pri načrtovanju urnika usposabljanja in veliko usklajevanja med organizatorjem, udeleženci in izvajalcem (Deines Jones in Van Fleet, 1995).

Za fazo načrtovanja je značilno veliko administrativnega dela, povezanega z organizacijskimi in tehničnimi pripravami na izvedbo, obveščanjem o usposabljanju, svetovanjem, zbiranjem prijav, vključevanjem udeležencev v programe itd. Priprave zaključuje neposredna izvedba programa usposabljanja (Jelenc, 1996).

#### **4.3.3 Izvedba**

Pri izvedbi usposabljanja moramo zaposlene predhodno obvestiti o tem, kdaj in kje bo usposabljanje potekalo ter kdo naj se ga udeleži. Vsa oprema, ki jo bomo uporabljali pri usposabljanju (npr. DVD, posebna programska oprema in druga podporna tehnologija), mora biti predhodno testirana (Robertson, 2007, str. 68).

Priporočljivo je, da med usposabljanjem vlada neformalno vzdušje. S tem pripomoremo k temu, da udeleženci raje delijo svoje občutke in izkušnje. Treba je predvideti dovolj časa za razpravo, saj se v razpravi pogosto rodijo dobri predlogi in ideje.

Faza izvedbe je osrednja faza usposabljanja. V njej udeleženci pridobivajo novo znanje in izkušnje ter spreminjajo svoje dotedanje navade in stališča. V tej fazi tudi ugotavljamo mnenja udeležencev usposabljanja, prav tako pa tudi izvajalcev in organizatorjev, s čimer pa se že premikamo na zadnjo fazo, tj. evalvacijo uspešnosti in učinkov programa usposabljanja (Vukovič in Miglič, 2006).

#### **4.3.4 Evalvacija in uporaba novo pridobljenega znanja**

Po koncu usposabljanja izvedemo evalvacijo, ki nam bo pokazala ali je bilo usposabljanje koristno, ali so bili cilji doseženi, kaj lahko izboljšamo, in ki je koristna za identifikacijo nadaljnjih potreb po usposabljanju (Robertson, 2007, str. 72). Če je možno, naj pri evalvaciji sodelujejo predstavniki iz podpornih društev in organizacij oziroma uporabniki s posebnimi potrebami. Njihov prispevek bo skupaj z našimi ugotovitvami dal veliko uporabnejše informacije za povečane ukrepe kot tudi za načrtovanje v prihodnje (Irvall in Nielsen, 2005).

Evalvacijo usposabljanja izvedemo med udeleženci, ki ocenijo program, vsebine, organizatorje in izvajalce usposabljanja. Dosežene cilje in učinke usposabljanja pa lahko preverimo tudi tako, da prosimo uporabnike s posebnimi potrebami, da evalvirajo delo zaposlenih v knjižnici. Izsledke evalvacije posredujmo do udeležencev, saj s tem priznamo njihove prispevke in komentarje.

Naj omenimo še, da je priporočljiva izdaja potrdil o udeležbi oziroma sodelovanju na usposabljanju za udeležence in izvajalce, saj jih bo opominjalo na dogodek, na novo pridobljeno znanje ter jim vlivalo samozavest in veselje do uporabe pridobljenega znanja v praksi.

#### 4.4 VSEBINE ZA IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE BIBLIOTEKARJEV ZA DELO Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI

Vsebine usposabljanja izberemo na podlagi ugotovljenih potreb in glede na stopnjo ozaveščenosti udeležencev usposabljanja. Zelo verjetno je, da v bibliotekarijih obstaja napačna predstava o posebnih potrebah, ki jo je potrebno premagati. Nekateri so sicer dobro informirani, lahko pa bi izboljšali svoje komunikacijske sposobnosti, da bi bili z uporabniki s posebnimi potrebami učinkovitejši. Pomembno je tudi, da imajo vsi bibliotekarji priložnost, da spregovorijo o svojih zadregah in strahovih o posebnih potrebah (Murray, 2000).

V grobem bi lahko vsebine za usposabljanje razdelili na naslednje vsebinske sklope:

- vsebine s področja ozaveščanja in senzibilizacije o uporabnikih s posebnimi potrebami (primer: sprememba odnosa),
- značilnosti in prepoznavanje različnih uporabnikov s posebnimi potrebami ter poznavanje težav, s katerimi se lahko srečujejo v knjižnici (primer: simulacijske vaje),
- načini prilagajanja gradiva, storitev in okolja za uporabnike s posebnimi potrebami,
- oprema in posebni pripomočki v knjižnici za uporabnike s posebnimi potrebami (primer: poznavanje podporne tehnologije, pripomočkov in alternativnih formatov),
- načini komuniciranja in sporazumevanja z uporabniki s posebnimi potrebami ter
- druge oblike usposabljanja, glede na zaznane potrebe in želje udeležencev.

Navedene vsebine naj služijo kot možnosti, izmed katerih lahko izberemo za nas najprimernejšo. V nadaljevanju bomo na kratko opisali primer spremembe odnosa, simulacijskih vaj ter poznavanja podporne tehnologije, pripomočkov in alternativnih formatov; ostale vsebine pa so podrobneje opisane v poglavjih 2 in 3 diplomske naloge.

#### 4.4.1 Sprememba odnosa

Veliko knjižnic se vsakodnevno srečuje z velikim številom uporabnikov, zato je težko najti čas, da bi se posvetili posamezniku. Za uporabnika s posebnimi potrebami pa je prav individualni pristop tisti, ki mu odpre vrata v knjižnico in do njenih storitev. Za pristop pa je nujen pozitiven odnos, ki je morda najpomembnejši pri zagotavljanju kvalitetnih storitev. Odnos se oblikuje že med študijem (več o tem na str. 62). V kolikor smo že takrat razvili pozitiven odnos do uporabnikov s posebnimi potrebami, s spreminjanjem odnosa ne bomo imeli težav. V kolikor pa je naš odnos neustrezen, je lahko proces spreminjanja dolgotrajen in zahteven, sploh če pri sebi ne zaznavamo, da je negativen. Pri razvijanju pozitivnega odnosa si lahko mentalno predstavljamo situacije in naše reakcije v primeru, da knjižnico obišče uporabnik s posebnimi potrebami. Ob tem lahko razmislimo o naslednjih trditvah in o tem ali se z njimi strinjamo ali ne:

- *Uporabniki s posebnimi potrebami povzročajo knjižnici veliko težav.*
- *Prilagoditve za uporabnike s posebnimi potrebami so povezane z velikimi stroški in koristijo le majhni skupini uporabnikov.*
- *Uporabnikom s posebnimi potrebami v življenju ni lahko, zato si zaslužijo posebno pozornost.*
- *Gluhi uporabniki si zelo želijo, da bi lahko slišali.*
- *Nerodno mi je služiti uporabniku s posebnimi potrebami.*
- *Uporabniki z čustvenimi in vedenjskimi motnjami so nevarni in naj ostanejo zunaj knjižnice.*
- *Število uporabnikov s posebnimi potrebami bo verjetno v prihodnosti upadlo, saj podpora tehnologija napreduje.*
- *Slepi in slabovidni uporabniki dobijo potrebno gradivo iz knjižnice Zveze slepih in slabovidnih Slovenije.*
- *Bibliotekarji imajo do uporabnikov s posebnimi potrebami bolj popustljiv odnos kot do ostalih uporabnikov.*

Pri razmišljanju o teh trditvah moramo razlikovati med posamezniki in predpisi. Mnogi bibliotekarji so lahko zastrašeni zaradi vseh mogočih smernic, predpisov in zakonov, vendar pa se jim zdijo stiki s posameznimi uporabniki s posebnimi potrebami

prijetni. Spet drugim se bodo uporabniki s posebnimi potrebami zdeli prezahtevni (Deines Jones in Van Fleet, 1995, str. 7). Skratka, uporabniki s posebnimi potrebami so posamezniki in kot taki različni. Ne posplošujmo lastne izkušnje na vse uporabnike s posebnimi potrebami. V kolikor smo se strinjali z vsemi prejšnjimi trditvami, to lahko kaže na naš negativni odnos do uporabnikov s posebnimi potrebami.

Kar se teh trditev tiče, drži, da je za uporabnike s posebnimi potrebami v knjižnici potrebno marsikaj prilagoditi. Vendar pa to ni vedno povezano z velikimi stroški, o čemer smo že govorili v poglavju 3. Znanja bibliotekarjev o storitvah za uporabnike s posebnimi potrebami in o uporabi posebnih pripomočkov izboljšujejo njihove kompetence pri zagotavljanju kvalitetnih storitev vsem uporabnikom, ne le tistim s posebnimi potrebami. Bibliotekarji so večinoma skrbni ljudje, ki želijo služiti vsem uporabnikom, tudi tistim s posebnimi potrebami. Na žalost pa jih je veliko neusposobljenih, da bi se znali spoprijeti s tem izzivom. Drugi so nevajeni služiti tem uporabnikom, lahko se počutijo neprijetno in nerodno, ko ne morejo zadovoljiti uporabnikovih potreb, spet tretji pa imajo do uporabnikov s posebnimi potrebami stereotipen odnos, kar jih dela neobčutljive za potrebe teh uporabnikov (Deines Jones in Van Fleet, 1995).

Negativen odnos lahko spremenimo, če ga ozavestimo in se o njem pogovarjamo.

#### **4.4.2 Simulacijske vaje**

V preteklosti se je velikokrat uporabljalo t. i. simulacijske vaje, kjer so udeleženci sami preizkusili kaj pomeni imeti določeno obliko primanjkljaja ali ovire. Cilj teh vaj je bil senzibilizirati udeležence in vzbuditi empatijo, ki bi vzbudila razmišljanja kot so »Kako bi se počutil/-a, če ...« Vendar pa simulacija ne more predstaviti celote in trajnosti primanjkljaja, zato ji je mogoče očitati trivializacijo invalidnosti (Hurst, 2006). Če so vaje načrtovane površno in mimogrede, lahko namesto senzibilizacije povzročijo negativen in zasmehujoč odnos udeležencev, medtem ko ocenjujejo drug drugega ali skušajo prikazati lastno situacijo. Zato je potrebno skrbno načrtovanje te vaje, ki je lahko ob primerni izvedbi enkratna lastna izkušnja udeleženca. Predvsem jo mora izvajati oseba, ki je sama senzibilizirana in razume različne posebne potrebe, ki jih lahko imajo uporabniki. Simulacijska vaja mora trajati dovolj dolgo (na primer ves dan), če naj doseže svoj učinek.



Vsaki vaji naj sledi razprava. Priporočljivo je, da v razpravi sodeluje uporabnik ali oseba, ki ima v resnici posebne potrebe, da lahko potrdi, argumentira ali zavrže izkušnje, ki so jih imeli udeleženci. Poleg tega se v razpravi osredotočimo na dejavnosti, ki jih uporabniki s posebnimi potrebami lahko opravijo, saj je celotna simulacijska vaja bolj osredotočena na to, česa ne morejo (Deines Jones in Van Fleet, 1995, str. 123).

#### **4.4.3 Poznavanje podporne tehnologije, pripomočkov in alternativnih formatov**

Poznavanje podporne tehnologije je ključno za bibliotekarje, saj je včasih tudi uporabniki sami ne znajo uporabljati. Tudi če ima knjižnica najnovejšo podporno tehnologijo, to še ne pomeni, da jo bodo uporabniki tudi uporabljali v vsej njeni zmogljivosti. Usposobljenost bibliotekarjev za uporabo je povezava med podporno tehnologijo in uporabniki (Holt in Hole, 2003). Uporabniki potrebujejo usposobljene bibliotekarje s pedagoškim znanjem, ki ne samo znajo uporabljati podporno tehnologijo in pripomočke, ampak znajo hkrati tudi oceniti učni stil uporabnika in ga naučiti, da bo sam neodvisno in učinkovito uporabljal tehnologijo in pripomočke. Prav tako morajo znati identificirati in locirati gradivo v alternativnih formatih bodisi znotraj lastne knjižnice, na spletu ali z medknjižnično izposojjo. Razvijati morajo bolj dostopne knjižnične spletne strani, kataloge in podatkovne zbirke (Epp, 2006).

Hurst (2006) navaja tri glavne teme za usposabljanje:

- splošno ozaveščanje o uporabnikih s posebnimi potrebami, ki pomeni senzibilizacijo za težave, s katerimi se srečujejo osebe s posebnimi potrebami pri sodelovanju v družbi oziroma konkretno v knjižnici,
- priporočila za delo z osebami s posebnimi potrebami, kjer udeleženci usposabljanja dobijo konkretne informacije, kako pomagati in kakšno je primerno vedenje do uporabnika s posebnimi potrebami ter
- usposabljanje, osredotočeno na načine vključevanja uporabnikov s posebnimi potrebami.

Najbolj priporočljiva je kombinacija vseh treh, saj udeleženci pridobijo razumevanje in znanje, hkrati pa ga znajo uporabiti v različnih situacijah. Primeri takšne kombinacije so podani v naslednjem poglavju.

## **5. PRIMERI USPOSABLJANJ BIBLIOTEKARJEV V PRAKSI**

### **5.1 PRIMER USPOSABLJANJA NA DALJAVO**

Če ima knjižnica več enot in so te daleč vsaksebi, je težko najti termin in obliko usposabljanja za vse bibliotekarje. Tudi v primeru usposabljanja bibliotekarjev v eni sami enoti se srečujemo s težavami organizacije. V tem primeru se knjižnice lahko poslužujejo spletnega usposabljanja, kjer ni potrebna prisotnost večine hkrati in ki ne vzame toliko časa za načrtovanje in izvedbo.

Primer takega usposabljanja navaja Forrest (2007). V prispevku obravnava model spletnega modula usposabljanja bibliotekarjev visokošolske knjižnice Univerze Dundee o ozaveščanju o uporabnikih s posebnimi potrebami. Knjižnica univerze je ustanovila delovno skupino za revizijo dostopnosti v svojih devetih enotah. Med drugim so preučevali tudi usposabljanje bibliotekarjev, od koder je sledilo priporočilo, naj se to področje razvija preko dobrih praks in preko virtualnega učnega okolja. V ta namen so razvili pilotni model usposabljanja na daljavo in zbirali informacije udeležencev, ki so se ga udeležili.

Namen usposabljanja je podpora bibliotekarjem pri njihovem izobraževanju o potrebah uporabnikov s posebnimi potrebami, da bi s tako pridobljenim znanjem lahko nudili kar najkakovostnejše storitve. Usposabljanje je potekalo pet tednov (eno uro tedensko) v petih sklopih: zakonodaja, uporaba jezika, inkluzivna praksa, uporaba tehnologije in alternativni formati. Kompetence, ki naj bi jih udeleženci pridobili ob koncu usposabljanja so: poznavanje zakonodaje s področja posebnih potreb, ki zadeva knjižnice, poznavanje primerne uporabe jezika in izrazov za poimenovanje različnih uporabnikov s posebnimi potrebami, spodbujanje inkluzivne prakse pri trženju knjižničnih storitev, uporaba informacijske tehnologije pri zagotavljanju dostopnih storitev in gradiva ter poznavanje alternativnih formatov, s katerimi uporabniku s posebnimi potrebami naredimo gradiva dostopna. Vsak sklop je od udeleženca zahteval tri aktivnosti: branje, delovanje in razmišljanje. Usposabljanja se je udeležilo 14 udeležencev. V večini sklopov so udeleženci morali brati dokumente in nato sodelovati v asinhroni razpravi z ostalimi udeleženci o prebrani temi. Med usposabljanjem so jim bili v pomoč e-tutorji. Primer: v

sklopu o uporabi terminologije so udeleženci obiskali tri spletne strani, na katerih je bilo govora o poimenovanju posebnih potreb. Izbrati so morali dva izraza, za katera so menili, da predstavljajo pozitivno ali negativno poimenovanje. Nato so obiskali stran, kjer je potekala razprava kjer so zapisali zakaj so izbrali določene izraze in kakšno sliko predstavljajo. V sklopu o alternativnih formatih so udeleženci pripravili dostopen dokument v MS Word. Na strani z razpravo so delili svojo izkušnjo pri opravljanju te naloge.

Na koncu pet tedenskega usposabljanja so udeleženci imeli možnost srečanja v živo z ostalimi udeleženci in tutorji, kjer so lahko preverili svojo ozaveščenost o uporabnikih s posebnimi potrebami in izpolnili vprašalnik, s katerim so organizatorji zbirali podatke o udeležencih.

Udeleženci so pred začetkom usposabljanja izpolnili vprašalnik o ozaveščenosti o posebnih potrebah. V povprečju so dosegli 40 % vseh možnih točk. Ob koncu usposabljanja so ob izpolnjevanju enakega vprašalnika v povprečju dosegli 70 % točk. V začetku so bili udeleženci naprošeni, da usposabljanju posvetijo eno uro na teden. 10 udeležencev je usposabljanju namenilo več kot eno uro in le eden manj. 11 udeležencev je bilo mnenja, da je bil cilj usposabljanja dosežen. Navajali so komentarje, da si želijo še več vprašalnikov in da se po usposabljanju čutijo veliko bolj gotovi v svoje delo z uporabniki s posebnimi potrebami (Forrest, 2007).

Kljub velikemu pomenu in vlogi usposabljanja na daljavo pa ta ne morejo nadomestiti neposrednosti in spontanosti, ki izhajajo iz usposabljanja v skupini v živo. Usposabljanje na daljavo uporabljajmo kot dopolnilno dejavnost, ne pa kot nadomestek neposredne interakcije med izvajalcem usposabljanja in udeleženci (Hurst, 2006).

V zadnjem času je opaziti vedno večjo integracijo otrok s posebnimi potrebami v redne šole, vedno več jih nadaljuje s šolanjem v srednji šoli in posledično se jih vedno več vpisuje tudi na fakultete. Prav slednji pa so najbolj diskriminirani, saj ob vstopu na fakulteto niso več deležni nobene zakonsko urejene podpore, zato je smotrno, da jim na tem mestu posvetimo večjo pozornost in opozorimo na vsebine, primerne za usposabljanje visokošolskih bibliotekarjev. Vsebine so ponazorjene na konkretnih primerih usposabljanja.

Število študentov s posebnimi potrebami raste. Heery (1996) ugotavlja, da se pojavljajo generacije študentov s posebnimi potrebami, ki so obiskovale navadne srednje šole in ki imajo veliko višja pričakovanja kot njihovi predhodniki, ki so se šolali v posebnih zavodih in institucijah. Prav tako se bolj zavedajo svojih pravic in imajo veliko motivacijo za študij. Ti študenti potrebujejo visoko kvalitetne storitve, bibliotekarji pa lahko veliko prispevajo k uresničitvi teh potreb.

Heery zato pravi, da je za študente s posebnimi potrebami bistvenega pomena kontaktna oseba v knjižnici, ki študentu pomaga pri uporabi knjižnice. Podpora študentom s posebnimi potrebami se ne razlikuje le od univerze do univerze, pač pa tudi od fakultete do fakultete. Prilagoditve in podpora so odvisni od števila vpisanih študentov s posebnimi potrebami, njihove uspešnosti pri uveljavljanju pravic ter od posluha akademskega in vodstvenega osebja za izenačevanje možnosti za študij. Med prilagoditve v visokošolski knjižnici štejemo:

- daljši čas izposoje gradiva,
- možnost izposoje gradiva, ki je na voljo le v čitalnici,
- zagotovitev pomoči pri iskanju gradiva,
- možnosti izposoje gradiva s strani študentovega pomočnika ali asistenta, če je knjižnica študentu nedostopna (Invalidnost in visoko šolstvo, 2010).

V zadnjem času je na članicah UL opaziti še nekatere dodatne prilagoditve, predvsem pretvarjanje gradiva v elektronsko obliko in možnost pridobivanja učnih gradiv vnaprej v elektronski obliki. Vendar pa je celostno gledano v visokošolskem prostoru v Sloveniji študentom s posebnimi potrebami namenjeno premalo pozornosti, premalo je znanja o njih samih in o načinih prilagajanja študijskega procesa tako, da bodo lahko enakopravno sodelovali pri študiju. To je bilo izhodišče za izvedbo usposabljanja, opisanega v nadaljevanju.

## 5.2 USPOSABLJANJE VISOKOŠOLSKIH BIBLIOTEKARJEV ZA DELO S ŠTUDENTI S POSEBNIMI POTREBAMI NA UNIVERZI V LJUBLJANI

Ena od največjih težav na področju problematike študentov s posebnimi potrebami, s katerimi se soočajo članice Univerze v Ljubljani, je neusposobljenost pedagoškega in ostalega osebja za delo s študenti s posebnimi potrebami. V ta namen so na Univerzi v Ljubljani v novembru in decembru 2010 potekala usposabljanja visokošolskih učiteljev in sodelavcev z namenom, da se usposobijo za delo z različnimi študenti s posebnimi potrebami. Izvedene so bile štiri različne delavnice, pod skupnim imenom *Kako do prijaznejšega študija za študente s posebnimi potrebami?* (2010), sofinancirane pa so bile s strani Ministrstva za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo v okviru *Javnega razpisa za dodelitev sredstev za razvojne naloge v visokem šolstvu v letu 2010*. Cilj razpisa in s tem tudi delavnic je bil ustvarjati pogoje za povečanje vključenosti študentov s posebnimi potrebami (Javni razpis..., 2010).

Delavnice so potekale po naslednjem razporedu:

- 16. 11. 2010 sta potekali dve delavnici v dveh izvedbah in sicer Učinkovito poučevanje študentov s posebnimi potrebami (Effective teaching for disabled students) in Prilagajanje študijskega procesa študentom s posebnimi potrebami. Delavnici sta potekali vzporedno in sicer v dveh terminih: od 10.00 do 13.30 in od 14.00 do 17.30 v prostorih Univerze v Ljubljani.
- 2. in 3. 12.2010 je potekala delavnica Motnje v duševnem zdravju in študij prav tako v dveh izvedbah in sicer:
  1. 2.12.2010 od 13.00 do 16.00 in
  2. 3.12.2010 od 10.00 do 13. ure v Sejni sobi CISEF Ekonomske fakultete.
- 16. 12. 2010 je potekal obisk URI Soča in delavnica Predstavitev komunikacijske in arhitekturne dostopnosti za osebe s posebnimi potrebami od 9.00 do 13.00.

Vsebine primerov usposabljanja so lahko uporabne tudi za študente bibliotekarstva in informatike v obliki predavanj, lahko pa se uporabijo tudi kot primer usposabljanja za bibliotekarje (ne le visokošolske, ki štejejo med visokošolske strokovne sodelavce). Pri organizaciji in pripravi delavnic je sodelovala tudi avtorica diplomskega

dela, zato je v opisih delavnic uporabljena osebna oblika. Sledi podrobnejši opis posamezne delavnice.

### **5.2.1 Prilagajanje študijskega procesa študentom s posebnimi potrebami**

#### *Namen delavnice*

Zaradi dokaj neurejenega položaja študentov s posebnimi potrebami in zaradi neznanja o tej problematiki s strani zaposlenih na UL se večkrat srečujemo s težavami in zadregami, ki ta položaj še poslabšajo. Članice UL poročajo, da se srečujejo z nepoznavanjem prilagoditev študijskega procesa študentom s posebnimi potrebami, da ne vedo, na kakšen način naj prilagodijo svoja predavanja, gradiva in odnos, zaradi česar prihaja do otežene komunikacije med visokošolskim učiteljem in študentom s posebnimi potrebami. Ker si želimo, da bi imeli študenti s posebnimi potrebami čim bolj prilagojeno ne samo okolje, ampak predvsem študijski proces, predstavljamo delavnico Prilagajanje študijskega procesa študentom s posebnimi potrebami, pod vodstvom strokovnih sodelavk Društva študentov invalidov Slovenije Alenke Bera in Nataše Mauko.

#### *Opis delavnice*

Zaradi pomanjkljive zakonodaje in podpore študentom s posebnimi potrebami, se ti študenti pogostokrat obrnejo za nasvet in pomoč na Društvo študentov invalidov Slovenije. Poleg predstavitve društva, s katero smo želeli visokošolske učitelje in sodelavce seznaniti z njihovimi aktivnosti, področjem delovanja (izobraževalne, kulturne, športne in družabne dejavnosti doma in v tujini, brezplačen prevoz s prilagojenimi vozili, brezplačna uporaba sodobne računalniške opreme z dostopom do interneta, brezplačno fotokopiranje in povečevanje študijske literature, prilagajanje študijske literature v slepim dostopne oblike, organiziranje osebne asistencije ter svetovanje in pomoč pri vprašanjih v zvezi s študijskimi in življenjskimi razmerami), so bila predstavljena problematika teh študentov in najpogostejša vprašanja, ki se navezujejo na njihov študijski proces. V okviru društva deluje tudi služba za pomoč študentom invalidom, ki se ukvarja z vsemi vprašanji v zvezi s študijem študentov s posebnimi potrebami, kot so vpis, študijski pogoji, dostopnost, prilagoditve, študijske obveznosti in napredovanje v višji letnik.

V okviru delavnice so bila predstavljena tudi priporočila za delo s študenti s posebnimi potrebami oziroma za prilagoditev študijskega procesa. Študenti s posebnimi potrebami so namreč zelo raznolika skupina, z različnimi potrebami. Niti študenti z enako posebno potrebo oziroma diagnozo nimajo enakih potreb. Zaradi tega je potrebno za prilagoditev študijskega procesa študentom s posebnimi potrebami veliko znanja, poleg tega pa tudi senzibilnosti do potreb drugih. Po drugi strani pa se je treba zavedati, da je potrebno postaviti tudi mejo podpore. Pomembno je, da je študent po končanem študiju sposoben opravljati svoje delo in ima za to primerne kompetence. Zato je potrebno dobro poznavanje študenta in njegovih sposobnosti. Pri izvedbi delavnice smo se dotaknili potreb in prilagoditev, ki jih potrebujejo študenti s posebnimi potrebami za uspešno dokončanje študija. Pri tem smo obravnavali vrsto konkretnih primerov, pri katerih so udeleženci delavnice aktivno sodelovali. V razpravi pa smo iskali možne konkretne rešitve za prilagoditev študija študentom s posebnimi potrebami.

#### *Rezultati*

Učenje skozi konkretne izkušnje in z aktivnim sodelovanjem pripomore, da si udeleženci hitreje in za dlje časa zapomnijo, kar se naučijo. V veliko primerih postanejo tudi bolj samozavestni in kreativni pri delu s študenti s posebnimi potrebami. Mnogokrat udeleženci pri aktivnem delu v manjših skupinah vzpostavijo stike med seboj in si nudijo podporo ter izmenjujejo izkušnje tudi v prihodnosti.

Vabilo na delavnice je bilo poslano dekanom članic UL 3.11.2010. Delavnica je potekala v dveh izvedbah in sicer prva od 10.00 do 13.30 in druga od 14.00 do 17.30 v sobi rektorjev na Univerzi v Ljubljani.

### **5.2.2 Učinkovito poučevanje študentov s posebnimi potrebami**

#### *Namen delavnice*

Visokošolski učitelji in sodelavci so večkrat postavljeni v neprijetno vlogo, ko se srečajo s študentom s posebnimi potrebami, saj ne vedo na kakšen način naj preverjajo njegovo znanje in ga ocenjujejo. Skrbi jih, da bi zaradi prilagoditev, ki jih je študent s posebnimi potrebami deležen, trpela kvaliteta znanja, ki ga mora osvojiti, da lahko napreduje v višji letnik. Po drugi strani s študentom s posebnimi potrebami ne želijo biti

preveč nepopustljivi, saj ne poznajo njegove situacije in težav, s katerimi se ta študent srečuje. Da bi te razlike premostili in visokošolskim učiteljem nudili potrebno znanje, predstavljamo delavnico Učinkovito poučevanje študentov s posebnimi potrebami, da bi visokošolske učitelje in sodelavce čim bolj usposobili za delo s študenti s posebnimi potrebami v smislu poučevanja in ocenjevanja ter pristopa, da bi bil njihov študij karseda kakovosten in uspešen.

### *Opis delavnice*

Izobraževanje je vodil priznani strokovnjak prof. dr. Alan Hurst iz Velike Britanije. Trajalo je štiri šolske ure s 30 minutami za odmor, potekalo pa je v obliki interaktivnih delavnic v angleškem jeziku. Podani so bili predlogi za izboljšanje pogojev inkluzivnega študija ter načini poučevanja in ocenjevanja študentov s posebnimi potrebami.

Na začetku so se udeleženci seznanili s pojmom »posebna potreba« z vidika poučevanja in ocenjevanja in z metodo, kako vsem zagotoviti enake pogoje za uspešen študij, nadaljevalo se je s predsodki, ki jih imamo, ko se srečamo z osebami s posebnimi potrebami, ter nekaterimi trditvami (napačnimi ali pravilnimi), ki zanje veljajo v družbi. Nato se je delavnica osredotočila na prilagajanje študijskega procesa – kaj se pričakuje od študenta s posebnimi potrebami, kakšna znanja mora pokazati, da uspešno napreduje pri študiju, in kako mu lahko prilagodimo pot do osvojitve zahtevanih znanj. Obravnavalo se je različne posebne potrebe in podalo predloge za poučevanje in ocenjevanje za vsako od kategorij posebnih potreb. Podani so bili konkretni odgovori na vprašanja, ki se nam porajajo pri razvijanju inkluzivnega učenja, poučevanja in ocenjevanja. Udeleženci so se opremili z informacijami in znanjem, s katerimi bodo lahko izbirali med različnimi možnostmi, ki so primerne glede na določeno situacijo pri delu s študenti s posebnimi potrebami. Delavnice so se zaključile z diskusijo ter odgovori na vprašanja, ki so nastala v času delavnic. Izpeljana je bila tudi evalvacija.

### *Rezultati*

Udeleženci poznajo načine poučevanja in ocenjevanja študentov s posebnimi potrebami ter so jih sposobni implementirati v prakso. Stremijo k zagotovitvi enakih pogojev za uspešen študij, znajo se soočiti s predsodki pri delu z osebami s posebnimi potrebami, lažje znajo opredeliti, kaj se od študenta s posebnimi potrebami lahko pričakuje glede na motnjo/oviro. Seznanjeni so z omejitvami zahtevanih znanj,



ozaveščeni so o različnih posebnih potrebah in znajo podati predloge za poučevanje ter ocenjevanje za vsako kategorijo posebnih potreb posebej.

Vabilo na delavnice je bilo poslano dekanom članic UL 3. 11. 2010. Delavnica je potekala v dveh izvedbah in sicer prva od 10.00 do 13.30 in druga od 14.00 do 17.30 v dvorani Ivana Hribarja na Univerzi v Ljubljani.

### **5.2.3 Motnje v duševnem zdravju in študij**

#### *Namen delavnice*

V zadnjem času visokošolski učitelji in sodelavci poročajo o porastu študentov z motnjami v duševnem zdravju. Ker gre za širok spekter težav, ki pogosto niso vidne, je za prepoznavanje teh motenj potrebno dodatno znanje. Študenti s tovrstnimi težavami se pogosto ne marajo razkrivati ali pa težavo zanikajo. Zato je potrebno razviti primeren pristop in način pri komuniciranju z njimi. Da bi visokošolske učitelje in sodelavce izobrazili o različnih motnjah v duševnem zdravju in da bi oblikovali priporočila za delo s študenti s tovrstnimi posebnimi potrebami pod vodstvom priznanih strokovnjakov, predstavljamo delavnico Motnje v duševnem zdravju in študij.

#### *Opis delavnice*

Zaposleni na Univerzi v Ljubljani, ki so vsakodnevno v rednem stiku s študenti, opozarjajo na naraščajoče število študentov z motnjami v duševnem razvoju, zato smo k izvedbi projekta povabili strokovnjakinjo psihiatrije Tito Fürst Koren in kliničnega psihologa Tristana Riglerja. Usposabljanje je trajalo 3 šolske ure.

Na začetku so bile visokošolskim učiteljem in sodelavcem predstavljene najpogostejše motnje v duševnem zdravju. Po splošni predstavitvi se je predavanje nadaljevalo s posebnim fokusom na študentih z motnjami v duševnem zdravju in stigmi, s katero se soočajo v družbi. Predstavljene so bile pristojne institucije kamor se lahko napoti študente po pomoč in načini kako študenta napotiti nanje. Na podlagi predstavljenih vsebin je sledila diskusija z udeleženci in na podlagi tega so se oblikovala priporočila za delo s študenti z motnjami v duševnem zdravju.

### *Rezultati*

Udeleženci prepoznajo različne motnje v duševnem zdravju, znajo ločiti med motnjo in trenutno fazo psihičnega neravnovesja in razumejo vedenje posameznika z motnjami v duševnem zdravju. Spoznajo stisko pri razkrivanju motnje in stigmo, ki jo pogosto spremlja. Seznanjeni so z naslovi, kamor lahko napotijo študenta z motnjami v duševnem zdravju.

Vabilo na delavnice je bilo poslano dekanom članic UL 6. 12. 2010. Delavnica je potekala v dveh izvedbah in sicer 2.12. od 13.00 do 16.00 in 3.12.2010 od 10.00 do 13.00 v Sejni sobi CISEF na Ekonomski fakulteti UL.

#### **5.2.4 Predstavitev komunikacijske in arhitekturne dostopnosti za osebe s posebnimi potrebami**

##### *Namen seminarja*

Študenti s posebnimi potrebami za omogočen študijski proces pogosto potrebujejo posebne tehnične pripomočke in rešitve, ki jih visokošolski učitelji ne poznajo in jim zato težko pomagajo pri posredovanju študijske snovi. Za lažje tovrstno sodelovanje med študentom in visokošolskim učiteljem je Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Soča udeležencem predstavil dejavnosti rehabilitacijskega inženiringa s poudarkom na uporabi pripomočkov, ki študentu s posebnimi potrebami olajšajo študij, in potrebno pomočjo s strani učiteljev in ostalih sodelavcev.

##### *Opis seminarja*

Seminar so vodili dr. Anton Zupan, dr. Črt Marinček, Mojca Jenko in Julija Ocepek. Udeleženci so se najprej spoznali z dejavnostmi rehabilitacijskega inženiringa, ki izvaja oskrbo (seznanjanje, demonstracija, testiranje, individualna prilagoditev, aplikacija, učenje, preverjanje) pacientov s tehničnimi pripomočki in tehnološkimi rešitvami z namenom zmanjšati njihovo prizadetost in oviranost. Poseben poudarek je na uporabi pripomočkov, ki študentu s posebnimi potrebami olajšajo študij. Nato so bili v demonstracijsko-informacijskem centru za ogled in preizkus na voljo številni tehnični pripomočki z namenom, da udeleženci iz prve roke izkusijo v kakšno pomoč so lahko študentom s posebnimi potrebami. Predstavljene so bile potrebne individualne

prilagoditve zunanjih enot računalnika za osebe z najtežjimi oblikami telesne prizadetosti, ki jih na ta način usposabljujejo za sodobne oblike študija na daljavo in kasnejše delo – zaposlitev preko računalnika. Udeleženci so na ta način pri svojem delu s študenti s posebnimi potrebami prepoznali opremo in namen, kako študentu pomaga pri študiju.

Sledil je ogled doma IRIS (Inteligentne rešitve in inovacije za samostojno življenje), ki je demonstracijsko stanovanje v pritličju glavne stavbe Inštituta Republike Slovenije za rehabilitacijo, s površino 90 m<sup>2</sup>. V stanovanju so nameščeni oprema in različni tehnološki pripomočki, od enostavnih do najzahtevnejših, ki so v pomoč študentom z različnimi vrstami invalidnosti in starejšim osebam. Pri ogledu so udeleženci dobili informacije, kako prilagoditi študijsko okolje za študente s posebnimi potrebami (prostore, predavalnice, kabinete in toaletne prostore na fakultetah), da bi študentom s posebnimi potrebami zagotovili varno in kakovostno okolje za njihov študij.

Izvajalci seminarja so na koncu demonstrirali še avtomobilski simulator Mediatester, s pomočjo katerega ocenjujejo sposobnosti oseb s telesnimi okvarami za vožnjo avtomobila in svetujejo potrebne prilagoditve oziroma predelave avtomobilov za zagotovitev zanesljive in varne vožnje. Prikazani so bili računalniško vodeni postopki ocenjevanja sposobnosti za vožnjo. Ob slabi dostopnosti javnih prevoznih sredstev je možnost ustrezne prilagoditve in upravljanja osebnega vozila za študente s posebnimi potrebami izrednega pomena.

### *Rezultati*

Udeleženci znajo nuditi podporo in svetovanje študentom z najtežjimi oblikami telesne prizadetosti, razumejo načine delovanja pripomočkov, njihovo uporabo in pomen za študenta s posebnimi potrebami. Pridobijo tudi znanje za ustrezno adaptacijo in uporabo potrebne opreme – sodobne tehnologije v študentovem študijskem okolju. V primeru težave ali zadrege znajo poiskati ustrezno svetovanje pri URI Soča.

Delavnica zaradi zasebnosti bolnikov ni bila snemana.

## EMPIRIČNI DEL

### 6. NAMEN RAZISKAVE

Znanja o uporabnikih s posebnimi potrebami si bibliotekar pridobi z izobraževanjem in usposabljanjem, pri čemer se proces pridobivanja znanja ter oblikovanje profesionalne identitete začne že pri študiju. Vendar pa študijski program obravnava le osnovne vsebine o uporabnikih s posebnimi potrebami. Cilj študija je, da izobrazijo diplomanta s splošnimi znanji s področja BIZ, naloga inštitucij, ki te diplomante zaposlujejo, pa je njihovo usposabljanje (Južnič, 2009). Študenti morajo pri tem prevzeti odgovornost za lastno poglobljanje znanja s specifičnega področja ter se zavedati pomembnosti izobraževanja in usposabljanja.

Osnovno poslanstvo bibliotekarjev je, da omogočajo dostop do informacijskih virov in storitev vsem uporabnikom. Pri tem bi se morali zavedati, da imajo uporabniki različne sposobnosti in zmožnosti. Pri svojem delu se bibliotekar lahko sreča tudi z uporabniki s posebnimi potrebami, vendar pa zaradi nepripravljenosti in neznanja o ovirah, s katerimi se uporabnik s posebnimi potrebami lahko sooča ter zaradi nepoznavanja načinov premagovanja ovir takemu uporabniku ne nudi njemu prilagojenih storitev in mu tako ne zagotavlja takšne možnosti uporabe knjižnice in njenih storitev kot ostalim uporabnikom. Zato je pomen izobraževanja in usposabljanja o teh uporabnikih bistven.

Kot lahko sklepamo iz teoretičnega dela diplomske naloge, je vsebinam o uporabnikih s posebnimi potrebami v formalnem izobraževanju (študiju in ob delu) posvečene malo pozornosti in je tako velik del odgovornosti za izgrajevanje znanja na študentu oziroma bibliotekarju samem.

Namen raziskave je:

- ugotoviti stopnjo znanja in ozaveščenosti o uporabnikih s posebnimi potrebami med študenti bibliotekarstva in informatike ob koncu prve stopnje študija,
- ugotoviti njihovo željo po dodatnem izobraževanju in usposabljanju ter
- ugotoviti pomen izobraževanja in usposabljanja o uporabnikih s posebnimi potrebami s strani študentov bibliotekarstva in informatike ter s strani študentov

in diplomantov s posebnimi potrebami, pri čemer smo bili pozorni tudi na razlike in podobnosti v odgovarjanju med obema skupinama udeležencev raziskave.

Izhajajoč iz namena, smo si zastavili naslednja vprašanja:

- Kakšna je ozaveščenost študentov bibliotekarstva in informatike o uporabnikih s posebnimi potrebami?
- Kakšen je njihov odnos do teh uporabnikov?
- Kakšno je njihovo znanje o tej problematiki?
- Ali se zavedajo lastne odgovornosti pri zagotavljanju enakih možnosti uporabnikom s posebnimi potrebami?
- Ali imajo željo po dodatnem izobraževanju in usposabljanju na temo uporabnikov s posebnimi potrebami?
- Prav tako pa nas je zanimalo, ali bi si kot inštitucijo za opravljanje prakse izbrali organizacijo, katere ciljni uporabniki so tisti s posebnimi potrebami.

Ker je na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo iz leta v leto vpisanih več študentov s posebnimi potrebami, smo tudi njih v poglobljenem intervjuju spraševali o tem, kako se sami počutijo v knjižnici, ali si želijo, da bi bibliotekarji poznali več vsebin o tej tematiki ter kakšen pomen pripisujejo izobraževanju in usposabljanju na to temo. Enako smo vprašali študente in diplomante s posebnimi potrebami z drugih smeri, saj nas je zanimal njihov pogled na problematiko s strani uporabnika, ki ne prihaja iz bibliotekarske stroke.

## **7. METODA**

Za raziskovanje smo uporabili metodo anketnega vprašalnika in metodo intervjuja. Z anketiranjem smo želeli pridobiti več krajših in manj poglobljenih odgovorov, saj smo želeli narediti posnetek stanja glede ozaveščenosti in znanja pri študentih bibliotekarstva in informatike ob koncu prve stopnje študija. Anketni vprašalnik nam je omogočal hitro pridobivanje večjega števila podatkov, zagotovljena je bila anonimnost anketirancev, kljub temu pa smo se soočali z določenimi pomanjkljivostmi te tehnike spraševanja. Anketirancev nismo želeli preveč omejevati z vnaprej ponujenimi odgovori, prav tako jim nismo želeli odgovorov vnaprej sugerirati, saj je bil smisel spraševanja ravno v tem, da smo želeli

pridobiti čim več podatkov od njih samih. Ker pa so odprti odgovori smiselni le, če ima posameznik nanje kaj odgovoriti, smo najprej v pilotni študiji preverili smiselnost vprašalnika, saj nismo mogli predvideti ali bodo anketiranci znali odgovarjati na določena vprašanja. Prav tako sta obstajali nevarnost nerazumljivosti vprašanj in nizke odzivnosti anketirancev, s čimer bi se pojavile težave pri obdelavi in interpretaciji podatkov kasneje.

Pri študentih in diplomantih s posebnimi potrebami smo želeli pridobiti poglobljene odgovore o njihovih izkušnjah kot izkušnjah uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici ter o pomenu izobraževanja in usposabljanja o uporabnikih s posebnimi potrebami, zato smo se odločili za uporabo intervjuja. V intervjuju so intervjuvanci lahko izrazili svoje mnenje, kar nam je omogočalo boljše razumevanje njihovih stališč in prepričanj. Zaradi nehomogenosti vzorca smo pričakovali vrsto različnih odgovorov, zaradi česar bi bila obdelava rezultatov težja. Zato smo se odločili za manjši vzorec, saj nam so nam kvalitativni oziroma pomensko bogati odgovori bolj pomembni od kvantitativnih, pomensko šibkejših odgovorov.

## 7.1 OPIS VZORCA

V raziskavo sta bila vključena dva različna vzorca. Prvega sestavlja 31 študentov, ki so v študijskem letu 2010/11 vpisani v tretji letnik študijskega programa Bibliotekarstvo in informatika. Za te študente smo se odločili zato, ker smo želeli preveriti ozaveščenost in znanje o uporabnikih s posebnimi potrebami ter željo po dodatnem usposabljanju pri študentih, ki zaključujejo prvo stopnjo študija in ki so v tem letu opravljali praktikum. Za spraševanje smo uporabili anketni vprašalnik.

Vzorec študentov s posebnimi potrebami sestavlja pet študentov bibliotekarstva in informatike ter pet študentov in dva diplomanta drugih smeri. Na ta način smo želeli vključiti čim večje število študentov in diplomantov z različnimi posebnimi potrebami, s čimer bi dobili več mnenj različnih skupin uporabnikov s posebnimi potrebami in sicer:

- pet oseb z gibalno oviranostjo,
- dve osebi z delno ali popolno okvaro vida,
- dve osebi z delno ali popolno okvaro sluha,
- dve osebi s psihičnimi težavami ter

- eno osebo z dolgotrajno oz. kronično boleznijo.

Študenti in diplomanti prihajajo z različnih članic Univerze v Ljubljani, zaradi zagotavljanja večje anonimnosti pa članic in smeri študija podrobneje ne bomo navajali. Za te študente in diplomante smo uporabili intervju.

## 7.2 OPIS PRIPOMOČKOV

Za raziskovanje smo uporabili metodo spraševanja in sicer anketni vprašalnik, ter polstrukturirani intervju. Anketirali smo študente tretjega letnika prve stopnje študija bibliotekarstva in informatike, v intervjuju pa smo spraševali študente in diplomante bibliotekarstva in informatike ter drugih smeri s posebnimi potrebami ne glede na letnik. Ti dve tehniki spraševanja smo uporabili glede na različne vrste odgovorov, ki smo jih želeli pridobiti od dveh različnih skupin študentov.

Pred izvedbo glavne raziskave smo izvedli pilotno študijo, s katero smo želeli preveriti ustreznost in razumljivost vprašanj anketnega vprašalnika. Študijo smo izvedli med petimi diplomanti in petimi študenti bibliotekarstva prvega in drugega letnika. Za tak vzorec smo se odločili zato, ker smo želeli pridobiti odgovore diplomantov, ki so že zaključili študij in že imajo določeno znanje ter odgovore študentov nižjih letnikov, ki tega znanja predvidoma še nimajo. Odgovori udeležencev pilotne študije so nam pokazali, da moramo nekatera vprašanja preoblikovati in nekatera izpustiti, saj so bila nejasna oziroma udeleženci nanja niso odgovarjali.

Tako smo za anketiranje študentov 3. letnika bibliotekarstva in informatike izdelali izboljšan anketni vprašalnik, ki je bil sestavljen iz 10 vprašanj, od katerih so štiri vprašanja zaprtega tipa, šest pa odprtega tipa. Pri vprašanjih zaprtega tipa je bila anketirancem ponujena tudi možnost »drugo«, kamor so lahko prosto vnesli odgovor. Vsebinsko smo vprašalnik razdelili na šest kategorij:

- preverjanje znanja o uporabnikih s posebnimi potrebami (celoten vprašalnik),
- ozaveščenost o uporabnikih s posebnimi potrebami (eno vprašanje),
- preverjanje odnosa do uporabnikov s posebnimi potrebami (tri vprašanja),
- razumevanje lastne vloge in odgovornost do uporabnika (eno vprašanje),

- ugotavljanje zadostnosti vsebin o uporabnikih s posebnimi potrebami in želje po poglobljanju znanja (dve vprašanji) ter
- ugotavljanje zanimanja za opravljanje prakse v ustanovi z uporabniki s posebnimi potrebami (eno vprašanje).

Vprašalnik je v prilogi 1.

Za študente in diplomante s posebnimi potrebami pa smo uporabili vprašalnik za polstrukturirani intervju, kjer smo jih spraševali o tem, kako se sami počutijo v knjižnici, kakšne izkušnje imajo, ali menijo, da je vsebinam o tej tematiki pri študiju in delu bibliotekarja namenjene dovolj pozornosti ter kakšen pomen pripisujejo izobraževanju in usposabljanju na to temo. Pri raziskovanju smo se odločili za bolj poglobljeno spraševanje manjšega vzorca udeležencev. V vprašalniku za polstrukturirani intervju smo definirali ključne točke, ki so nas vodile skozi intervju, ter tako omogočili veliko svobode intervjuvancu in raziskovalcu pri odgovarjanju na odprta vprašanja. Ključne točke so bile podobne vprašanjem iz anketnega vprašalnika. Pri intervjuvanju smo za lažje dokumentiranje uporabili diktafon, s katerim smo intervjuje posneli in jih kasneje prepisali. Vprašalnik za intervju je v prilogi 2.

### 7.3 POSTOPEK ZBIRANJA PODATKOV

Anketiranje študentov tretjega letnika prve stopnje študijskega programa bibliotekarstvo in informatika je potekalo 15. 3. 2011 in sicer skupinsko, znotraj pedagoškega procesa. Odločili smo se za neposredni osebni pristop in ne za spletno anketiranje ali anketiranje na daljavo, saj smo s prisotnostjo raziskovalca med anketiranjem želeli udeležence spodbuditi k vestnosti izpolnjevanja vprašalnika ter tako zagotoviti optimalno število vrnjenih vprašalnikov kljub temu, da raziskovalec v reševanje vprašalnika ni posegal z lastno udeležbo. Anketiranje je tako potekalo na začetku rednih predavanj, ob predhodnem dogovoru s predavateljem predmeta, pri katerem se je izvajalo. Ker so študenti v drugem semestru razdeljeni po treh smereh, smo jih anketirali za vsako usmeritev posebej. Po uvodnem pozdravu in navodilih, smo udeležencem razdelili natisnjene vprašalnike, za izpolnjevanje jim je bilo na voljo približno 15 minut. Vprašalnike so reševali individualno.



Intervjuje smo prav tako izvedli v marcu 2011 (med 7. in 30.3.2011). Udeležence smo predhodno po elektronski pošti povabili k sodelovanju in jim že vnaprej poslali vprašalnik za intervju, da so se lahko ustrezno pripravili. Intervjuji so potekali z vsakim udeležencem posebej. Z udeleženci, ki jim je bližja pisna komunikacija, smo intervju opravili pisno, pri čemer smo jim po njihovem prvem odgovarjanju postavili še dodatna vprašanja oziroma smo jih prosili za dodatna pojasnila, v kolikor je to bilo potrebno. Udeležence, s katerimi smo opravili ustni intervju, smo zaradi lažjega dokumentiranja in kasnejše obdelave podatkov posneli z diktafonom. Pred začetkom intervjuja smo od udeležencev pridobili soglasje o snemanju. Intervjuvanci so po koncu raziskave ocenili, ali so njihovi podatki korektno interpretirani in ali niso rezultati izkrivljeni ter napačno prikazani.

#### 7.4 OBDELAVA PODATKOV

Odgovore anketnih vprašalnikov smo uredili tako, da smo jih vnesli v tabelo MS Excel po posameznem vprašanju in jim določili frekvence. Odgovore smo razporedili po frekvencah padajoče, od največje do najmanjše (odgovor, ki ga je navedel en sam anketiranec). Izmed teh smo izluščili najpogosteje označene odgovore.

Pri odgovorih odprtega tipa smo uporabili kvalitativno analizo. Za kvalitativno analizo podatkov ni tako točnih in splošnih metod, kot za kvantitativno. Obstajajo pa različni postopki (Mesec, 1998, str. 101—128), ki slonijo na procesu kategorizacije in klasifikacije, in sicer:

1. Urejanje gradiva (transkribiranje, parafriziranje, povzemanje).
2. Določanje enot kodiranja (razčlenitev gradiva na sestavne dele, npr. besede, povedi, odstavke).
3. Pripisovanje pojmov (sorodnim empiričnim postavkam pripišemo enak pojem) in kategorij (sorodne pojme združujemo v kategorije) ter vzpostavljanje odnosov znotraj kategorij (t. i. osno kodiranje).
4. Izbor in definiranje relevantnih pojmov in kategorij (izbor v skladu z namenom in opredelitev njihovega pomena).

5. Vzpostavljanje odnosov med kategorijami (primerjanje kategorij, njihovo časovno in vzročno - posledično razporejanje, t. i. odnosno kodiranje).

6. Formuliranje teorij (opis in razlaganje dobljene klasifikacije).

Pri tem so faze strukturiranja podatkov prilagodljive glede na pridobljene podatke (Zhang in Wildemuth, 2009).

Pri intervjujih je bila potrebna bolj temeljita kvalitativna analiza, saj je bilo veliko različnih in izčrpnih odgovorov. Tudi te odgovore smo zaradi večje preglednosti vnesli v MS Excell, vendar jim nismo določili frekvenc, ampak smo jih razporedili glede na sorodno temo. Nato smo oblikovali zbirke kategorij, v katere smo uvrstili pomene dobljenih podatkov. Na podlagi teh podatkov smo lahko opredelili glavne teme in vzpostavili odnose med njimi. Nato smo formulirali zaključke.

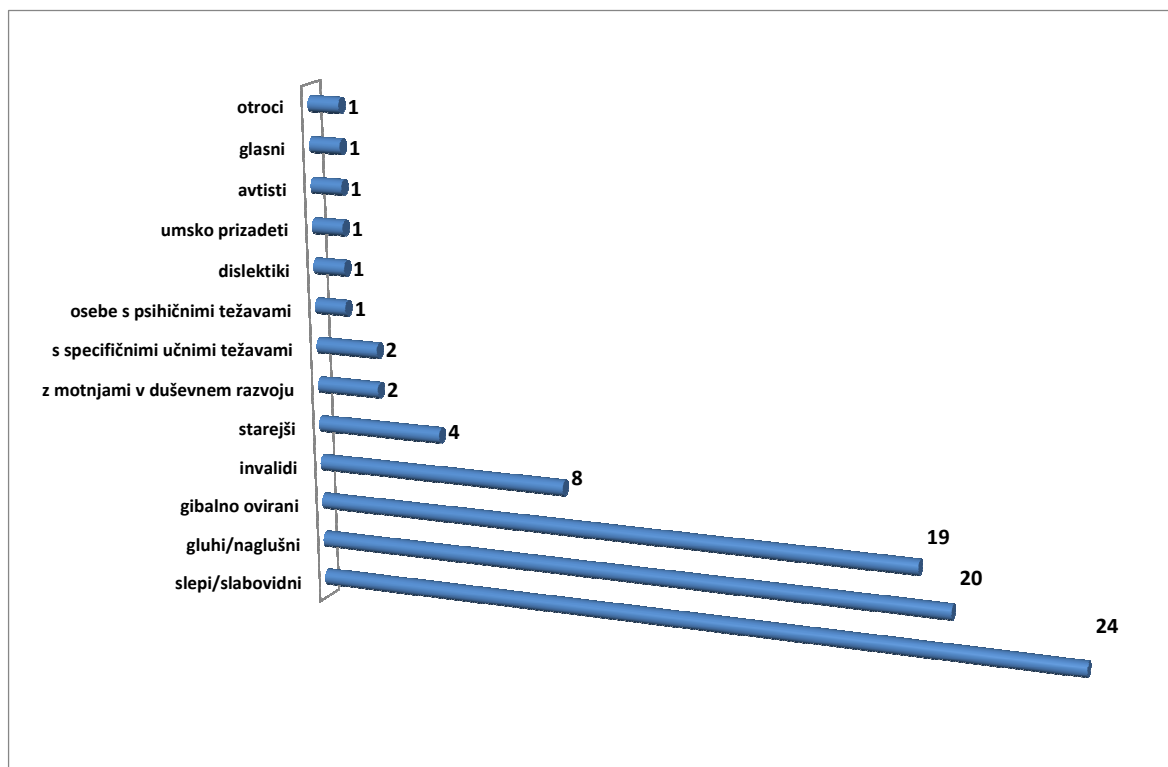
Ker se odgovori intervjuvancev ponekod bistveno razlikujejo od odgovorov anketirancev, smo v razpravi te odgovore primerjali in komentirali, zakaj je tako.

## **8. REZULTATI IN RAZPRAVA**

### **8.1 REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA**

#### **8.1.1 Ozaveščenost anketirancev o uporabnikih s posebnimi potrebami**

Anketirance smo prosili, da opredelijo uporabnike s posebnimi potrebami, s čimer smo želeli izvedeti kaj razumejo pod terminom uporabnik s posebnimi potrebami in katere uporabnike vključujejo v to skupino. Odgovor je bil odprtega tipa, zbrani odgovori pa so prikazani v naslednjem grafu:



**Slika 3: Opredelitev uporabnikov s posebnimi potrebami**

Največkrat omenjene skupine uporabnikov s posebnimi potrebami so skupine slepih in slabovidnih, gluhih in naglušnih ter gibalno oviranih uporabnikov. Osem anketirancev je odgovorilo, da so uporabniki s posebnimi potrebami invalidi, pri čemer nekateri poleg te navedbe navajajo tudi gibalno ovirane, nekateri pa termin invalid pojmujejo kot gibalno oviranost, kar kaže na različno dojetje termina invalid.

Izmed 20 odgovorov anketirancev, ki so navedli gluhe in naglušne uporabnike kot uporabnike s posebnimi potrebami, so trije uporabili izraz gluhonemi. Ta izraz se v zadnjem času ne uporablja več, saj je slabšalen do gluhe skupnosti in napačno opredeljuje posameznika, saj gluha oseba ni nujno tudi nema.

Uporabnike z motnjami v duševnem razvoju in uporabnike s specifičnimi učnimi težavami sta od 31 anketirancev navedla le dva. En anketiranec je navedel, da so uporabniki s posebnimi potrebami dislektiki, vendar pa tega odgovora ne moremo umestiti v kategorijo uporabnikov s specifičnimi učnimi težavami, saj ta skupina zajema tudi druge oblike učnih težav, ne le disleksije. Prav tako na tem mestu velja omeniti, da se namesto izraza dislektik raje uporablja izraz oseba z disleksijo, saj posebna potreba ne določa osebe in naj kot taka ne bo v ospredju.

Enako težavo smo imeli pri umestitvi odgovora enega anketiranca, ki je za uporabnike s posebnimi potrebami navedel umsko prizadete. Izraz bi sicer lahko spadal v kategorijo uporabnikov z motnjami v duševnem razvoju, vendar je slabšalen, zato smo ga označili posebej.

Anketiranci za uporabnike s posebnimi potrebami navajajo še starejše uporabnike (štirje odgovori), otroke (en odgovor) in glasne uporabnike (en odgovor). Z vidika prilagojene obravnave so gotovo tudi ti uporabniki uporabniki s posebnimi potrebami, vendar ne v smislu, da so to uporabniki z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, ki jih v povezavi z različnimi ovirami lahko omejujejo, da bi enako kot drugi polno in učinkovito sodelovali v družbi (seveda ob predpostavki da tovrstnih okvar nimajo).

Nihče od 31 anketirancev ni navedel uporabnikov z govorno jezikovnimi motnjami in uporabnikov z dolgotrajno oziroma kronično boleznijo.

Nekateri izmed anketirancev so uporabnike s posebnimi potrebami opredelili bolj na splošno in sicer navajajo, da so uporabniki s posebnimi potrebami:

- uporabniki, ki potrebujejo posebno pozornost (trije odgovori),
- tisti, ki zaradi neke ovire ne morejo uporabljati knjižnic in gradiva na isti način kot ostali uporabniki (dva odgovora),
- uporabniki, ki so na nek način prikrajšani od ostalih (dva odgovora),
- uporabniki, ki imajo različne zdravstvene težave, ki jih zelo ovirajo pri vsakdanjem življenju,
- uporabniki, ki se od ostalih razlikujejo zaradi nekaterih pomanjkljivosti, posebnosti v duševnem in/ali telesnem razvoju,
- uporabniki, ki imajo zdravstvene/telesne/duševne težave ali kakšne druge omejitve,
- tako ali drugače ovirani uporabniki,
- tisti, ki v knjižnico ne morejo,
- osebe z motnjami v duševnem in fizičnem razvoju.

### 8.1.2 Razlike med uporabnikom s posebnimi potrebami in ostalimi uporabniki knjižnice

Anketirance smo vprašali po njihovem mnenju, v čem se uporabniki s posebnimi potrebami v knjižnici razlikujejo od ostalih uporabnikov. Odgovore smo s pomočjo kodirne sheme uredili v naslednje skupine:

**Tabela 1: Kodirna shema za 2. vprašanje**

<b>kodiranje 1. reda: Razlike med uporabniki s posebnimi potrebami in drugimi uporabniki</b>	<b>f</b>
z vidika prilagojenega gradiva in storitev	14
z vidika dodatne pomoči	12
z vidika njihove posebne potrebe	10
z vidika dostopa	8
z vidika dodatne usposobljenosti bibliotekarja	1
z vidika osebnostnih lastnosti uporabnika	1

Največ anketirancev (14) meni, da je razlika med uporabniki s posebnimi potrebami in ostalimi uporabniki v tem, da uporabniki s posebnimi potrebami potrebujejo prilagojeno gradivo in storitve. V odgovorih navajajo, da mora biti uporabnikom s posebnimi potrebami knjižnica prilagojena, da uporabniki zahtevajo posebno obravnavo in potrebujejo dodatne pripomočke, en anketiranec pa navaja, da edina je razlika ta, da se je treba uporabnikom s posebnimi potrebami bolj prilagoditi, seveda pa je vse odvisno od posameznika – pristop ni do vseh isti, saj se tudi uporabniki s posebnimi potrebami razlikujejo med seboj.

12 anketirancev vidi razlike v dodatni pomoči uporabnikom s posebnimi potrebami v knjižnici. Navajajo, da uporabniki s posebnimi potrebami potrebujejo pomoč, dodatno pozornost in naklonjenost bibliotekarja, da potrebujejo več časa, da se je zanje potrebno še posebej potruditi in jim pomagati, da lažje dostopajo do gradiva, en anketiranec pa meni, da uporabniki s posebnimi potrebami potrebujejo pomoč pri vsakem obisku knjižnice.

Da je razlika med uporabniki s posebnimi potrebami in ostalimi uporabniki prav njihova posebna potreba, meni deset anketirancev, in sicer v tem, da zaradi svoje posebne potrebe ne morejo ali pa zelo težko uporabljajo knjižnico brez pomoči bibliotekarja, medtem ko so ostali uporabniki samostojni; da imajo uporabniki s

posebnimi potrebami lahko omejeno gibanje in zaradi svojih fizičnih okvar česa sami ne zmorejo, težave lahko imajo tudi pri komuniciranju z bibliotekarjem, ostali uporabniki pa se lahko sami gibljejo in sami vprašajo. Nadalje menijo še, da uporabniki s posebnimi potrebami drugače dojemajo knjižnico, pri čemer navajajo, da jim ni samoumevna kot ostalim uporabnikom in da drugače iščejo gradivo kot ostali uporabniki.

Osem anketirancev meni, da je glavna razlika med uporabniki s posebnimi potrebami in ostalimi uporabniki v tem, ali do knjižnice lahko dostopajo ali ne oziroma da potrebujejo prilagojen dostop do knjižnice in knjižničnih prostorov. Ostali uporabniki lahko v knjižnico brez težav pridejo sami.

En anketiranec meni, da je razlika med uporabniki s posebnimi potrebami in ostalimi uporabniki v tem, da za uporabnike s posebnimi potrebami bibliotekar potrebuje dodatne kompetence, na primer znanje znakovnega jezika. En anketiranec pa navaja, da je razlika v tem, da uporabniki s posebnimi potrebami niso tako samozavestni in da jim primanjkuje samostojnosti.

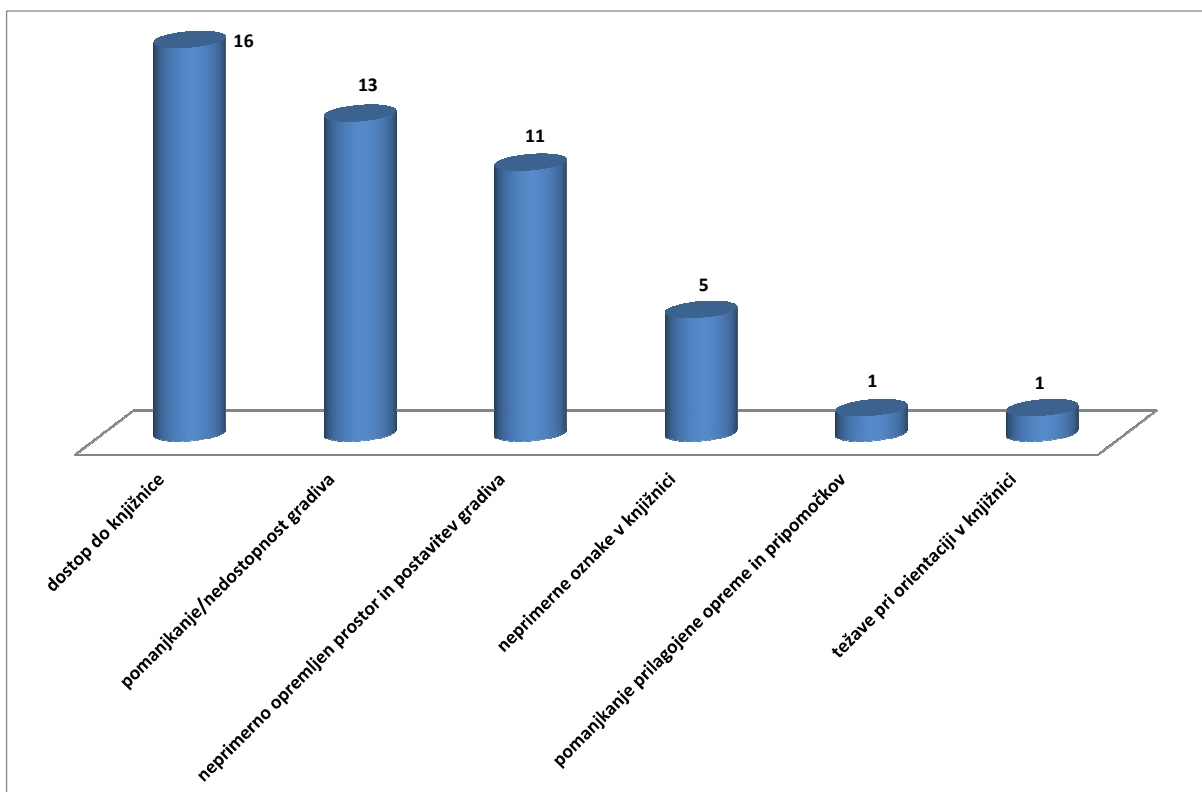
S tem vprašanjem smo želeli preveriti odnos anketirancev do uporabnikov s posebnimi potrebami glede na to, kaj bodo izpostavili kot drugačno od ostalih uporabnikov. Če ocenimo kodirno shemo z vidika socialnega in medicinskega modela (več o tem na strani 6) vidimo, da tri kategorije sodijo v socialni model (kategorije 1, 2 in 5), medtem ko se ostale (3,4 in 6) bolj nagibajo k medicinskemu modelu. Čeprav po številu več odgovorov spada med kategorije socialnega modela (27), je še vedno 19 odgovorov v smeri medicinskega modela, torej še vedno obstaja prisotno mišljenje, kaj je narobe z uporabnikom, da ne more v knjižnico, ne pa, kaj je narobe s knjižnico, da je uporabnik ne more uporabljati tako, kot ostali.

### **8.1.3 Najpogostejše težave, s katerimi se uporabniki s posebnimi potrebami srečujejo v knjižnici**

Anketirance smo prosili, da navedejo vsaj tri težave, s katerimi se uporabniki zaradi svojih posebnih potreb srečujejo v knjižnici. S tem vprašanjem smo želeli preveriti njihovo znanje o tem, s kakšnimi ovirami se lahko uporabniki s posebnimi potrebami srečujejo v knjižnici. Na podlagi prejetih odgovorov smo jih s pomočjo kodirne sheme razdelili v tri

različne kategorije, in sicer na težave v zvezi z dostopom in opremljenostjo prostora, težave v zvezi z bibliotekarjem ter težave pri uporabi knjižnice. Znotraj teh kategorij smo odgovore uredili z dodatnim kodiranjem tako, da smo vsebinsko podobne odgovore združili in dobili naslednje rezultate:

#### 8.1.3.1 Težave z dostopom in opremljenostjo prostora



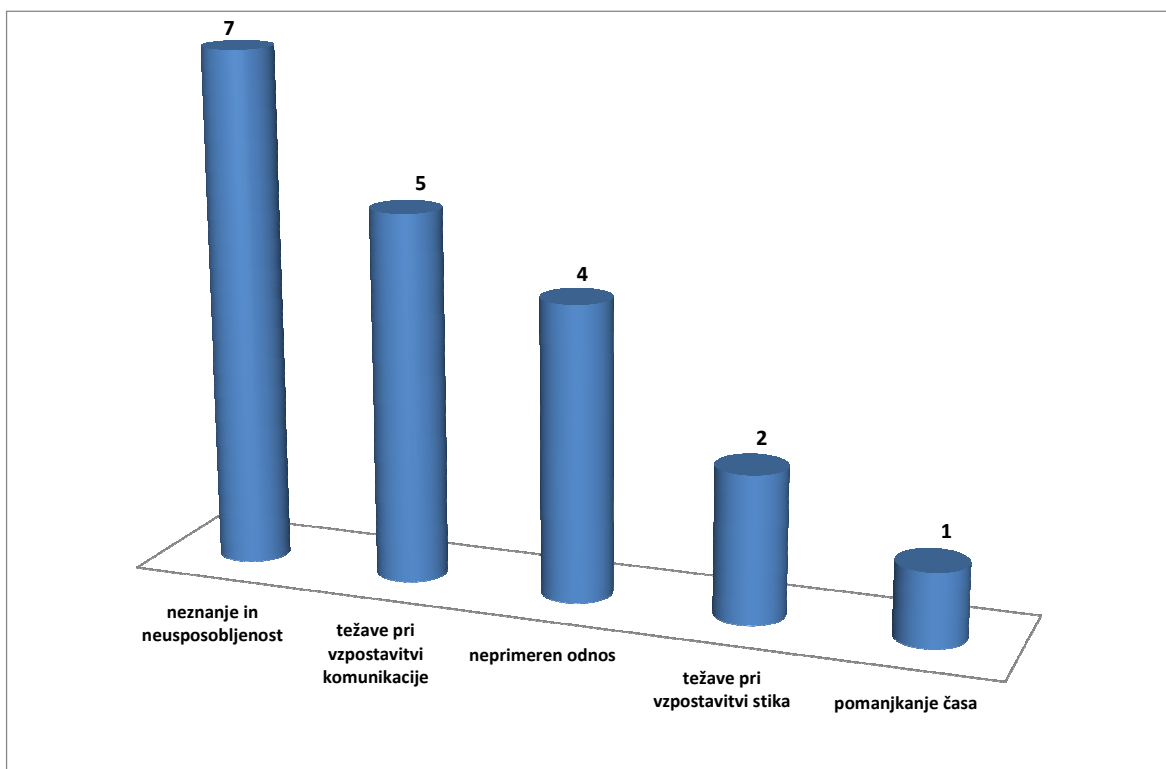
**Slika 4: Težave z dostopom in opremljenostjo prostora**

Največ anketirancev (16) meni, da se uporabniki s posebnimi potrebami srečujejo s težavami v zvezi z dostopom do knjižnice, saj primanjkuje klančin, knjižnice nimajo dvigal, oviro jim predstavljajo stopnice ..., 13 anketirancev meni, da težavo predstavlja nedostopnost oziroma pomanjkanje gradiva, pri čemer nekateri navajajo konkretnije, da primanjkuje gradiva za slepe/slabovidne in za gluhe uporabnike. Da je najpogostejša težava neprimerno opremljen prostor in knjižnična oprema, meni 11 anketirancev. Kot konkretno težavo navajajo previsoke police, preozek prehod med policami, neurejene sanitarije za uporabnike s posebnimi potrebami, zaradi različne postavitve gradiva pa menijo, da lahko imajo uporabniki s posebnimi potrebami težave, ko začnejo iskati gradivo. Pet anketirancev meni, da težavo v knjižnici predstavlja neprimerne oznake

(premajhne oziroma premalo jasne, pomanjkanje oznak v brajevi pisavi ipd.). En anketiranec kot težavo navaja pomanjkanje prilagojene opreme in pripomočkov za uporabnike s posebnimi potrebami, en pa težave pri orientaciji v prostoru zaradi neprimerne opremljenosti.

### 8.1.3.2 Težave v zvezi z bibliotekarjem

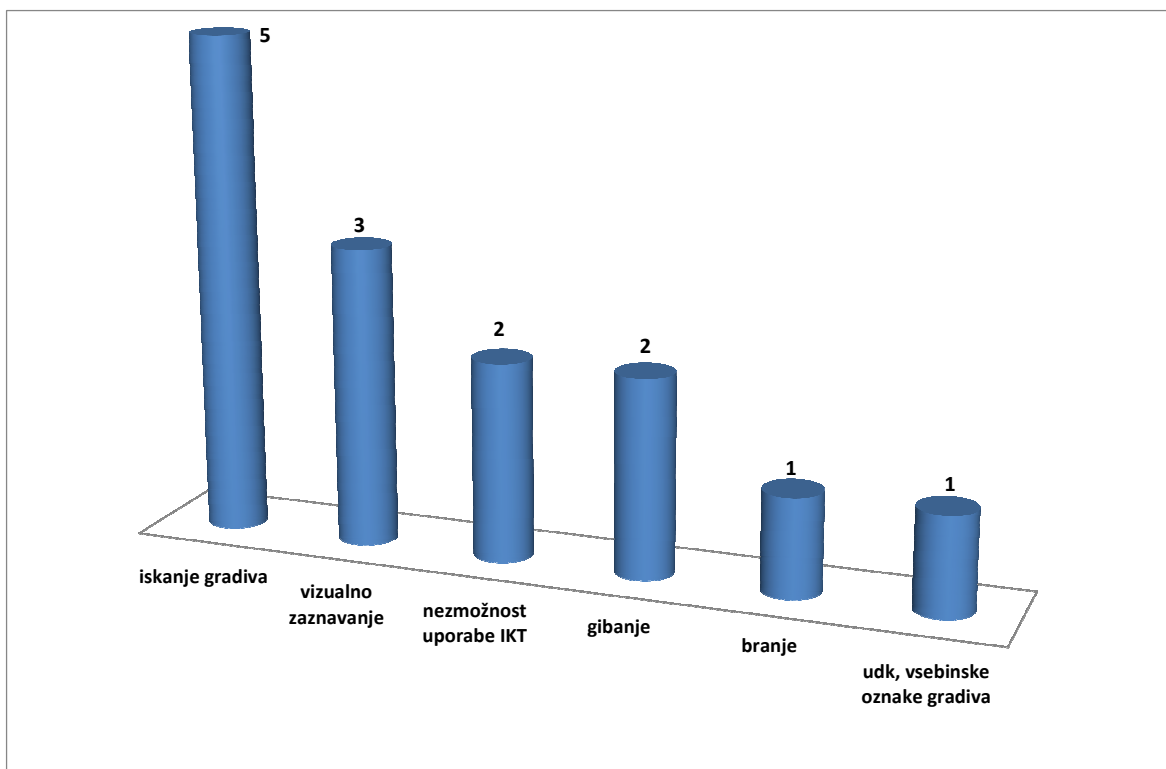
Težave v zvezi z bibliotekarjem se nanašajo predvsem na njegovo znanje (anketiranci navajajo, da lahko bibliotekar uporabnika z motnjami v duševnem zdravju napačno označi kot na primer težavnega uporabnika), usposobljenost, odnos (kot neprimeren odnos navajajo izogibanje uporabnikom s posebnimi potrebami in nepozornost bibliotekarja) in pomanjkanje časa. Težave z vidika uporabnika do bibliotekarja pa se kažejo pri vzpostavitvi stika, ko uporabniki ne vedo na koga se obrniti po pomoč (slep uporabnik ne vidi kje je bibliotekar), in pri vzpostavitvi komunikacije, kjer primanjkuje strokovne pomoči uporabniku, saj bibliotekarji ne vedo, kako bi jim pomagali in ne poznajo težav, s katerimi se uporabniki soočajo. Odgovori so prikazani v grafu 3.



Slika 5: Težave v zvezi z bibliotekarjem



### 8.1.3.3 Težave pri uporabi knjižnice



Slika 6: Težave z uporabo knjižnice

Anketiranci menijo, da uporabniki s posebnimi potrebami niso zmožni sami poiskati gradiva (5), prav tako so nezmožni uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije (2), težave imajo z orientacijo v knjižnici in med gradivom (trije odgovori, za primer navedejo slepe uporabnike), težavo jim predstavlja tudi prosto gibanje v knjižnici (2), nekateri anketiranci pa menijo, da imajo uporabniki s posebnimi potrebami težave z branjem in z razumevanjem postavitve gradiva po sistemu univerzalne decimalne klasifikacije ter z razpoznavanjem oznak v knjižnici (1).

Opozorimo naj na to, da anketiranci navajajo predvsem težave, ki se nanašajo na skupine gibalno oviranih, slepih ali slabovidnih uporabnikov. Obenem naj povemo, da uporabniki s posebnimi potrebami lahko uporabljajo informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, če jim je ta prilagojena (npr. bralnik zaslona ali nižja miza).

### 8.1.4 Najpogostejša občutenja, ki jih uporabniki s posebnimi potrebami doživljajo v knjižnici

Anketiranci so navedli šest pozitivnih občutenj in kar 38 različnih negativnih občutenj, ki jih po njihovem mnenju uporabniki s posebnimi potrebami doživljajo v

knjižnici. Samo en anketiranec odgovarja, da so občutki v knjižnici odvisni od samega uporabnika in pristopa oziroma načina dela bibliotekarja z njim. Ta anketiranec zaključuje, da lahko uporabnik ob primernem odnosu občuti pozitivna občutenja.

Pozitivna občutenja so prikazana v tabeli:

**Tabela 9: Pozitivna občutenja uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici**

pozitivno občutenje	št. odgovorov
sprejetost	2
veselje	2
zadovoljstvo	2
navdušenje	1
enakopravnost	1
ponos	1

Uporabniki čutijo sprejetost, če se jim bibliotekar posveti in jim nameni čas; veselje, če je knjižnica zanje nekaj novega in če jim prinaša ugodnosti; zadovoljstvo, da lahko tudi oni najdejo gradivo; navdušenje; enakopravnost, da lahko tudi oni obišejo knjižnico, ter ponos, da znajo sami poiskati gradivo.

Negativna občutenja pa so prikazana v tabeli:

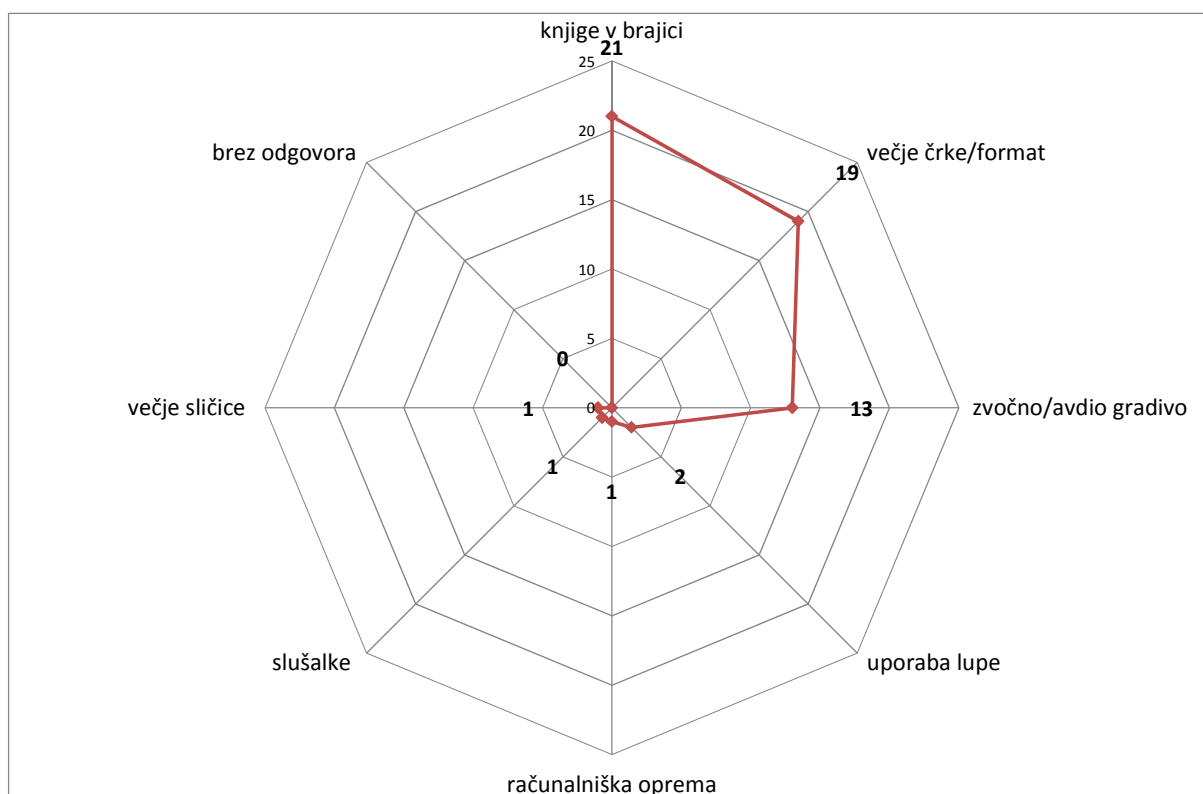
**Tabela 10: Negativna občutenja uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici**

občutenje	f	občutenje	f
strah	13	zavrnitev	1
utesnjenost	8	izobčenost	1
negotovost	6	nezainteresiranost	1
anksioznost	6	nesprejetost	1
občutek manjvrednosti	4	nesamostojnost	1
nezaželenost	4	nesposobnost	1
zmedenost	3	tesnoba	1
izgubljenost	3	samopomilovanje	1
nerazumevanje	3	stres	1
jeza	3	stiska	1
nelagodnost	2	slaba volja	1
občutek odvečnosti	2	sram	1
odtujenost	2	sramežljivost	1
trema	2	neusposobljenost osebja	1
žalost	2	nedostopnost	1
izpostavljenost	2	odvisnost od spremljevalca	1
neprilagojenost	2	odvisnost od bibliotekarja	1
razočaranje	2	neorientiranost	1
neprijetni občutki	1	negativna občutenja nastopijo takrat, kadar knjižnica nima razumevanja	1

Kot najpogostejši negativni občutenji anketiranci navajajo strah in utesnjenost. Zanimivo je, da večina anketirancev pri tem vprašanju najprej pomisli, da uporabnik s posebnimi potrebami doživlja negativna občutenja. Kot bomo videli pri odgovorih študentov in diplomantov s posebnimi potrebami, pa resnični uporabniki knjižnico doživljajo drugače. Kako dojemamo uporabnika in kaj predvidevamo, da občuti, je za bibliotekarja zelo pomembno. Izhodišča, da uporabniki s posebnimi potrebami v knjižnici doživljajo negativna občutenja lahko vodi do neprimerne odnosa, saj pri bibliotekarju lahko nastopijo občutki pomilovanja, pokroviteljstva ali ga privedejo do tega, da se mu taki uporabniki smilijo, kar pa zelo ovira komunikacijo in delo s takim uporabnikom.

### 8.1.5 Načini prilagajanja gradiva uporabnikom s posebnimi potrebami

Peto vprašanje anketnega vprašalnika je anketirance spraševalo po načinih prilagajanja gradiva za uporabnike s posebnimi potrebami. Vprašanje je od anketirancev zahtevalo, da navedejo konkretne primere prilagajanja gradiva za slepe/slabovidne, gluhe/naglušne in za uporabnike s specifičnimi učnimi težavami. V nadaljevanju so prikazani odgovori glede na posamezno kategorijo uporabnikov s posebnimi potrebami.



Slika 7: Načini prilagajanja gradiva za slepe in slabovidne uporabnike

Iz grafa je razvidno, da anketiranci v večini dobro poznajo načine prilagajanja gradiva za slepe ali slabovidne uporabnike. Vsi naštetih odgovori so pravilni in kažejo na dobro znanje študentov. Na vprašanje o tej skupini uporabnikov so vsi anketiranci zapisali vsaj en odgovor.

Pri odgovorih o načinih prilagajanja gradiva za gluhe in naglušne uporabnike pa je prihajalo do rahle zmede oziroma do veliko različnih odgovorjanj. Odgovori so zaradi večje preglednosti navedeni v tabeli:

**Tabela 11: Načini prilagajanja gradiva za gluhe in naglušne uporabnike**

<b>prilagoditev</b>	<b>f</b>
video gradivo	4
več slikovnega gradiva	4
zvočne knjige	4
večje črke	3
računalniška oprema, prilagojena za naglušne	2
DVD-ji	2
stripi	2
glasneje govorimo/povečana jakost zvoka	3
manj zahtevne knjige	1
delo z računalnikom	1
tolmačenje v SZJ	1
več besedila	1
govorjeno besedilo	1
slikanice	1
pisna komunikacija	1
skrajšane knjige	1
manj zvočnega gradiva	1
gradivo z zvočnimi posnetki	1
dobro vidne oznake in dobro organizirano gradivo	1
opozorilni svetlobni znaki	1
gradivo z manj besedila in več slikami	1
brez odgovora	6

Iz nehomogenih in mnogih nejasnih oziroma nepravilnih odgovorov lahko sklepamo, da anketiranci v primerjavi z odgovori pri načinih prilagajanja gradiva slepim in slabovidnim uporabnikom nimajo tako trdnega znanja o načinih prilagajanja gradiva za gluhe in naglušne uporabnike. Izjeme so študenti, ki so prakso opravljali na Zavodu za

gluhe in naglušne Ljubljana, saj so se tam seznanili tudi z načini prilagajanja gradiva, kar se pozna pri njihovem odgovarjanju.

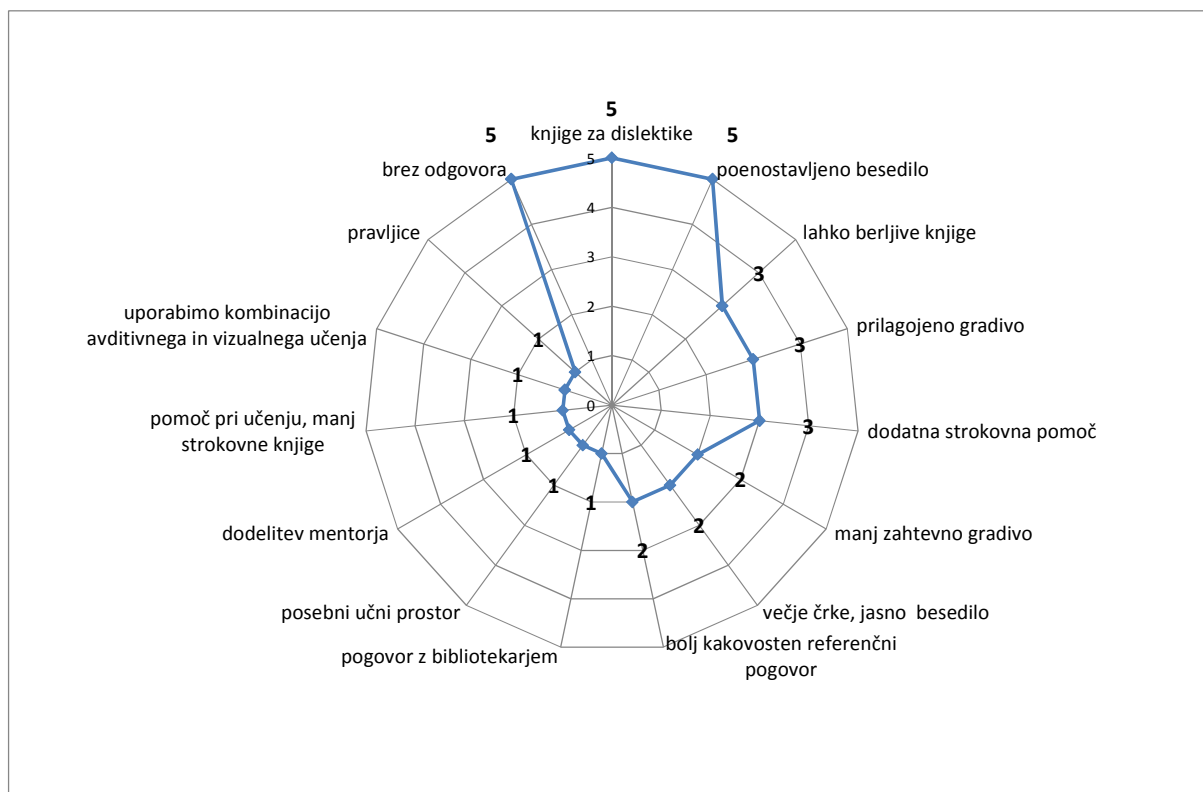
Gluhi oziroma naglušni uporabniki ne potrebujejo zvočnih knjig, večjih črk, govorjenega besedila ali gradiva z zvočnimi posnetki, kot navajajo nekateri anketiranci. Prav tako ni jasno, kaj sta dva anketiranca imela v mislih, ko sta kot prilagoditev navedla prilagojeno računalniško opremo za naglušne. V kolikor sta imela v mislih, da namesto zvokov uporabimo vizualna opozorila oziroma zvok pretvorimo v zapisano besedilo, je odgovor pravilen, vendar manjka konkretna navedba.

Video gradivo naj bo opremljeno s podnapisi, kar navajajo trije izmed štirih anketirancev, ki so navedli odgovor video gradivo. Lahko je opremljeno tudi s tolmačenjem v znakovni jezik. Tolmačenje v slovenski znakovni jezik sicer navaja en anketiranec, vendar ni konkreten. Za gluhe in naglušne uporabnike je lahko zelo uporabno lažje berljivo gradivo. Anketiranci navajajo stripe, manj zahtevne knjige, slikanice in skrajšane knjige, kar bi sicer v določenem pogledu lahko jemali tudi kot lažje berljivo gradivo, vendar je poanta lažje berljivega gradiva v tem, da vsebuje poenostavljeno besedilo in strukturo, ni pa napisano za otroke, prav tako sporočilo vsebine ostaja enako kot pri gradivu, ki ni zasnovano kot lažje berljivo. Vseeno pa so stripi zelo priljubljeni pri gluhih uporabnikih, kar bomo videli pri odgovorih intervjuvancev.

Nekateri anketiranci so poleg načinov prilagajanja gradiva navedli tudi druge prilagoditve, na primer opozorilne svetlobne znake, ki so v primeru nevarnosti (požar) bistveni za gluhega uporabnika. Kot prilagoditev komunikacije pa je en anketiranec navedel pisno komunikacijo, kar je v primeru, ko se z uporabnikom ne moremo sporazumeti, lahko uporabna rešitev.

Šest anketirancev na vprašanje ni odgovorilo.

Vprašanje o načinih prilagajanja gradiva za uporabnike s specifičnimi učnimi težavami je bilo postavljeno z dvojnimi namenoma: da ugotovimo ali anketiranci vedo kdo so uporabniki s specifičnimi učnimi težavami in ali vedo kakšno gradivo je zanje najbolj uporabno. Opazili smo, da je en anketiranec, ko je reševal to vprašanje, dopolnil odgovor na prvo vprašanje s skupino uporabnikov s specifičnimi učnimi težavami (iz ankete je bilo razvidno, da je odgovor napisal naknadno).



**Slika 8: Načini prilagajanja gradiva za uporabnike s specifičnimi učnimi težavami**

Odgovori kažejo, da anketiranci ne razumejo najbolje termina specifične učne težave, saj navajajo, da takšni uporabniki potrebujejo dodelitev mentorja in dodatno pomoč pri učenju, kot da gre zgolj za uporabnike, ki se težje učijo. Naj poudarimo, da gre lahko za težave v zvezi z branjem, pisanjem, pravopisom in računanjem, pri čemer te težave niso povezane s posameznikovo inteligentnostjo oziroma nezmožnostjo učenja, temveč so posledica motenj v delovanju centralnega živčnega sistema. Takšni uporabniki torej ne potrebujejo pravljic, kot navaja en anketiranec, razen seveda iz lastnega interesa. Lahko pa jim je v veliko pomoč lažje berljivo gradivo. Pet anketirancev navaja odgovor knjige za dislektike, pri čemer niso konkretni, kaj to pomeni, in tako nismo mogli preveriti, ali vedo, kakšne so te knjige. Ponovno naj pri tem opozorimo na rabo izraza dislektik in ga zamenjajmo z izrazom oseba z disleksijo. Še manj konkretni so trije anketiranci, ki odgovarjajo, da uporabniki s specifičnimi učnimi težavami potrebujejo prilagojeno gradivo, ne navajajo pa, kako naj bo prilagojeno. Je pa kar nekaj odgovorov, ki bi lahko pomenili lažje berljivo gradivo, kot na primer poenostavljeno besedilo (5), lahko berljive knjige (3), večje črke in jasno napisano besedilo (2). Manj zahtevno gradivo, kar kot

odgovor navajata dva anketiranca, pa ne pomeni lažje berljivega gradiva, saj lažje berljivo gradivo ni nujno tudi manj zahtevno v vsebinskem smislu.

Bolj kakovosten referenčni pogovor z bibliotekarjem, kot navajata dva anketiranca, sicer ni način prilagajanja gradiva, je pa seveda dobrodošel ne samo za uporabnike s specifičnimi učnimi težavami, ampak tudi za vse ostale uporabnike. Zanimiv odgovor je zapisal en anketiranec, in sicer da za uporabnike s specifičnimi učnimi težavami uporabimo kombinacijo avditivnega in vizualnega učenja. Takšna kombinacija je lahko za uporabnika s specifičnimi učnimi težavami zelo uporabna.

Pet anketirancev na vprašanje ni znalo odgovoriti.

Anketirancem je bila ponujena tudi možnost prostega vnosa odgovora pod »drugo«, kjer so štirje anketiranci zapisali, da gradivo v knjižnici razpostavimo tako, da ga lahko vsi uporabniki dosežejo; da zbirke postavimo bližje vhodu ali imamo premične zbirke, da jih dostavimo uporabnikom s posebnimi potrebami (1); da naj bodo v knjižnici prilagojeni računalniki (1) in da je za uporabnike s posebnimi potrebami potrebno poslušanje ter razumevanje bibliotekarja in predvsem pomoč pri izbiri primerne gradiva (1). Odgovori teh anketirancev kažejo na visoko motiviranost pri odgovarjanju in na veliko senzibilizacijo. Anketiranci, ki so zapisali te odgovore, so navedli tudi načine prilagajanja gradiva za ostale skupine uporabnikov, kot je od njih zahtevalo vprašanje.

#### **8.1.6 Pomembnost vključevanja uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnico**

To vprašanje je bilo najzahtevnejše za obdelavo, saj je bilo zastavljeno zelo široko in je tako omogočalo vrsto različnih odgovorov. Namen tega vprašanja je bil ugotoviti zavedanje študentov o vlogi knjižnice pri zagotavljanju enakih možnosti in preveriti njihovo zavedanje o pomembnosti vključevanja uporabnikov s posebnimi potrebami vanjo, s čimer anketirancev nismo želeli omejevati z odgovori ali jim jih sugerirati z vnaprej danimi možnostmi.

Pri obdelavi podatkov smo prav tako uporabili metodo kodiranja, vendar pa smo podatke kodirali le enkrat, saj je obstajala možnost, da bi z večkratnim kodiranjem izgubili kakšno pomembno stališče oziroma mnenje anketiranca, saj so kljub podobnemu sporočilu uporabili različne besede, ki pa so pri tem vprašanju zelo relevantne. Zavedati se

lastne vloge in jo razumeti je temelj za kakršno koli delo z uporabniki s posebnimi potrebami, na katerega nalagamo znanje ter pridobivamo izkušnje. V nadaljevanju navajamo nekatere odgovore anketirancev:

Za knjižnico je dobro, da jo obiskujejo tudi uporabniki s posebnimi potrebami, ker:

- to zahteva poslanstvo knjižnice, saj mora biti knjižnica namenjena vsem uporabnikom.
- se moramo naučiti sprejemati različnost – drugi uporabniki in bibliotekarji se tako navadijo na uporabnike s posebnimi potrebami in se jim začnejo prilagajati. Tako se ljudje, ki nimajo posebnih potreb, naučijo korektnega odnosa do uporabnikov, ki jih imajo.
- je tako večja raznolikost gradiva v knjižnici.
- je dostop do znanja in izobraževanja potrebno zagotoviti vsem.
- je dobro, da uporabnike s posebnimi potrebami družba sprejme in se jim prilagodi.
- si knjižnica z njihovim obiskom pridobi krog uporabnikov, ki jih ni povsod.
- je to pomembno za razvoj knjižnice.
- je knjižnica javna ustanova in mora zadovoljiti tudi potrebe uporabnikov, ki zahtevajo posebne usluge (izraz *usluge* kaže na dojetanje prilagojenih storitev za uporabnike s posebnimi potrebami kot dodatno uslugo in ne samoumevnost, kar kaže na neprimeren odnos (op. avt.)).
- s tem knjižnica dobi nove predloge, kaj bi lahko še izboljšali.
- tako razvijamo enakopravnost in strpnost do vseh ljudi, brez razlik.
- smo samo tako lahko bližje enakopravnosti kajti vsak človek si zasluži biti del družbe. Uporabniki s posebnimi potrebami se ne bi smeli čutiti izključene, hkrati pa tudi ostali uporabniki spoznavamo drugačne in jih sprejemamo.
- so tudi uporabniki s posebnimi potrebami ljudje, ki imajo svoje potrebe. Če ima knjižnica veliko takšnih uporabnikov, bo potem prijazna knjižnica za vse ljudi.
- se bo knjižnica pripravila na uporabnike s posebnimi potrebami in jim omogočila bolj prilagojeno gradivo, čim pogosteje taki uporabniki pridejo.
- mora knjižnica biti dostopna za vse ljudi. Če pride vanjo uporabnik s posebnimi potrebami in vidi, da se v njej ne more normalno gibati ali dostopati do gradiva, je to znak, da mora knjižnica uvesti neke spremembe, ki mu bodo to omogočile.



- so tudi uporabniki s posebnimi potrebami del skupnosti in bi se zato morali v knjižnici dobro počutiti. S tem bi dajali knjižnici dober ugled, saj bi pomenilo, da ima knjižnica ustrezne pogoje za vse uporabnike.
- je za knjižnico dobro, da ima raznolike uporabnike, da priskrbi veliko raznovrstnega gradiva in omogoči socializacijo vsem ljudem in zato ker morda tudi zakon to predpisuje.
- mora knjižnica že v osnovi zajemati vse skupine uporabnikov. Če jo ti obiskujejo, lažje spozna tudi to skupino ter tako lažje nabavlja gradivo tudi zanje.
- na ta način knjižnica pridobi dodatna finančna sredstva.
- uporabniki s posebnimi potrebami ravno tako potrebujejo okolje kot je knjižnica, da se lahko neovirano informacijsko izobražujejo. Knjižnica jim lahko nudi možnost preživljanja prostega časa.
- tako knjižnica dokaže, da je res namenjena vsem uporabnikom ne glede na njihove zdravstvene težave, da pokaže neko enakopravnost in enakovrednost med uporabniki.
- se knjižnica tako zave, da so tudi ti uporabniki prisotni v njenem lokalnem okolju, da se nekaj zbirke prilagodi njim in da bibliotekarji znajo komunicirati z njimi.

Vrsta odgovorov kaže na to, da študenti dojemajo vključevanje uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnico kot pozitivno stvar in da se močno zavedajo knjižničnega poslanstva in lastne vloge pri zagotavljanju enakih možnosti.

### **8.1.7 Zadostnost vsebin o uporabnikih s posebnimi potrebami med študijem**

Zanimalo nas je mnenje anketirancev o zadostnosti vsebin o uporabnikih s posebnimi potrebami med študijem. Anketiranci so obkrožili odgovor, pri čemer so morali svoj odgovor utemeljiti. Odgovori so prikazani v tabeli:

**Tabela 12: Zadostnost vsebin med študijem**

<b>trditev</b>	<b>št. odgovorov (N=31)</b>
Da	7
Ne	20
Drugo	4

Sedem anketirancev meni, da se med študijem obravnava dovolj vsebin o uporabnikih s posebnimi potrebami. Navajajo, da je v času študija res precej poudarka in veliko vsebin, namenjenih uporabnikom s posebnimi potrebami, tudi seminarske naloge in praktikum; da se oddelek zaveda, da je potrebno usposobiti ljudi, ki bodo znali delati tudi s takimi uporabniki; da se skoraj vsako leto srečujejo z vsebinami o uporabnikih s posebnimi potrebami pri različnih predmetih ter da je na oddelku nekaj kolegov, ki imajo sami posebne potrebe in lahko tudi njih kaj vprašajo.

20 anketirancev odgovarja negativno, saj meni, da se uporabnikom s posebnimi potrebami med študijem ne nameni dovolj vsebin. Navajajo, da se pri študijskem procesu na to temo pogovarjajo samo zato, ker so bile na to temo predstavitve seminarjskih nalog; menijo, da je potreben večji poudarek tem vsebinam in ne zgolj v okviru seminarjev; da premalo vedo kako naj se jim prilagodijo v knjižnici; da bi se te vsebine lahko obravnavalo pri več predmetih; kljub temu, da se nekatere vsebine omeni, pa se redko omenja rešitve oziroma izboljšave, ki jih lahko bibliotekar uvede oziroma vrste gradiva, ki bi bilo primerno. Predlagajo, da bi to temo lahko obravnavali tudi pri drugih predmetih ne le pri enem, saj je vse več uporabnikov takih in morajo biti seznanjeni s tem že v času študija, da bodo lahko čim boljše ravnali v službi.

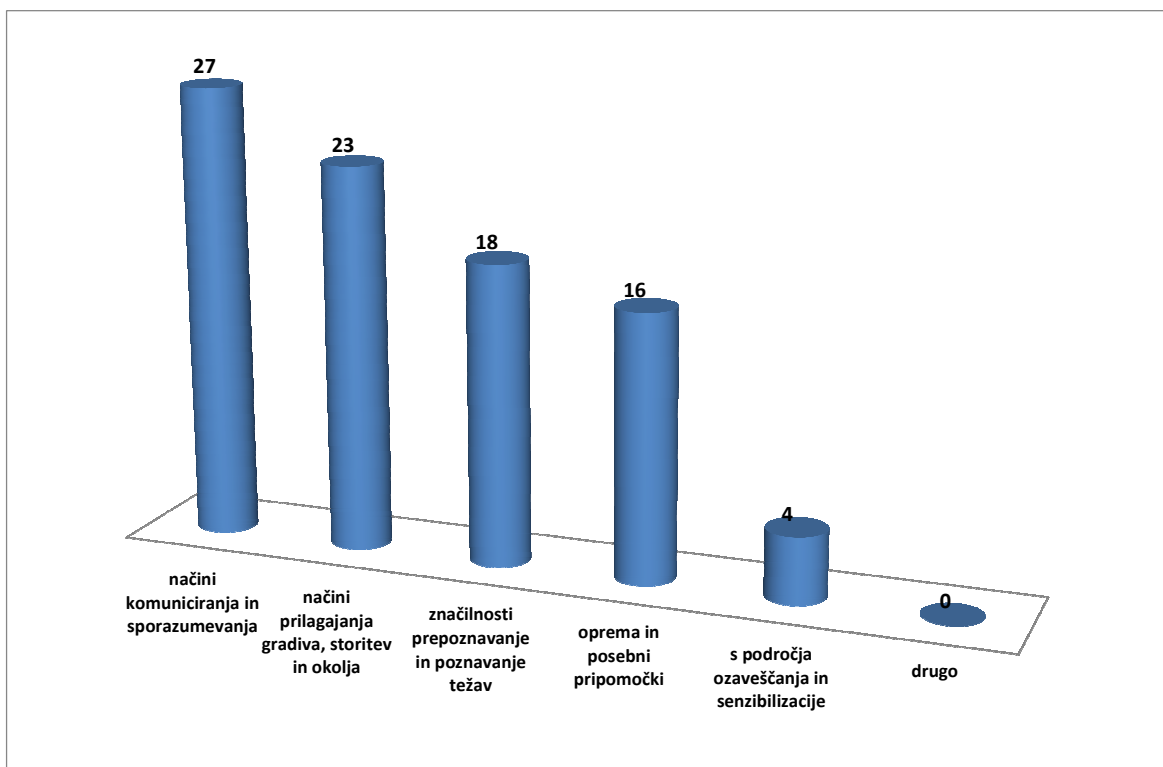
Nekateri menijo, da se pri študiju uporabnike s posebnimi potrebami vsakič na hitro obravnava, nikoli pa se v te vsebine ne pogloblja oziroma se jih ne obravnava podrobneje (2); raje bi izkusili praktični prikaz, saj iz teorije težko vedo, kako pristopiti k takim uporabnikom; govori se večinoma o navadnih uporabnikih v splošni knjižnici, veliko je govora o knjižnicah in uporabnikih nasploh, uporabnike s posebnimi potrebami pa se obravnava premalo. Za študente bi bila zanimiva tudi tema o težavnih uporabnikih, ki so verjetno tudi uporabniki s posebnimi potrebami, kot navaja en anketiranec. Nekateri so mnenja, da se s temi vsebinami bibliotekarji večinoma srečajo skozi delo, največ znanja bi lahko pridobili s prakso in ne s študijem, en anketiranec pa se ne spomni, da bi sploh obravnavali to temo razen bežne omembe, da obstajajo tudi taki uporabniki.

Štirje anketiranci se niso odločili niti za pritrdilen niti za nikalni odgovor. Menijo, da je zadostnost vsebin delna, saj se s to tematiko srečajo skozi seminarje, pa še to ne vsega; da se večinoma obravnava, kako naj se komunicira z uporabniki s posebnimi

potrebami, glede gradiva zanje pa ni veliko povedanega, ter da se v teoriji omenja uporabnike s posebnimi potrebami, praktičnih primerov pa primanjkuje.

### 8.1.8 Dodatna znanja o uporabnikih s posebnimi potrebami

Anketirance smo povprašali s katerega področja bi si želeli več znanja. Ponujenih je bilo pet možnosti in možnost prostega vnosa odgovora, pri čemer so lahko izbrali več odgovorov. Odgovori so prikazani v naslednjem grafu:



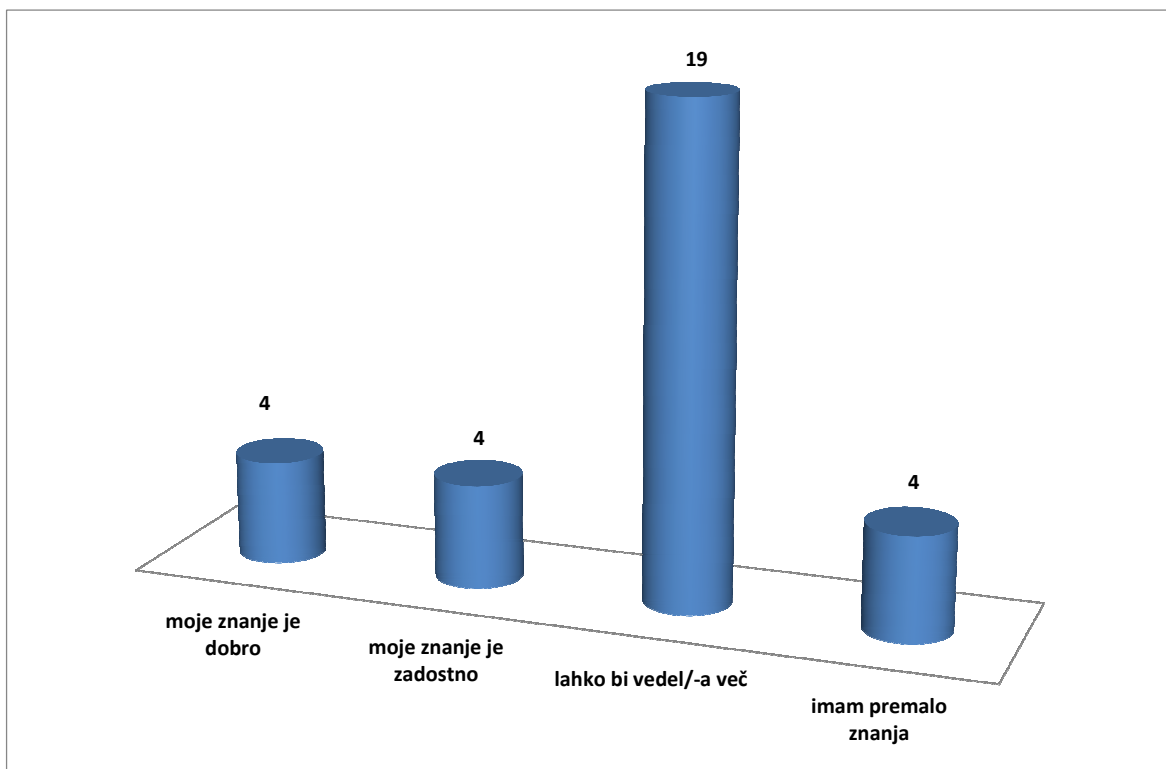
**Slika 9: Želje po dodatnem znanju**

V večina anketirancev je izbrala več kot dva odgovora, kar pomeni, da imajo željo po dodatnem znanju z več področij. Največkrat obkrožen odgovor je bil, da si želijo več znanja o načinih komuniciranja in sporazumevanja z uporabniki s posebnimi potrebami (27), sledi področje o načinih prilagajanja gradiva, storitev in okolja za uporabnike s posebnimi potrebami v knjižnici (23), značilnostih, prepoznavanju in poznavanju težav, s katerimi se uporabniki s posebnimi potrebami lahko srečujejo v knjižnici (18), s področja opreme in posebnih pripomočkov za uporabnike s posebnimi potrebami (16), najmanjkrat pa je bil obkrožen odgovor s področja ozaveščanja in senzibilizacije o uporabnikih s posebnimi potrebami.

Glede na to, da je večina anketirancev označila več odgovorov ter si očitno želi več znanja, bi bilo zanimivo vprašanje, kjer bi anketiranci področja rangirali in tako ocenili, katero je zanje najpomembnejše in katero manj, ter utemeljili svojo izbiro.

### 8.1.9 Ocena lastnega znanja

Anketirancem je bilo postavljeno vprašanje samorefleksije, kjer so ocenili svoje znanje o uporabnikih s posebnimi potrebami. Vprašanje je bilo tudi kontrolno, saj smo resničnost trditev lahko preverili pri ostalih vprašanjih – na primer če je anketiranec ocenil svoje znanje kot slabo, na ostala vprašanja pa je odgovarjal pravilno, smo ugotovili, da nima realne ocene svojega znanja oziroma se ga ne zaveda. Odgovori so prikazani v grafu:



**Slika 10: Ocena lastnega znanja**

Večina anketirancev meni, da bi o uporabnikih s posebnimi potrebami lahko vedela več. Štirje so samozavestni in odgovarjajo, da imajo dobro znanje, vendar pa je glede na odgovore pri vprašanjih, kjer smo to znanje preverjali, svoje znanje realno ocenil le en anketiranec, pri ostalih treh pa so pomanjkljivosti pri odgovarjanju, tako da bi bila bolj realna samoevalvacija, da imajo zadostno znanje. Ostali anketiranci so lastno znanje ocenili v skladu z odgovori na druga vprašanja v anketnem vprašalniku, se pravi, da se

tisti, ki so označili odgovor premalo znanja zavedajo, da ga imajo premalo, in tisti, ki menijo, da je njihovo znanje zadostno, to s svojim znanjem pri drugih vprašanih v anketi tudi dokazujejo.

#### **8.1.10 Opravljanje prakse v ustanovi, ki skrbi tudi za uporabnike s posebnimi potrebami**

Za konec pa smo anketirance še povprašali o tem, ali bi za opravljanje prakse izbrali ustanovo, ki skrbi tudi za uporabnike s posebnimi potrebami. Vprašanje je bilo odprtega tipa, na podlagi prejetih odgovorov pa smo jih uvrstili v naslednje kategorije:

**Tabela 13: Opravljanje prakse**

<b>trditev</b>	<b>št. Odgovorov (N=31)</b>
Je opravljal/-a prakso v taki ustanovi	3
Bi opravljal/-a	21
Ne bi opravljal/-a	5
Mi je vseeno	1

Trije anketiranci so opravljali prakso v takšni ustanovi, saj, kot pravijo, jih ta tema osebno zanima in jim delo z uporabniki s posebnimi potrebami predstavlja izziv. Tudi tisti, ki prakse niso opravljali v takšni ustanovi pravijo, da bi si jo izbrali, ker:

- je dobrodošla vsaka nova izkušnja, s pridobljenim znanjem in prakso pa bi lahko potem prenašali znanje naprej tistim knjižnicam, ki s tem še niso seznanjene;
- ljudje s posebnimi potrebami niso v ničemer drugačni od nas, imajo enake pravice in prav je, da jim s svojimi strokovnimi znanji ustrezno pomagamo;
- je veliko uporabnikov s posebnimi potrebami in je dobro, če se naučimo dela z njimi;
- menijo, da bi morali vsi to poskusiti in se tako поблиže srečati s to vrsto uporabnikov, saj bi tako teorijo, ki smo jo pridobili med študijem, prenesli v prakso;
- radi spoznavajo nove ljudi in nove posebne metode dela;

- s sodelovanjem z uporabniki s posebnimi potrebami nimajo zadržkov in se jim znajo približati, izkušnje pa bi prišle prav pri lastni zaposljivosti;
- jih zanima delo z uporabniki s posebnimi potrebami;
- se o uporabnikih s posebnimi potrebami veliko govori, lahko bi se še več, saj smo vsi enakopravni in vsakdo od nas lahko tudi postane uporabnik s posebnimi potrebami (npr. v primeru nesreče);
- bi bila zelo dragocena izkušnja ne le v okviru študija ampak čisto življenjska, da ne bi imela več določenih predsodkov;
- je pomembno spoznavanje potreb različnih vrst uporabnikov, ker bi tako izvedeli, kako se počutijo in bi lahko z njimi več komunicirali;
- se jim zdi zanimivo vedeti kaj več o njih, jih opazovati kako se znajdejo v knjižnici, ter se naučiti kako z njimi delati;
- jih zanima splošen vtis s posamezne ustanove, saj imajo nekateri že veliko izkušenj z uporabniki s posebnimi potrebami;
- so prakso opravljali v knjižnici, kjer za te uporabnike ni bilo dovolj poskrbljeno, zato bi z veseljem opravljali prakso v ustanovi, kjer ni tako, da bi videli, kako stvari delujejo v praksi;
- je tudi to del dela, ki naj bi ga knjižnica opravljala. Obstajajo ljudje s posebnimi potrebami in prav je, da se tudi njim ponudijo vse storitve knjižnice.

En anketiranec navaja, da bi opravljal prakso v ustanovi, ki skrbi tudi za uporabnike s posebnimi potrebami, vendar bi se na to moral zelo dobro pripraviti in preučiti še kaj gradiva na to temo, saj so uporabniki s posebnimi potrebami lahko zelo občutljivi.

Kljub velikemu zanimanju pa pet anketirancev ni pripravljeno na tak izziv. Kot razloge so navedli, da je to delo zelo zahtevno in naporno; da premalo vedo o teh uporabnikih in ne bi znali ravnati z njimi; zanimajo jih bolj drugi tipi knjižnic (šolske); in pa zato, ker so zelo senzibilni in bi se jim ti ljudje zelo smilili, zaradi česar bi njihovo delo trpelo, kar bi verjetno uporabniki začutili in takšno sodelovanje bi bilo oteženo. Odvisno je tudi, s katerimi uporabniki s posebnimi potrebami bi delali. Naj dodamo komentar: v šolskih knjižnicah bibliotekar prav tako naleti na učence s posebnimi potrebami, saj je danes veliko število otrok s posebnimi potrebami vključeno v navadne osnovne šole, kjer

imajo prilagojen program. Z opravljanjem prakse v šolski knjižnici se bibliotekar torej lahko sreča tudi z uporabniki s posebnimi potrebami.

## 8.2 REZULTATI INTERVJUJEV

Vsi intervjuvanci so uporabniki knjižnice, kar je razumljivo, saj jo vsi potrebujejo (ali so jo potrebovali) za študij. 11 intervjuvancev vanjo zahaja pogosto, en pa ne. Uporabljajo jo predvsem v študijske namene, kot prostor za učenje, občasno pa tudi za preživljanje prostega časa. Glede na to, da imamo vzorec intervjuvancev, ki imajo različne med sabo neprimerljive posebne potrebe, bomo odgovore v nadaljevanju, kjer je smiselno, prikazali glede na posamezno kategorijo posebne potrebe. Pri odgovorih bomo uporabljali izraze gibalno ovirani, gluhi, slepi in slabovidni, dolgotrajno oz. kronično bolni ter osebe s psihičnimi težavami. S tem se bomo izognili pretirani rabi izraza intervjuvanec, študent, diplomant, uporabnik ipd., hkrati pa bomo pri skupini, kjer sta v isti kategoriji le eden ali dva študenta/diplomanta, tako zagotovili večjo anonimnost, saj se iz odgovorov ne bo dalo izluščiti odgovorov posameznika, temveč zgolj pomen. Iz istega razloga bomo pri vseh dobesednih navedbah odgovorov uporabljali moško obliko.

### **8.2.1 Vpliv posebne potrebe na izkoristek vseh možnosti, ki jih ponuja knjižnica in ovire v njej**

Sedem intervjuvancev meni, da njihova posebna potreba ne vpliva na izkoristek vseh možnosti knjižnice. En ocenjuje da delno vpliva, štirje pa so mnenja, da zagotovo vpliva. Za intervjuvance s psihološkimi težavami knjižnica ne predstavlja nobenih ovir, prav tako menijo, da njihova posebna potreba ne vpliva na izkoristek vseh možnosti knjižnice. Za enega je moteče le to, da se mu zdi, da ga ostali opazujejo pri tem, kakšno gradivo si ogleduje, saj ne želi, da ostali vedo, kaj ga zanima.

Za gibalno ovirane predstavljajo ovire gradivo na previsokih policah ter preozki prehodi in premajhni knjižnični prostori (z vozičkom ne morejo zraven ali se ne morejo obrniti). V tem primeru se po pomoč obrnejo na bibliotekarja in tako to oviro premagajo. Drugače so mnenja, da njihova posebna potreba ne vpliva na izkoristek vseh knjižničnih možnosti, seveda v kolikor je knjižnica prilagojena tako, da je njim dostopna. Nekateri

ocenjujejo, da imajo morda rahel odpor do branja, ker ne morejo uporabljati rok in je zaradi zgradbe knjige to zanje naporno, zato razmišljajo o nakupu bralnika, ki bi jim branje zelo olajšal.

Tudi osebe z dolgotrajno boleznijo navajajo, da knjižnica zanje ne predstavlja nobenih ovir, saj je edina ovira ta, da ne morejo biti v istem prostoru dlje časa, kar pa v knjižnici tako ali tako niso.

Gluhota v knjižnici predstavlja oviro. Slovenski znakovni jezik, ki je velikokrat materni jezik gluhih, ima drugačno strukturo kot branje slovenskega knjižnega jezika, zato zaradi nezadostnega besednega zaklada in razumevanja besed, posebno tistih v tujem jeziku, gluhi lahko naletijo na oviro pri branju. Če gluhi naletijo na dodatno oviro pri na primer iskanju gradiva, za pomoč vprašajo bibliotekarja ali pa vprašanje zapišejo na listek sogovorniku.

Za slepe in slabovidne pa največjo oviro predstavljajo gradiva, ki so dostopna samo za čitalniško rabo, in ker v knjižnicah primanjkuje prostora za mirno branje, je to pogosto problem predvsem, ko gre za uporabnika različnih povečevalnikov, kot je prenosna elektronska lupa, saj je za to potreben primeren prostor in mir. Poleg tega izpostavljajo, da velik problem predstavlja samostojno iskanje knjig v knjižnici in sicer ne glede na ureditev gradiva. Tu skoraj vedno potrebujejo nekoga, da jih pomaga pri iskanju. Slabovidni mora vsako knjigo posebej vzeti v roke in s povečevalnim steklom prebrati naslov. To mu vzame veliko časa, zato ga tudi pogosto spravlja v slabo voljo. Največkrat prosijo za pomoč bibliotekarje, saj bodo le tako dobili tisto, kar želijo. Za slepe predstavljajo veliko oviro počekane knjige. Te je zelo težko skenirati, veliko knjig je zaradi tega uničenih. Sploh strokovna literatura je počekana, ker si ljudje podčrtujejo in ne brišejo za sabo. Intervjuvanec navaja, da mu je to čisto nerazumljivo: »Mi smo bili od malega naučeni, da knjige spoštujemo. Jaz si še danes pred vsako uporabo brajice umijem roke, saj si ne predstavljam drseti po knjigi z umazanimi rokami. Zdi se mi, da v knjižnicah ni nobenega odnosa do knjig in da je to tudi krivda knjižničarjev. Lahko bi si vzeli par minut in preleteli knjigo ko jo uporabnik vrne ter pregledali, ali je knjiga poškodovana in uporabnika opozorili na to«.



### **8.2.2 Počutje v knjižnici**

Intervjuvanci navajajo, da se v knjižnici dobro počutijo (11). Knjižnica jim je neke vrste zatočišče, vseč jim je, ker imajo v njej mir in ker se lahko v njej sprostijo. Vanje radi zahajajo, ker je v njih toliko informacij in znanja, ki ga vsebujejo knjige. Izražajo ljubezen do knjig. Všeč jim je umirjenost v zraku, urejenost in tradicija knjižnice. Knjižnično okolje jih spodbuja k učenju, saj jih motivira prisotnost drugih ljudi, ki se tam učijo. Nekateri sicer raje vidijo, če lahko gradivo dobijo preko spleta (sploh pozimi, ko pločniki niso spluženi in zaradi tega z vozički ne morejo do knjižnice), pa vendar jo z veseljem obiščejo. Včasih se udeležijo tudi kakšne knjižnične prireditve.

En intervjuvanec navaja, da se v knjižnici počuti neprijetno. Težave ima z velikimi splošnimi knjižnicami. Počuti se negotovo, nemirno, vse je tiho, mirno, ljudje se učijo, vendar ker ne vidi, ne ve, kje so, ne znajde se, zato v knjižnico pride samo po kakšno konkretno stvar in zelo malo časa preživi tam. Razmišlja, da če bi knjižnico večkrat obiskoval in bi spoznal bibliotekarje, morda teh težav ne bi imel.

### **8.2.3 Pogostost obiska uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici**

Zanimalo nas je, kaj intervjuvanci na splošno menijo o obisku uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici: ali pogosto zahajajo vanje, ali bi jih v knjižnico lahko zahajalo več in zakaj knjižnic ne obiskujejo bolj pogosto oz. večkrat. Pri tem smo jih opozorili na vse uporabnike s posebnimi potrebami, vendar so nekateri odgovarjali le za svojo skupino, saj niso želeli posploševati na druge skupine uporabnikov.

Vsi se strinjajo v tem, da menijo, da je delež uporabnikov s posebnimi potrebami, v primerjavi z ostalimi uporabniki, ki zahajajo v knjižnico, manjši. Vzroke za to pa intervjuvanci vidijo takole:

- V knjižnico manj zahajajo zato, ker uporabniki s posebnimi potrebami tudi na splošno ne hodijo veliko okoli. Včasih jim je mučno hoditi kamor koli, se odpraviti, obleči, vedno morajo nekoga prositi za pomoč. Če imajo možnost, raje koga pošljejo v knjižnico. Življenje je za uporabnike s posebnimi potrebami bolj naporno kot za ostale in to je dejstvo. Eni se s tem bolje spopadajo, eni manj. Eni so bolj

- zaprti, drugi pa bolj družabni. Poznam fanta, ki je stalno v stiku z ljudmi, pa je gibalno oviran.
- Lahko bi jih zahajalo več. Ideja knjižnice je dobra, ker je sofisticiran, akademski prostor. Nikoli nisem slišal nobenega človeka s posebnimi potrebami, da bi rekel, da gre v knjižnico. Po knjigo že, ne pa, da bi tam preživel čas ali se tam učil.
  - Mislim, da knjižnice ne obiskujejo pogosto. Veliko jih tiči doma in knjižnice ne uporabljajo, ker se jim ne da in ker ljudje delujemo po liniji najmanjšega odpora, in gredo raje iskat gradivo na internet. Večkrat tudi koga pošljejo v knjižnico namesto njih. Zelo malo ljudi s posebnimi potrebami obiskuje knjižnice. Odvisno je tudi od lastnih ciljev in od tega, kakšen človek si. Ni pa to zato, ker je to ravno knjižnica. Bolj zato, ker se jim ne da iti in ker je nepraktično. Čim imaš neko konstantno pomoč, se poleniš, in tudi tistih stvari, ki jih lahko opraviš sam, ne opraviš.
  - Verjetno je ljudem na vozičku logistično lažje, da se učijo doma ali dobijo gradivo na dom. Tudi jaz se moram naučiti pot do knjižnice, tako da bi se tam moral res dobro počutiti, da bi si zelo želel it tja. Če bibliotekarji ne bi bili tako tihi in vase zaprti, če bi bili bolj veščji in odprti, bi bilo tudi meni veliko prijetneje v knjižnici. Raje vidim, da me vpraša, kot da je tiho. Saj so prijazni, samo vseeno ... So povsod in nikjer, težko z njimi vzpostavim stik, ker ne vem, kje so. Zdelo bi se mi dobro, če bi stopili do mene in me ogovorili. To je začaran krog – mi ne hodimo tja, ko pa pridemo, so pa vsi presenečeni in ne vedo, kaj zdaj narediti, in ker ne vedo, potem mi nehamo hoditi. Če bi mi več hodili, bi se tudi oni bolj navadili na nas. Mi bi morali večkrat it tja, bibliotekarji pa bi lahko bili bolj komunikativni. Odgovornost je na obeh straneh.
  - Če bi se zavedanje o prilagoditvah še malo bolj razširilo, bi še bolj hodili. Npr. nekdo na vozičku bi potreboval več prostora med policami, nekdo ki je slep vse v brajevi pisavi, nekdo, ki je gluhi, vse s podnapisi ipd., vendar se mi zdi, da se to zavedanje razširja, da v knjižnice ne hodijo le starejši, mladina ... Mogoče včasih namesto oseb s posebnimi potrebami po gradivo hodijo starši, prijatelji, to se mi ne zdi dobro, saj ni prav, da starši skrivajo osebo s posebnimi potrebami, hkrati pa je knjižnica tudi socialni prostor, kjer naj bi imeli vsi ljudje enake možnosti, vendar na žalost v večini primerov ni tako. Bolj bi se moralo o tem govoriti.

Povzamemo torej lahko, da osebe s posebnimi potrebami v primerjavi z ostalimi uporabniki manj zahajajo v knjižnico, vendar pa v njih ni odpora do knjižnic kot takih in da bi vanje z veseljem zahajali, če bi bile prilagojene. Za njihov obisk pa bi se morali potruditi oboji – tako uporabniki sami kot tudi bibliotekarji s tem, da jih sprejmejo in jim zagotovijo potrebne prilagoditve.

Na vprašanje, kaj bi moralo biti drugače, da bi uporabniki s posebnimi potrebami bolj pogosto zahajali v knjižnico pa gluhi odgovarjajo, da bi moral biti odnos bibliotekarjev dosti lepši, navdušujoč, vesel. Nekaterih do sedaj sploh nihče ni vprašal, ali bi morda potrebovali kakšno pomoč ali če jim lahko predlagajo kakšno knjigo za branje. Bibliotekarji samo sedijo in čakajo, da kdo pride k njim, medtem pa dalje berejo časopise, klepetajo s sodelavci ali klikajo po internetu ... Ali pa obratno – zavzeto zlagajo knjige nazaj na police in se zaradi zaposlenosti prav tako ne menijo za uporabnika. To se jim ne zdi prav, bibliotekar mora nujno imeti dober odnos z uporabniki, še posebej z uporabniki s posebnimi potrebami. Predlagajo, da bi bili v knjižnici uporabni plakati, ki bi prikazovali gluhe, ki kretajo, oziroma tudi ostale uporabnike v knjižnici (slepi, gluhi, osebe na vozičku, osebe z ovirami govora ali telesa) kako berejo knjigo na svoj način. Ne v smislu razstave, ampak da se pokaže, da je knjižnica dostopna za vse in prilagodljiva.

Tudi slepi menijo, da so za povečanje obiska odgovorni predvsem bibliotekarji. »Problem bibliotekark je, jaz jim pravim večče z vilinskimi korakci, da jim nekaj govoriš, na kar ugotoviš, da je že med policami, kjer tiho brska in išče, slepim pa je to nerodno, saj ne veš, da je ona šla, in ker so to taki tihi ljudje, je težko vzpostaviti komunikacijo.« Da bi bila orientacija za slabovidne v knjižnici boljša, bi bilo potrebno marsikatero knjižnico nekoliko preurediti (oznake, ki so bibliotekarjem smiselne, so uporabniku popolni nesmisel in zmeda, tako da sami v knjižnici težko kaj najdejo). Na policah bi lahko bile tudi tipne črke, kar ne predstavlja velikega finančnega zalogaja, več talnih oznak, pogosto je osvetlitev premočna ali prešibka, predvsem pa ni računalnikov s povečevalniki za dostopanje do podatkovnih baz, pogrešajo pa tudi več prostorov za nemoteno branje/študij, kjer lahko slep ali slaboviden uporablja svoje pripomočke.

Uporabniki s psihičnimi težavami in dolgotrajno boleznijo pa predlagajo še več skritih koticov, kamor bi se lahko umaknili, oziroma prostor za počitek, kjer bi uporabniki lahko imeli malo več zasebnosti.

#### **8.2.4 Negativne izkušnje z uporabo knjižnice ali bibliotekarjem**

Glede na to, da so intervjuvanci v večini povedali, da se v knjižnici prijetno počutijo, nas je zanimalo, ali morda vendarle obstaja kakšna negativna izkušnja bodisi z uporabo knjižnice bodisi z bibliotekarjem. Večina odgovarja, da imajo več pozitivnih kot negativnih izkušenj, da so bibliotekarji povečini prijazni in pripravljeni pomagati, vendar pa opažajo, da je problem pomanjkanje časa bibliotekarjev, ko želijo uporabnika čim hitreje odpraviti, kar pa včasih povzroči ravno obraten učinek, saj uporabnik ni zadovoljen z odgovorom in potem porabita veliko več časa, preden se bibliotekar toliko poglobi, da razume uporabnikovo zahtevo. Posebno pri gluhoti, ki je nevidna invalidnost, so bibliotekarji pogosto nestrpni, nervozni in se jim mudi. Včasih je prisotna tudi pasivnost v njihovi službi, kar se gluhim zdi nedopustno, saj so bibliotekarji kot neke vrste reklama za branje. Če so pasivni, potem bodo obiskovalci imeli čuden vtis o celotni knjižnici, meni eden izmed intervjuvancev.

Včasih jih zmoti, če bibliotekarji ne priskočijo na pomoč in morajo gradivo iskati sami. Izkušnjo razlagajo tako, da bibliotekarji niso vedeli in niso mogli vedeti, da uporabnik potrebuje pomoč: »Prišel sem peš in so mislili, da je vse OK. Vendar ko se znajdem v situaciji ko moram nekaj sam naredit, mi to predstavlja oviro in potrebujem pomoč. Včasih se mi zdi da mi mora na čelu pisat: imam cerebralno paralizo, pa še za to ne vedo, kaj pomeni.«

Slabovidni navajajo, da razen splošnega nerazumevanja problema ob izraženem stavku »Slabo vidim, ali mi lahko pomagate poiskati tole knjigo, prosim?«, nimajo negativnih izkušenj z uporabo knjižnice ali z bibliotekarjem. En intervjuvanec pa meni, da je to, kakšne izkušnje boš imel, zelo odvisno od tega, kako si sam usmerjen: »Če si pozitiven, so tudi drugi do tebe pozitivni. Edina negativna izkušnja je mogoče s strani ostalih uporabnikov, npr. od mamic z otroki, ko otrok priteče radoveden, starši pa ga odvrčajo od mene. To ni prav.«

### **8.2.5 Obravnava uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici**

Vprašanje, ali naj se uporabnikom s posebnimi potrebami v knjižnici nameni posebno pozornost, je težko postaviti pravilno. Namen takšnega vprašanja ni v tem, ali naj se uporabnike s posebnimi potrebami postavlja v položaj drugačnih in takšnih, ki zato potrebujejo posebno obravnavo, ampak je ta, da se ugotovi, ali naj se pri oblikovanju knjižnične politike, knjižnične zbirke, prenovi knjižnice ipd. poudari tudi to, da je dejavnosti potrebno načrtovati tudi za uporabnike s posebnimi potrebami. Tega intervjuvancem nismo podrobneje razlagali, saj bi jim tako morda sugerirali odgovor, zato smo dobili različna razumevanja tega, kaj pomeni posebna pozornost in kaj o tem menijo intervjuvanci:

- Mislim, da če je knjižnica primerno opremljena in prilagojena za uporabnike s posebnimi potrebami, posebna pozornost ni potrebna in se mi zdi narobe, da se jih drugače obravnava kot ostale. Mislim, da vsi ljudje potrebujemo posebno pozornost, saj se marsikomu njegove posebne potrebe ne vidi. Že to je veliko, da si bibliotekar za uporabnika vzame čas in se mu posveti.
- Posebne pozornosti morda ne, saj si je nekateri morda niti ne želijo. Je pa nujno potrebno, da se zavedajo, da smo ljudje z različnimi sposobnostmi/zmožnostmi in ovirami ter da se zaradi njih srečujemo z drugačnimi načini delovanja in komuniciranja.
- Mogoče v primeru, kadar dostop ni urejen, drugače pa mislim, da posebna pozornost ni potrebna. Saj če česa ne morejo (na primer doseči gradiva), prosijo bibliotekarja, ki pa so po mojih izkušnjah prijazni in vedno priskočijo na pomoč.
- Glede na to, da sem se osebno že navadil na takšne in drugačne knjižnice, mi posebna pozornost ne bi odgovarjala, zagotovo pa so bibliotekarji premalo seznanjeni s problematiko različnih posebnih potreb, zato bi morali imeti neko splošno znanje o potencialnih uporabnikih, ki lahko imajo posebne potrebe ali pa tudi ne. Zagotovo pa je mogoče, da pristopiš k bibliotekarju, ki zлага na police knjige, in ga vprašaš za pomoč, ta pa te nesramno/nevljudno odslovi, češ vprašaj koga drugega, moje delo je zlaganje.

- Ne posebna pozornost, ampak samo komunikacija, to je dovolj – da pristopijo do uporabnika, da vprašajo, potem uporabnik že sam pove, kaj potrebuje in zakaj je prišel. Komunikacija je bistvo vsega. Bibliotekarji bi morali navezati prvi stik, ne pa da čakajo, da boš ti prišel do njih. Uporabnik v knjižnici se mora dobro počutiti. Če bi bili bibliotekarji bolj odprti, se ne bi bilo potrebno toliko ukvarjati s tem ali uporabnik ima posebne potrebe ali ne. Saj je jasno, kaj kdo potrebuje, zdaj pa je potrebno spremeniti odnos/pristop. In to tako, da se uporabnik počuti enakovrednega, ne da se ga obravnava posebej in sploh ne, da se ga na primer spušča naprej v vrsti ali se mu spregleda kakšno stvar.

Nekateri intervjuvanci pa menijo, da je posebna pozornost potrebna:

- Da se vsakemu prilagodi uporabo knjižnice glede na njegove potrebe.
- Uporabnikom s posebnimi potrebami je potrebno nameniti posebno pozornost. Gibalno ovirane osebe ne morejo same vzeti knjig s polic in zato je pomembno, da jim pomaga bibliotekar. Predstavljam si, da tudi slabovidni in gluhi potrebujejo pomoč bibliotekarja. Zato je pomembno, da bibliotekar ve, kako pristopiti k osebi s posebnimi potrebami, s kakšnim pristopom. Da ne bo deloval okorno.
- Knjižnice so javne ustanove in del njihovega poslanstva je, da skrbijo za vse skupine – za posebne potrebe, za manjšine ... In tu mora biti posebna pozornost, ker so to posebej občutljive skupine. So skupine ljudi, ki če ne bodo zadovoljne ali celo presenečene nad storitvami knjižnice, se ne bodo vračale, ker bo zanje prenaporno in bodo iskale druge rešitve. Na nek način ima knjižnica celo vlogo socialnega korektiva. Da vsem omogoča enake možnosti, čeprav so enake možnosti le fraza, ker ne omogoča vsem enakih možnosti, saj manj izobraženi ne bodo brali strokovne literature, nepismeni pa sploh ne bodo šli v knjižnico, ker tam nimajo kaj početi ... Skratka knjižnica mora omogočati manjšinam čim boljše storitve in njihov socialni, duševni, intelektualni napredek in s tem mislim vse, ne izpostavljam posebnih potreb, ampak vse manjšine in generalno populacijo. Kaj pa to pomeni v praksi, pa je odvisno. Resnica je, da nima nobenega smisla, da knjižnica dela dostop za uporabnika na vozičku, če v občini ni nobenega. Smiselno pa se je prilagoditi tam, kjer knjižnica ne pozna svojih uporabnikov, na primer v večjem mestu. Mislim, da se v manjših krajih stvari hitreje premikajo, v primeru,

da se pojavi uporabnik na vozičku, bi se hitro našle rešitve. Odvisno seveda od interesa knjižnice.

- Seveda, še posebej kakšne delavnice za gluhe bi bile zelo dobrodošle, da popravijo tisti grozen in odbijajoč odnos gluhih do knjižnice. Gluhi so prepričani, da so knjižnice samo za šolo/študij, kar pa ni res. Prav tako mislijo, da je tam samo suhoparno in nezanimivo gradivo. Večina gluhih rada bere stripe, kjer so karikature in baloni, v katerih so napisi. To jim pomaga pri razumevanju celotne vsebine snovi.
- Menim, da je potrebno uporabnikom s posebnimi potrebami nameniti posebno pozornost, saj imajo tako kot vsi ostali tudi oni informacijske potrebe. Zdi se mi pomembno, da se prijetno počutijo v knjižnici, saj se bodo le tako z veseljem vračali.
- Mislim, da moramo vsakemu uporabniku nameniti pozornost. Če pride do tebe na izposajo in tam čaka in sloni za pultom, naj bibliotekar pristopi in ponudi pomoč. Tudi če uporabnik tava med policami in zmedeno išče, ne glede na to ali ima posebno potrebo ali ne. Kar pa se uporabnikov s posebnimi potrebami tiče, pa jim je tudi treba nameniti posebno pozornost. Poznam primer uporabnika z vedenjskimi težavami, ki je bil naporen za ostale uporabnike, se je čudno obnašal, in takemu je potrebno nameniti še dodatno pozornost, ga vprašati, kaj potrebuje, ali pa mu lepo razložiti, da naj knjižnico zapusti. Vendar mislim, da bi morali bibliotekarji imeti kakšna dodatna izobraževanja na to temo. Ne veliko, ampak vsaj eno. Na splošno mislim, da bi morali imeti dodatna izobraževanja o uporabnikih s posebnimi potrebami. Za tiste, ki imajo psihične težave, pa bi se uvedlo še dodatno izobraževanje. Morda bi se obravnavalo motnje v duševnem razvoju, cerebralno paralizo in slepe ... Veliko je tega ...

Kot vidimo kljub temu, da nekateri pravijo, da je posebna pozornost potrebna in drugi da ni, vsi odgovori kažejo na to, da sta potrebna ozaveščenost bibliotekarja o uporabnikih s posebnimi potrebami in primeren odnos do vseh uporabnikov, ne le tistih s posebnimi potrebami. Za primeren odnos pa je nujno zavedanje o tem, kaj je primerno, kaj ne in kako takšen odnos vzpostaviti. S tem prehajamo na vprašanja o izobraževanju bibliotekarjev.

### **8.2.6 Izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev**

Deset intervjuvancev meni, da je dodatno izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev potrebno. Menijo, da se morajo vsi ljudje, ki delajo z ljudmi dodatno izobraziti o različnih skupinah uporabnikov, saj bodo na ta način lažje prepoznali uporabnika s posebnimi potrebami in bodo bolj samozavestni pri svojem delovanju, kar bo pozitivno vplivalo na uporabnika ter ustvarilo spoštljiv odnos med obema. Z znanjem lahko preprečijo nastanek nerodnih in neprijetnih situacij. Dobro bi bilo, da bi z dodatnim izobraževanjem in usposabljanjem začeli med študijem in potem znanje nadgrajevali. Študentsko obdobje je najboljše obdobje sprejemanja novih in pravih pogledov na uporabnike s posebnimi potrebami, navaja en intervjuvanec. Študenti bi morali ta specialna znanja pridobiti s posebnimi predavanji na to temo, vajami (v smislu predstavitve določenih pripomočkov, vaj, pogovor z različnimi strokovnjaki iz tega področja). Za vse, ki pa so že zaposleni, pa zagotovo dodatna usposabljanja, ki jih lahko knjižnica (ali pa več knjižnic skupaj) organizira skupaj z zvezo slepih oziroma z drugimi primernimi organizacijami.

Trije intervjuvanci priporočajo dodatna izobraževanja za delo z gluhi uporabniki, ker bibliotekarji na splošno ne vedo, kako naj poteka interakcija z gluhi osebam. Samo ena prijazna in prilagojena beseda gluhi osebi prinese neverjetno pozitiven učinek. Za izobraževanje in usposabljanje predlagajo tečaj SZJ (slovenskega znakovnega jezika). Zelo dobro bi bilo, da bi bile v knjižnicah zaposlene tudi gluhe osebe, ki bi pomagale gluhim uporabnikom in zaposlenim. Intervjuvanec opaža, da so v nekaterih knjižnicah zaposlene tudi osebe, ki imajo težave pri gibanju, z vidom itd., zakaj torej ne bi zaposlili gluhih oseb? Pogosto velja načelo: kjer dela oseba, ki ima podobno posebno potrebo kot uporabnik, ta knjižnica je zanj najboljša in v njo rad in pogosto zahaja ker ve, da je tam nekdo, ki ga razume, ve, kaj potrebuje, in mu zna podati jasno povratno informacijo.

Intervjuvanci, ki študirajo na Oddelku za bibliotekarstvo pa ocenjujejo, da so študijska področja zelo široko zastavljena in da pri študiju dobijo osnovne informacije. Menijo, da je primerno, da se tematiki in osnovnim pojmom o uporabnikih s posebnimi potrebami nameni določeno število ur in da je v času študija tudi tako, pa tudi na praksi bi se morali s tem seznaniti in delati s takimi uporabniki. »Ko si namreč enkrat zaposlen, se



vpelješ v dnevno rutino in nimaš več želje po dodatnem izobraževanju. Oziroma odvisno je od posameznika, ali se bo dodatno izobraževal ali ne. Mislim, da usposabljanja na delovnem mestu ne obstajajo. Morala bi biti, če bibliotekarji to želijo. ZBDS ali NUK bi morala to ponujati«.

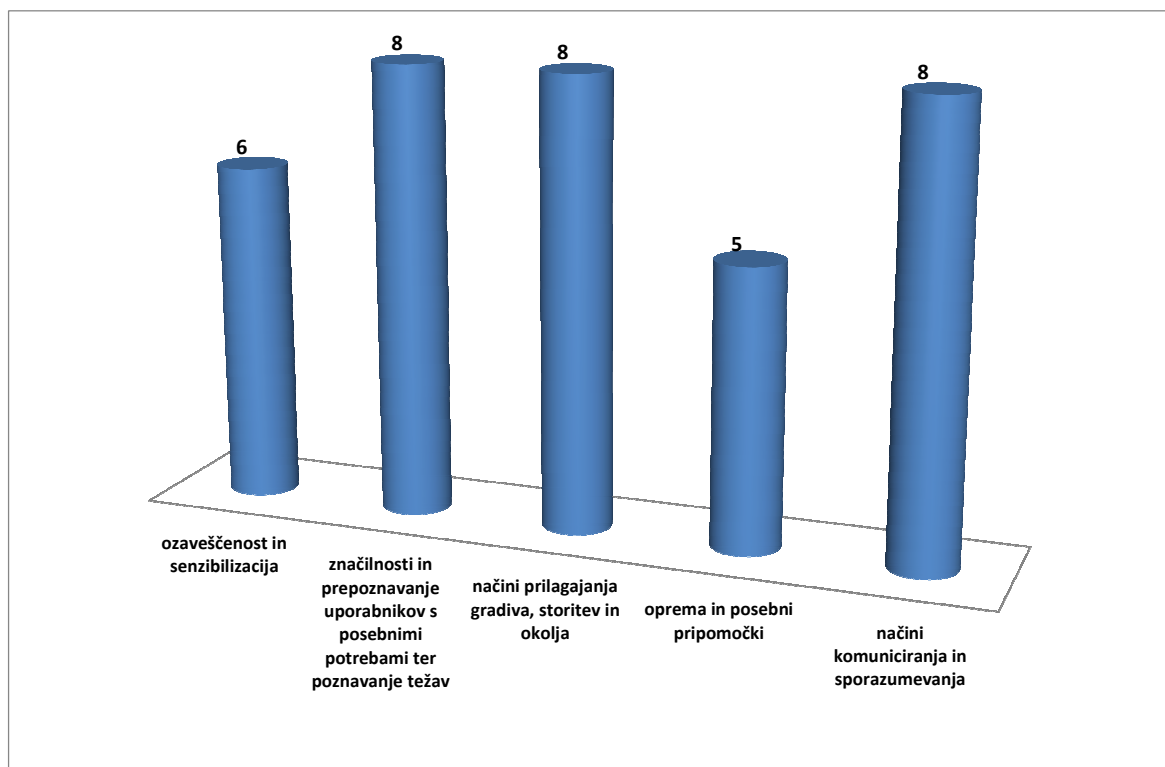
Intervjuvanci predlagajo tudi usposabljanja o tem, kako določeni skupini uporabnikov s posebnimi potrebami približati knjigo in jih spodbuditi za branje, izobraževanja na temo potrpežljivosti in empatije ter izobraževanja o različnih vrstah posebnih potreb s poudarkom na nevidnih posebnih potrebah.

En intervjuvanec ni tako prepričan, da so dodatna izobraževanja in usposabljanja nujna, vendar meni, da so lahko koristna. Vendar pa nadaljuje, da nobeno dodatno izobraževanje ne bo koristilo, če bibliotekar nima občutka za delo z uporabniki s posebnimi potrebami. Če pa ga ima, mu lahko izobraževanje zelo koristi, saj temu občutku doda še znanje, razumevanje, kaj se nekaterim ljudem dogaja. Bibliotekarji bi morali biti sposobni samorefleksije, da bi videli kje jim primanjkuje znanja in ga tudi pridobiti.

En intervjuvanec pa meni, da izobraževanja in usposabljanja na to temo niso potrebna, saj bistveno rešitev vidi v komunikaciji: »Potrebno je vprašati, mislim, da uporabnika ne bo motilo, da ga bibliotekar kaj vpraša. Raje to, kot da so tiho in da ne pristopijo. Pristopijo pa ne, na to bi jih bilo potrebno opozoriti in izboljšati večšine komunikacije, saj se na ta način najdejo rešitve. Je pa res, da nikoli ne moreš zadovoljiti vsakega uporabnika, mislim pa da večini ustreza odprt pristop. Dobro je, da ima bibliotekar osnovno znanje, da na primer ve, da slepi uporabnik bere s pomočjo bralnika zaslona ipd., o podrobnostih pa se dogovori z uporabnikom. Ta znanja bi bibliotekar moral pridobiti že med študijem, da ne obstajajo samo takšne knjige, ampak tudi alternativni formati.«

### **8.2.7 Ocena bibliotekarjevega znanja**

Intervjuvance smo prosili, da ocenijo, s katerih področij bi bibliotekarji lahko imeli več znanja. Pri tem so jim bile ponujene enake možnosti kot študentom v anketnem vprašalniku pri vprašanju 8, kjer smo jih spraševali, s katerih področij si želijo več znanja. Odgovori so prikazani v grafu:



**Slika 11: Priporočljiva dodatna znanja**

Najpomembnejša se jim zdijo znanja s področja prepoznavanja različnih uporabnikov s posebnimi potrebami in poznavanje težav, s katerimi se lahko srečujejo v knjižnici; znanja o načinih prilagajanja gradiva, storitev in okolja za uporabnike s posebnimi potrebami ter znanja o načinih komuniciranja in sporazumevanja z uporabniki s posebnimi potrebami, pri čemer en intervjuvanec dodaja, da tu ne gre za to, da bi drugače komunicirali, temveč da bi enako komunicirali kot z ostalimi. Meni, da je velikokrat problem, da se bibliotekarji drugače obnašajo, in ravno zato dobi uporabnik občutek, da je drugače obravnavan, to pa ni dobro. Način mora biti za vse enak. Imeti znanje o tem, kako pomagati in znati vprašati, ne pa se bati kar koli reči. Uporabnik pride v knjižnico zato, ker nekaj potrebuje, zato naj se bibliotekar ne boji vprašati.

Drugi intervjuvanec meni, da je celotna problematika o uporabnikih s posebnimi potrebami za enkrat v Sloveniji dokaj slabo pokrita. To je problematika, ki jo je dobro poznati, po drugi strani pa razlaga iz lastne izkušnje, da uporabniki s posebnimi potrebami ne želijo posebne obravnave, ampak želijo dobiti storitev korektno kot vsi ostali.

Gluhi dodajajo, da bi se bibliotekarji morali zavedati, da ima gluha skupnost zelo okrnjen besedni zaklad. Zanje prilagoditev pomeni slovenski znakovni jezik, gradivo s podnapisi ali prikaz vsebine zgodbe z mimiko ali pantomimo. Gluhi imajo vizualne slike: na

podlagi tega, kar vidijo, si po svoje oblikujejo vsebino zgodbe. Med branjem pa vidijo le črke, manjka jim domišljije. Če naletijo na stavek, kjer je neznana beseda, se rdeča nit pretrga. Posledično izgubijo voljo do branja, zaprejo knjigo in je ne preberejo do konca. Večina gluhih rado bere stripe, kjer so karikature in baloni, v katerih so napisi, kar jim pomaga pri razumevanju celotne vsebine snovi.

### **8.2.8 Interes za opravljanje prakse v ustanovi, ki skrbi tudi za uporabnike s posebnimi potrebami**

Za konec smo tudi intervjuvance iz Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo vprašali, ali imajo interes opravljati prakso v ustanovi, ki skrbi tudi za uporabnike s posebnimi potrebami. Vsi imajo interes za opravljanje prakse v takšni ustanovi, ker bi na tak način najlažje spoznali potrebe drugih uporabnikov s posebnimi potrebami; ker so prepričani, da bi to znali; ker bi lahko z lastne perspektive komu kaj svetovali in ker jih zanima, na kakšen način bi to delali.

Nekateri izražajo pomisleke pri opravljanju prakse, saj pravijo, da morajo najprej poskrbeti zato, da bo mesto, kjer bodo opravljali prakso, njim prilagojeno, saj bodo le tako na praksi učinkoviti. Eden pa razmišlja z vidika lastnega vpliva na ustanovo in pravi, da bi kot praktikant s posebnimi potrebami lahko spremenil razmišljanje oziroma stereotipe zaposlenih v ustanovi s podajanjem svojih doživetij in resničnih občutkov ter konkretnih informacij o lastni posebni potrebi na splošno.

Nekatere intervjuvance smo ob koncu intervjuja vprašali po smiselnosti sodelovanja v tej in v podobnih raziskavah, saj se zdi, da se ogromno razpravlja o različnih posebnih potrebah, vendar pogosto ostaja le pri tem:

- Zdi se mi smiselno sodelovati, ker je moja dolga skrita močna želja, da bi se v knjižnici dobro počutil, ker se lažje učim drugje kot doma. In da bi lahko tja hodil brez neprijetnega občutka, da me vsi gledajo in da nimam orientacije. Zdaj se poudarja to, da se prilagaja gradivo. To je zelo dobro, ampak pomembno je tudi poudarjati, da se uporabnik v knjižnici dobro počuti, če se ne, lahko ima tudi vso prilagojeno gradivo tam, pa ga ne bo v knjižnico.

- Je smiselno, ker se mi zdi, da sem eden izmed redkih, ki si želim povedati stvari take, kot so. Dobro bi bilo, da bi vsi povedali. Mislim da je zelo koristno, da se raziskuje na to temo. Čim več tega.
- Zdi se mi smiselno priti do nekih zaključkov. Bistvo je to, da se pride do nekega spoznanja, kaj je potrebno izboljšati narediti. In če to dejansko pripelje do neke resnične izboljšave, je cilj dosežen. Če pa že to ne, pa vsaj pošteno opozorilo, morda se na ta način pojavi nekdo, ki bo imel seminar za zaposlene na to temo ali kaj podobnega. Mislim, da se vsako stvar da uporabiti za naprej.
- V bistvu je zelo enostavno: uporabniki s posebnimi potrebami so osebe, ki imajo enake informacijske potrebe kot vsi ostali, in pri tem jim je treba pomagati. Če jim knjižnice ne bodo pomagale, bodo iskali druge rešitve. In jih bodo našli. Tako se morajo knjižnice vprašati, kaj jim lahko ponudijo, na čem morajo graditi, da bodo obstale, posebno za posebne skupine uporabnikov. Včasih se pojavlja prav neko čustveno izsiljevanje t. i. moralnih avtoritet, ki jim v bistvu ni mar in le nabirajo politične točke. To ni pravi način. K stvari je treba pristopit strokovno, ne emocionalno. Jaz kot bibliotekar ne morem rešiti posameznikove invalidnosti. Lahko pa pomagam ugotoviti kaj je njegova informacijska potreba. Znanje brez nekkih stereotipov o uporabnikih s posebnimi potrebami. To pa se lahko doseže tako, da si v stiku z uporabnikom, ne gre to preko teorije. Zato se mi zdi ta intervju smiseln. Med študijem se ne izve veliko o tem, vpogled se dobi z lastno aktivnostjo in zanimanjem. Saj ne gre za neke posebnosti, gre za enakovredno obravnavo vseh. To je tisto, kar bi osebe s posebnimi potrebami v večini tudi rade od vseh. Ne želijo biti obravnavani kot otroci, ne želijo si prednosti in potuhe, ampak želijo biti kot vsi ostali. Da bi prišli do tega razumevanja, je potrebno še veliko narediti. Ne samo o uporabnikih s posebnimi potrebami, ampak o vseh posebnih skupinah uporabnikov.

### 8.3 PRIMERJAVA REZULTATOV IN RAZPRAVA

Skupina uporabnikov s posebnimi potrebami zajema najrazličnejše uporabnike. Ko govorimo o njih, največkrat mislimo na gibalno ovirane, na slepe in slabovidne in na gluhe in naglušne uporabnike, kar dokazujejo tudi odgovori anketirancev. Vendar je spekter veliko širši, obstaja veliko posebnih potreb, ki so nevidne ali malo znane in zato večkrat spregledane, na primer disleksija, motnje v duševnem razvoju, dolgotrajna bolezen ali psihične težave.

Ker obstaja ozaveščenost o najbolj t. i. tipičnih skupinah uporabnikov s posebnimi potrebami, se knjižnice tem skupinam uporabnikov že prilagajajo, saj intervjuvanci navajajo, da so opazili klančine, dvigala in druge prilagoditve pri dostopu do knjižnice in knjižničnih prostorov. Seveda niso vse knjižnice dostopne, vendar pa tudi med anketiranci obstaja zavedanje o tem, da bi morale biti, kar je dober korak k temu, da nekoč bodo. Čeprav si knjižnice še tako prizadevajo, da bi izvajale uporabnikom s posebnimi potrebami dostopne storitve, to še ni zagotovilo, da jih bodo uporabniki tudi koristili. Nekateri morda niso zainteresirani, drugi morda za posebne storitve ne vedo, nekateri dvomijo v njihovo uporabnost. To za knjižnico pomeni, da mora konstantno skrbeti za stik z uporabniki s posebnimi potrebami oziroma z organizacijami, ki jih zastopajo.

Kljub temu, da se zavedamo, da k uporabnikom s posebnimi potrebami spadajo tudi gluhi in naglušni, pa zanje knjižnične storitve niso prilagojene. Gluhota se smatra kot lažja oblika invalidnosti, saj je oseba sposobna poskrbeti zase brez dodatne pomoči v fizičnem smislu, vendar pa je gluhoti pravzaprav velika ovira zaradi pomanjkanja informacijskih virov. Kot navajajo intervjuvanci, imajo gluhi zelo okrnjen besedni zaklad in na splošno odpor do branja. Zato bi knjižnice nujno morale poznati ovire, s katerimi se srečujejo gluhe osebe, ter si prizadevati k temu, da bi te ovire odpravile in tudi v teh uporabnikih vzbudile veselje do branja, česar pa ne znajo, vsaj sodeč po odgovorih anketirancev, ki pri odgovarjanju na vprašanje o načinih prilagajanja gradiva gluhim in naglušnim uporabnikom podajajo najrazličnejše odgovore, med drugim tudi takšne, ki so napačni.

So pa anketiranci dobro seznanjeni z načini prilagajanja gradiva za slepe in slabovidne uporabnike. To ugotavlja tudi slepi študent, ko pravi, da se poudarja

prilagajanje gradiva, opozarja pa na slabo komunikacijo med njim in bibliotekarjem. Temu mnenju se pridružujejo tudi nekateri drugi intervjuvanci, saj so mnenja, da so bibliotekarji premalo komunikativni in odprti, kot velik problem pa vidijo tudi pomanjkanje bibliotekarjevega časa zanje. To težavo so identificirali tudi nekateri anketiranci.

Največje razlike v odgovarjanju anketirancev in intervjuvancev so bile pri vprašanju o občutkih uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici ter o počutju v njej. Anketiranci so navedli približno šestkrat več negativnih občutenj od pozitivnih, medtem ko se z negativnimi občutki dejansko srečuje le en intervjuvanec, ostali pa se v knjižnici počutijo prijetno. Predvidevanje o posameznikovem počutju v knjižnici je lahko velika ovira pri vzpostavitvi komunikacije in pri oblikovanju odnosa do uporabnika, saj nas lastna predvidevanja peljejo v razmišljanje o tem, kaj uporabnik zmore in česa ne, negativna občutenja, ki jih po naše doživlja, pa lahko v nas namesto spodbude in želje po vzpostavitvi stika vzbudijo izogibanje uporabniku in občutke pomilovanja. Ali kot navaja eden izmed anketirancev, da ne želi delati z uporabniki s posebnimi potrebami, saj se mu preveč smilijo.

Da bi se takšnim situacijam izognili, je nujno, da so bibliotekarji seznanjeni s problematiko uporabnikov s posebnimi potrebami in da imajo določena znanja na to temo. To priporočajo tudi vsi intervjuvanci, pri čemer večina meni, da bi bibliotekarji morali vsaj osnovna znanja o problematiki pridobiti že med študijem. Odgovori anketirancev na vprašanje o zadostnosti vsebin med študijem na to temo pa so različni. Večina meni, da se obravnava premalo vsebin, vendar je tudi kar nekaj tistih, ki menijo, da je vsebin dovolj. Naj še enkrat poudarimo, da študij ni namenjen podrobnemu usposabljanju, ampak zgolj osnovnemu okvirju, je pa dobro, da študente ozavešči o problematiki in v njih vzbudi željo po dodatnem znanju. Očitno je tako, saj se anketiranci zavedajo pomena vključevanja uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnico in si želijo več znanja z različnih področij o uporabnikih s posebnimi potrebami, največ s področja komunikacije in sporazumevanja z uporabniki. Na tem mestu je nujno opozoriti na pomanjkanje usposabljanj na delovnem mestu, saj bi tovrstna usposabljanja zaposlenim morala biti na voljo, da se jih udeležijo, če čutijo željo po njih ali če njihovo delo v knjižnici to zahteva.

Da je izobraževanje in usposabljanje pomembno, se kaže tudi v odgovorih intervjuvancev na vprašanje, ali uporabniki s posebnimi potrebami pogosto zahajajo v knjižnice. Izpostavljajo, da se morajo knjižnice posebej potruditi za te uporabnike, saj če se ti v knjižnici ne bodo počutili prijetno, vanjo ne bodo zahajali. Prijetno pa se bodo počutili, če bodo sprejeti in obravnavani enakopravno. Da pa bi jim bibliotekarji to omogočili, potrebujejo znanje o tem, da uporabniki s posebnimi potrebami ne želijo biti obravnavani drugače in da imajo enake informacijske potrebe kot ostali ljudje. Le način kako te potrebe zadovoljiti je drugačen.

Primerjava odgovorov intervjuvancev in anketirancev zaradi majhnega vzorca udeležencev ne more prikazati splošnega stanja o bibliotekarjih in uporabnikih s posebnimi potrebami. Lahko pa ponudi vpogled v problematiko s strani posameznika in njegovega doživljanja knjižnice, bibliotekarjev, sebe ter ostalih uporabnikov. Ne glede na to, da ugotovitev ne moremo posploševati na celotno populacijo, lahko prinesejo dragocena spoznanja o različnih pogledih bodočih bibliotekarjev in uporabnikov s posebnimi potrebami na njihovo vključenost in zadovoljstvo v knjižnici.

## **9. SKLEPNE UGOTOVITVE, PREDLOGI IN ZAKLJUČEK**

Ozaveščenost študentov bibliotekarstva in informatike o uporabnikih s posebnimi potrebami je dobra, vendar le o najbolj reprezentativnih uporabnikih s posebnimi potrebami. Nevidnih in manj znanih posebnih potreb ne poznajo. Nekateri študenti uporabljajo neprimerne izraze, kot so gluhonemi, duševno moteni, ali pa postavljajo v ospredje bolezni namesto osebe. Poimenovanje je zelo pomembno, ker izraža naš odnos do uporabnikov, čeprav uporabniki s posebnimi potrebami z različnim poimenovanjem navadno nimajo problemov in jim je vseeno kako jih poimenujemo. Predlagamo, da se v vsebinah o uporabnikih s posebnimi potrebami bolj poudari nevidne posebne potrebe, pri obravnavanju psihičnih težav pa se opozori na stigmo, ki takšne težave navadno spremlja in je pogosto hujša od same težave.

Nekateri študenti bibliotekarstva in informatike na uporabnike s posebnimi potrebami še vedno gledajo skozi medicinski model. Potrebno bi bilo opozarjati na to, da

se premaknemo s stališča kaj je narobe z uporabnikom, k razmišljanju, kaj je potrebno spremeniti in prilagoditi, da bo knjižnica dostopna tudi zanj.

Študenti imajo določeno znanje o uporabnikih s posebnimi potrebami. Več znanja imajo tisti, ki so prakso opravljali v ustanovi, kjer so se srečali tudi z uporabniki s posebnimi potrebami, saj so si tam pridobili praktične izkušnje. Glede na njihovo ozaveščenost o najbolj reprezentativnih skupinah uporabnikov s posebnimi potrebami imajo posledično tudi največ znanja o teh skupinah. Primanjkuje jim praktičnega znanja v konkretnih situacijah, saj študijski program teh znanj ne obsega.

Študenti bibliotekarstva in informatike se kljub ponekod pomanjkljivemu znanju zavedajo lastne odgovornosti, ki jo bodo imeli kot bodoči strokovnjaki pri zagotavljanju enakih možnosti uporabnikom s posebnimi potrebami. Izobraževanju in usposabljanju na to temo pripisujejo velik pomen, saj si želijo dodatnega znanja z več področij. Prav tako izražajo velik interes za delo z uporabniki s posebnimi potrebami, kar je razvidno iz njihovih odgovorov o opravljanju prakse. Naloga ustanov, ki bodo te bibliotekarje zaposlovale, je, da zanje organizirajo redna usposabljanja, če zaposleni čutijo potrebo in željo po tem. Ne zadoščajo le usposabljanja vsakih nekaj let, ampak bi ta morala biti konstantni del njihovega profesionalnega razvoja. Posebno pozornost bi se moralo nameniti novo zaposlenim in jih seznaniti s konkretno problematiko uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici. Ker je iz leta v leto vpisanih več študentov s posebnimi potrebami, tudi na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, bi morale knjižnice spodbujati zaposlovanje teh diplomantov in zagotoviti potrebne prilagoditve na delovnem mestu, kjer bodo zaposleni. Prav ti bodoči strokovnjaki bodo namreč tisti, ki bodo v prihodnosti lahko za ostale zaposlene organizirali usposabljanja na temo uporabnikov s posebnimi potrebami in bodo gonilna sila pri zagotavljanju enakovrednih pogojev uporabe knjižnice za vse uporabnike.

Nadaljnje raziskovanje bi lahko vodilo v usposabljanje uporabnikov s posebnimi potrebami za uporabo knjižničnih virov in storitev. Usposabljali bi jih bibliotekarji. To je naslednji korak pri vključevanju uporabnikov s posebnimi potrebami v njim prijazno knjižnico.



Diplomsko delo podrobno obravnava problematiko uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici. V njem so zajete vsebine, ki bibliotekarju lahko koristijo pri delu z uporabniki s posebnimi potrebami. Menimo, da diplomsko delo ponuja dober pregled vsebin za izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi potrebami, vendar je potrebno poudariti, da vsebuje tudi določene pomanjkljivosti.

Kvalitativno analiziranje podatkov je miselno zelo naporen in dolgotrajen proces. Pogosto prve rešitve niso najboljše, potrebni so vnovični pregledi, dopolnitve in korekcije. Pri raziskovanju subjektivnih pomenov, vsakodnevnih izkušenj in praks uporabnikov s posebnimi potrebami lahko podatke hitro napačno interpretiramo ter poudarimo stvari, ki so manj pomembne, bistvene pa spregledamo. Tudi vzorec intervjuvancev ni najbolj reprezentativen, saj so bili vanj vključeni uspešni, odprti in komunikativni študenti oziroma diplomanti, ki znajo jasno povedati, kaj potrebujejo in na kakšen način. Njihovih odgovorov zato nikakor ne smemo posploševati na populacijo vseh uporabnikov s posebnimi potrebami, vseeno pa menimo, da so iz rezultatov razvidne nekatere značilnosti uporabnikov s posebnimi potrebami in prikazane njihove osebne izkušnje, kar je bil tudi namen intervjuja.

Iz sklepnih ugotovitev je razvidno, da je na področju izobraževanja in usposabljanja bibliotekarjev potrebno postoriti še marsikaj. Ko bodo bibliotekarji toliko ozaveščeni o uporabnikih s posebnimi potrebami, ko bodo poznali načine prilagajanja gradiva in storitev zanje in bodo z uporabniki komunicirali, kot bi z vsakim uporabnikom, bo obisk uporabnika s posebnimi potrebami le obisk uporabnika knjižnice. Takrat bodo potrebe po raziskovanju drugačne, saj bodo uporabniki s posebnimi potrebami nekaj običajnega, prilagoditve zanje pa samoumevne. Upamo, da bo tudi to diplomsko delo pripomoglo, da se to čim prej uresniči.

## 10. CITIRANI VIRI IN LITERATURA

- Americans with Disabilities Act. *ADA accessibility guidelines for buildings and facilities*. (2002). Pridobljeno 19. 11. 2010 s spletne strani: <http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm#4.2>
- Applin, M. B. (1999). Instructional services for students with disabilities. *The Journal of Academic Librarianship*, 25 (2), 193—141.
- Baldwin, A. (2005). ADA resources for the library and Information professions. *Journal of Education for Library and Information Science*, 46 (3), 248—57.
- Bera, A., Debevc, M., Hurst, A., Kraljić, S., Maletič, M., Mauko N. in Ren, Z. (2010). *Prijazen študij za študente invalide: priporočila za prilagoditev študijskega procesa*. Ljubljana: Društvo študentov invalidov Slovenije.
- Bonnici, L. J., Maatta, S. L. in Wells, M. K. (2009). US national accessibility survey: Librarians serving patrons with disabilities. *New Library World*, 110 (11-12), 512—528.
- Burgstahler, S. (2008) *Equal access: Universal design of libraries*. Washington: DO IT. Pridobljeno 4. 11. 2010 s spletne strani: [http://www.washington.edu/doit/Brochures/Academics/equal\\_access\\_lib.html](http://www.washington.edu/doit/Brochures/Academics/equal_access_lib.html)
- Carter, C. J. (2004). Providing services for students with disabilities in an academic library. *Education Libraries*, 27 (2), 13—18.
- Charles, S. in Foster, M. (2004). *Supporting students with disabilities: A guide for library assistants*, 2nd ed. Dundee: University of Dundee. Pridobljeno 26. 12. 2010 s spletne strani: <http://scuri.ac.uk/WG/SNG/documents/DisabilityBooklet1.5version2no%20pics.doc>
- Deines Jones, C. in Van Fleet, C. (1995). *Preparing staff to serve patrons with disabilities: A how to-do-it manual*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Delavnica o diskriminaciji*. (2010). Ljubljana: Urad za enake možnosti. Interno gradivo.
- Demšar Pečak, N. (2000). Integracija in (ali) inkluzija oseb s posebnimi potrebami v normalno socialno okolje. *Socialna pedagogika*, 4 (4), 433—422.
- Epp, M. A. (2006). Closing the 95 percent gap: Library resource sharing for people with print disabilities. *Libray Trends*, 54 (3), 411—429.
- Etični kodeks slovenskih knjižničarjev*. (1995). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

STARMAN, A. B. Izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi potrebami. Dipl. delo.

Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, 2011

---

Forrest, M. E. S. (2007). Disability awareness training for library staff: Evaluating an online module. *Library Review*, 56 (8), 707–715.

Heery, M. (1996). Academic library services to non-traditional students. *Library management*, 17 (5), 3–13.

Galeša, M. (1995). *Specialna metodika individualizacije*. Radovljica: Didakta.

Holt, C. in Hole, W. (2003). Training rewards and challenges of serving library users with disabilities. *Public Libraries*, 42 (1), 34–37.

Horvat, J. (2001). *Navodila za prilagojeno izvajanje programov za dijake z motnjami vedenja in osebnosti. Posvet mladostniki s posebnimi potrebami v poklicnem izobraževanju*. Ljubljana: Sindikat vzgoje, izobraževanje, znanosti in kulture Slovenije. Pridobljeno 16. 10. 2010 s spletne strani: <http://sviz.cezarus.si/?page=si/predstavitev/konference/navodila>

Hurst, A. H. (2006). *Staff development: A practical guide*. London: Skill.

*International classification of functioning, disability and health*. (2001). Geneva: World Health Organization. Pridobljeno 4. 10. 2010 s spletne strani: <http://www.who.int/classifications/icf/en/>

*Invalidnost in visoko šolstvo* (2010). Brussels: European Agency for Development in Special Needs Education, Higher Education Accessibility Guide (HEAG). Pridobljeno 16. 11. 2010 s spletne strani: <http://www.european-agency.org/agency-projects/heag/country-pages/slovenia/disability-and-higher-education-sl>

Irvall, B. in Nielsen G. S. (2005). *Access to libraries for persons with disabilities: checklist*. (IFLA professional report; 89) The Hague: International Federation of Library Associations. Pridobljeno 22. 10. 2010 s spletne strani: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>

*Javni razpis za dodelitev sredstev za razvojne naloge v visokem šolstvu v letu 2010* (2010). Pridobljeno 11. 1. 2011 s spletne strani: [http://www.mvzt.gov.si/fileadmin/mvzt.gov.si/pageuploads/MSZS/Javni\\_razpisi/DVS/JR\\_razvojenaloge/JR\\_razvojenaloge2010.PDF](http://www.mvzt.gov.si/fileadmin/mvzt.gov.si/pageuploads/MSZS/Javni_razpisi/DVS/JR_razvojenaloge/JR_razvojenaloge2010.PDF)

Jelenc, S. (1996). *ABC izobraževanja odraslih*. Ljubljana: Andragoški center RS.

Jurkowski, O. L. (2006). The library as a support system for students. *Intervention in School and Clinic*, 42 (2), 78–83.

Južnič, P. (2009). Trendi izobraževanja za delo v informacijskih dejavnostih. *Organizacija znanja*, 14 (4). Pridobljeno 4. 1. 2011 s spletne strani: [http://home.izum.si/COBISS/OZ/2009\\_4/html/clanek\\_08.html](http://home.izum.si/COBISS/OZ/2009_4/html/clanek_08.html)

*Kako do prijaznejšega študija za študente s posebnimi potrebami?* (2010). Pridobljeno 11. 1. 2011 s spletne strani:  
[http://videolectures.net/posebnepotrebe2010\\_ljubljana/](http://videolectures.net/posebnepotrebe2010_ljubljana/)

Koulikourdi, A. (2008). Library education and disability issues. *Education for Information*, 26 (3-4), 203—212.

*Kriteriji za opredelitev vrste in stopnje primanjkljajev, ovir oziroma motenj otrok s posebnimi potrebami.* (2004). Ljubljana: Zavod RS za šolstvo. Pridobljeno 4. 10. 2010 s spletne strani: [http://www.zrss.si/pdf/UPP\\_kriteriji.pdf](http://www.zrss.si/pdf/UPP_kriteriji.pdf)

Krunjek, B. (2002). Branje v temi: knjižnica za slepe in slabovidne. *Organizacija znanja*, 7 (1-2). Pridobljeno 16. 11. 2010 s spletne strani:  
[http://home.izum.si/COBISS/OZ/2002\\_1-2/html/clanek\\_04.html](http://home.izum.si/COBISS/OZ/2002_1-2/html/clanek_04.html)

Levec, A. (2009). Prilagoditve načinov opravljanja mature za gluhe in naglušne kandidate. V *Predstavitev motenj oziroma primanjkljajev in prilagojenih načinov ocenjevanja kandidatov s posebnimi potrebam* (str. 11—12). Ljubljana: Državni izpitni center.

Manifest o splošnih knjižnicah. (1994). *Knjižničarske novice*, 4 (3). Priloga.

Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Murray, J. (2000). The training needs of school library staff for service delivery to disabled students. *School Libraries Worldwide*, 6 (2), 21—29.

*Nediskriminacija.* (2005). Ljubljana: Urad za enake možnosti RS. Pridobljeno 20. 9. 2010 s spletne strani:  
<http://www.uem.gov.si/fileadmin/uem.gov.si/pageuploads/Brosura.pdf>

Nielsen, G. S. in Irvall, B. (2007). *Smernice za knjižnične storitve za osebe z disleksijo*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje neoviranega dostopa, vstopa in uporabe objektov v javni rabi ter večstanovanjskih stavb. (2003). *Uradni list Republike Slovenije*, 13 (97), 137. Pridobljeno 19. 10. 2010 s spletne strani: <http://www.uradni-list.si/pdf/2003/Ur/u2003097.pdf>

*Poklicni kašipot. Slovar pojmov.* (2008). Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje. Pridobljeno 23. 11. 2010 s spletne strani:  
<http://www.mojaizbira.si/vsebina/slovar.htm>

STARMAN, A. B. Izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi 133 potrebami. Dipl. delo.

Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, 2011

---

*Predstavitveni zbornik - pedagoški študijski program druge stopnje: šolsko knjižničarstvo.*

(2009). Pridobljeno 15. 12. 2010 s spletne strani:

[http://www.zgnl.si/index.php?option=com\\_content&view=article&id=144&Itemid=207](http://www.zgnl.si/index.php?option=com_content&view=article&id=144&Itemid=207)

*Program izobraževanja.* (2010). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno

16. 12. 2010 s spletne strani:

<http://www.nuk.uni-lj.si/dokumenti/2011/program-2011.pdf>

Robertson, L. on behalf of the SCONUL Access Steering Group. (2007). *Access for library*

*users with disabilities.* London: SCONUL. Pridobljeno 18. 9. 2010 s spletne strani:

[http://www.sconul.ac.uk/publications/pubs/access\\_disabilities.pdf](http://www.sconul.ac.uk/publications/pubs/access_disabilities.pdf)

Robinson, J. (2005). Supporting library users with disabilities : A guide for front-line staff

(2nd ed.). *Library Review*, 54 (1), 68—69.

*Disability Awareness Training research area. Self Direction Community Project.* (2001)

Pridobljeno 16. 10. 2010 s spletne strani:

[http://www.selfdirection.org/dat/training/course01/level2/07.html?cmd=session&s=0158959982075856\\_guest\\_19327033](http://www.selfdirection.org/dat/training/course01/level2/07.html?cmd=session&s=0158959982075856_guest_19327033)

Senf, K., Black, F. A. in Mann, D. (2010). Education and training for serving those with

print disabilities: Exploring the international scene. *Feliciter*, 56 (3), 102—104.

*Razlike med duševnimi boleznimi in motnjami v duševnem razvoju.* (2010). Ljubljana:

Sožitje. Pridobljeno 16. 11. 2010 s spletne strani:

<http://www.zveza-sozitie.si/razlike-med-dusevnimi-boleznimi-in-motnjami-v-dusevnem-razvoju.html>

*Rehabilitacijski inženiring.* Pridobljeno 24. 10. 2010 s spletne strani:

[http://www.ir-rs.si/sl/Rehabilitacijski\\_inzeniring\\_1/Rehabilitacijski\\_inzeniring/](http://www.ir-rs.si/sl/Rehabilitacijski_inzeniring_1/Rehabilitacijski_inzeniring/)

*Skupna tabela za opis predmetov.* (2010). Ljubljana: Filozofska fakulteta. Pridobljeno

23. 12. 2010 s spletne strani: [http://www.ff.uni-](http://www.ff.uni-lj.si/fakulteta/Studij/DodiplomskiStudij/SKUPNA%20TABELA%20ZA%20OPIS%20PREDMETOV%202010%20.pdf)

[lj.si/fakulteta/Studij/DodiplomskiStudij/SKUPNA%20TABELA%20ZA%20OPIS%20PREDMETOV%202010%20.pdf](http://www.ff.uni-lj.si/fakulteta/Studij/DodiplomskiStudij/SKUPNA%20TABELA%20ZA%20OPIS%20PREDMETOV%202010%20.pdf)

Vandenbark, T. R. (2010). Tending a wild garden: Library web design for persons with

disabilities. *Information Technology and Libraries*, 29 (1), 23—29.

Vertot, N. ur. (2007). *Invalidi, starejši in druge osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji.*

Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

*Vodnik za delo s študenti invalidi: razvojno partnerstvo Enakovreden študij: 2004 – 2007.*

(2007). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

Vukovič, G. in Miglič, G. (2006). *Metode usposabljanja kadrov*. Kranj: Moderna organizacija.

Zakon o graditvi objektov. (2002). *Uradni list RS*, 14 (110).  
Pridobljeno 19. 10. 2010 s spletne strani:  
<http://www.uradni-list.si/pdf/2004/Ur/u2004102.pdf>

Zakon o knjižničarstvu. (2001). *Uradni list RS*, 11 (87). Pridobljeno 19. 10. 2010 s spletne strani:  
<http://www.uradni-list.si/pdf/2001/Ur/u2001087.pdf>

Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in Izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov. (2008). *Uradni list RS*, 18 (37).  
Pridobljeno 19. 10. 2010 s spletne strani:  
<http://www.uradni-list.si/pdf/2008/Ur/u2008037.pdf>

Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami. (2000). *Uradni list RS*, 10 (54).  
Pridobljeno 19. 10. 2010 s spletne strani:  
<http://www.uradni-list.si/pdf/2000/Ur/u2000054.pdf>

Zakon o varstvu osebnih podatkov. (2004). *Uradni list RS*, 14 (86).  
Pridobljeno 19. 10. 2010 s spletne strani:  
<http://www.uradni-list.si/pdf/2004/Ur/u2004086.pdf>

Zavod za gluhe in naglušne Ljubljana: dijaki z govorno – jezikovno motnjo (2009).  
Pridobljeno 17. 10. 2010 s spletne strani:  
[http://www.zgnl.si/index.php?option=com\\_content&view=article&id=144&Itemid=207](http://www.zgnl.si/index.php?option=com_content&view=article&id=144&Itemid=207)

Zhang, Y. in Wildemuth, B. M. (2009). Qualitative analysis of content. V B. Wildemuth (ur.), *Applications of social research methods to questions in information and library*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited

Žnideršič, M. (1999). Formalno izobraževanje in kakovost dela knjižničarjev. *Knjižnica*, 43, (2-3), 19–23.

## 11. PRILOGE

### Priloga 1: Vprašalnik za študente tretjega letnika bibliotekarstva in informatike

Pozdravljeni!

Pred vami je *Vprašalnik o uporabnikih s posebnimi potrebami* ki smo ga pripravili v okviru diplomske naloge *Izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi potrebami*. S sodelovanjem v anketi boste pomembno pripomogli k razumevanju pomena izobraževanja in usposabljanja študentov bibliotekarstva in informatike za delo z uporabniki s posebnimi potrebami.

Odgovarjanje je anonimno. Podatki, ki jih posredujete, bodo uporabljeni izključno v znanstvenoraziskovalne namene in varovani v skladu z najstrožjimi anketnimi standardi.

Vprašalnik je enostaven, reševanje vam bo vzelo približno 20 minut. Pozorno preberite vprašanja, odgovarjajte zbrano in upoštevajte navodila, ki so napisana pri vprašanjih. Zaradi zagotavljanja ustrezne kakovosti in objektivnosti podatkov je ključnega pomena, da na anketo odgovorite v celoti.

Za sodelovanje se vam vnaprej zahvaljujemo!

A. Biba Starman, izr. prof. dr. Primož Južnič in red. prof. dr. Drago Žagar

1. Kdo so uporabniki s posebnimi potrebami?

---

---

---

2. Kakšna je po vašem mnenju razlika med uporabnikom s posebnimi potrebami in drugimi uporabniki knjižnice?

---

---

---

3. Prosimo, navedite vsaj tri težave, s katerimi se uporabniki zaradi svojih posebnih potreb srečujejo v knjižnici.

---

---

---

4. Prosimo, navedite vsaj tri občutenja, ki jih uporabniki s posebnimi potrebami doživljajo v knjižnici.

---

---

---

5. Na kakšne načine prilagajamo gradiva uporabnikom s posebnimi potrebami? (prosimo, navedite konkretne primere)

- Za slepe/slabovidne:
- Za gluhe/naglušne:
- Za osebe s specifičnimi učnimi težavami:

– Drugo:

6. Zakaj je za knjižnico dobro, da jo obiskujejo tudi uporabniki s posebnimi potrebami? (prosimo, navedite razloge)
- 
- 
- 

7. Ali se v času študija obravnava dovolj vsebin o uporabnikih s posebnimi potrebami? (prosimo, obkrožite in utemeljite svoj odgovor)

- a) Da, utemeljitev:
- b) Ne, utemeljitev:
- c) Drugo, utemeljitev:

8. Katerih znanj bi si želeli več (prosimo, obkrožite navedeno področje, možnih je več odgovorov):

- a) s področja ozaveščanja in senzibilizacije o uporabnikih s posebnimi potrebami,
- b) o značilnostih in prepoznavanju različnih uporabnikov s posebnimi potrebami ter o poznavanju težav, s katerimi se lahko srečujejo v knjižnici,
- c) o načinih prilagajanja gradiva, storitev in okolja za uporabnike s posebnimi potrebami,
- d) o opremi in posebnih pripomočkih v knjižnici za uporabnike s posebnimi potrebami,
- e) o načinih komuniciranja in sporazumevanja z uporabniki s posebnimi potrebami
- f) drugo (prosimo, navedite):

9. Kako bi ocenili lastno znanje o uporabnikih s posebnimi potrebami? (prosimo, obkrožite en odgovor s trditvijo, ki najbolj velja za vas).

- a) Moje znanje je dobro.
- b) Moje znanje je zadostno.
- c) Lahko bi vedel/-a več.
- d) Imam premalo znanja.
- e) Drugo:

10. Ali bi si za opravljanje prakse izbrali ustanovo ali organizacijo, ki skrbi tudi za uporabnike s posebnimi potrebami? Prosimo, utemeljite zakaj ste izbrali tak odgovor.
- 
- 
- 

Zahvaljujemo se vam za vaše odgovore in sodelovanje!



## **Priloga 2: Vprašalnik za študente s posebnimi potrebami**

Podatki o intervjuvancu (spol, letnik in smer študija, posebna potreba):

Vprašanja:

1. Ali ste uporabnik knjižnice in ali jo pogosto obiskujete?
2. Ali menite, da vaša posebna potreba vpliva na izkoristek vseh možnosti, ki jih ponuja knjižnica? Ali pri uporabi knjižnice naletite na kakšno oviro? Kako se v knjižnici počutite?
3. Če imate izkušnjo, prosimo navedite katere prilagoditve za uporabnike s posebnimi potrebami ste že kdaj zasledili v knjižnici. Navedite tudi, kakšne prilagoditve v knjižnici (če jih) potrebujete sami.
4. Ali imate kakšno negativno izkušnjo z uporabo knjižnice in/ali bibliotekarjem?
5. Kaj bi v knjižnici moralo biti drugače, da bi jo bolj pogosto obiskovali?
6. Ali menite, da je uporabnikom s posebnimi potrebami v knjižnici treba nameniti posebno pozornost in zakaj?
7. Ali menite, da bibliotekarji pri delu z uporabniki s posebnimi potrebami potrebujejo dodatna izobraževanja in usposabljanja? Katera in kdaj?
8. Ali menite, da se v času študija bibliotekarstva in informatike obravnava dovolj vsebin o uporabnikih s posebnimi potrebami? Povejte svoje mnenje.
9. Ocenite, na katerem področju imajo bibliotekarji po vašem mnenju najmanj znanja (možnih je več odgovorov, zaželeno je utemeljitev):
  - a) s področja ozaveščanja in senzibilizacije o uporabnikih s posebnimi potrebami,
  - b) o značilnostih in prepoznavanju različnih uporabnikov s posebnimi potrebami ter o poznavanju težav, s katerimi se lahko srečujejo v knjižnici,
  - c) o načinih prilagajanja gradiva, storitev in okolja za uporabnike s posebnimi potrebami,
  - d) o opreми in posebnih pripomočkih v knjižnici za uporabnike s posebnimi potrebami,
  - e) o načinih komuniciranja in sporazumevanja z uporabniki s posebnimi potrebami
  - f) drugo (prosimo, navedite):
10. Ali bi si za opravljanje prakse izbrali ustanovo ali organizacijo, ki skrbi tudi za uporabnike s posebnimi potrebami? Prosimo, utemeljite zakaj ste izbrali tak odgovor (vprašanje za študente s posebnimi potrebami na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo).

**Priloga 3:** Seznam nekaterih institucij, organizacij in društev, ki zastopajo interese oseb s posebnimi potrebami

**BRAVO** – društvo za pomoč otrokom in mladostnikom s specifičnimi učnimi težavami Slovenije

Gotska 18, 1000 Ljubljana, [www.drustvo-bravo.si](http://www.drustvo-bravo.si)

**NACIONALNI SVET INVALIDSKIH ORGANIZACIJ**

Linhartova 1, 1000 Ljubljana, tel.: 01 430 36 46

<http://www.nsios.si/>, ki zajema naslednje organizacije:

**ZVEZA DRUŠTEV SLEPIH IN SLABOVIDNIH SLOVENIJE**

Groharjeva 2, 1000 Ljubljana, tel.: 01 47 00 211

[zdsss@zveza-slepih.si](mailto:zdsss@zveza-slepih.si), <http://www.zveza-slepih.si/>

**ZVEZA DRUŠTEV GLUHIH IN NAGLUŠNIH SLOVENIJE**

Drenikova 24, 1000 Ljubljana, tel.: 01 500 15 00

<http://www.zveza-gns.si/>

**DRUŠTVO DISTROFIKOV SLOVENIJE**

p.p. 2618, Linhartova 1/III, 1001 Ljubljana, tel.: 01 47 20 500

[info@ddslo.si](mailto:info@ddslo.si), <http://www.drustvo-distrofikov.si/>

**ZVEZA PARAPLEGIKOV SLOVENIJE**

Štihova 14, 1000 Ljubljana, tel.: 01 432 71 38

[info@zveza-paraplegikov.si](mailto:info@zveza-paraplegikov.si), <http://www.zveza-paraplegikov.si/>

**ZDRUŽENJE MULTIPLESKLEROZE SLOVENIJE**

Maroltova 14, 1000 Ljubljana, tel.: 01 568 72 97

[info@zdruzenje-ms.si](mailto:info@zdruzenje-ms.si), <http://www.zdruzenje-ms.si/portal/>

**SOŽITJE** – Zveza društev za pomoč osebam z motnjami v duševnem razvoju Slovenije

Samova 9/II, 1000 Ljubljana, tel.: 01 43 69 750

[info@zveza-sozitie.si](mailto:info@zveza-sozitie.si), <http://www.zveza-sozitie.si/kontakt.html>

**ZVEZA DELOVNIH INVALIDIOV SLOVENIJE**

Dunajska cesta 101, 1000 Ljubljana, tel.: 01 566 14 59, 5343 508, 568 57 73, 566 31 35

[zdis@siol.net](mailto:zdis@siol.net), <http://www.zdis.si/>

**ZVEZA DRUŠTEV VOJNIH INVALIDOV SLOVENIJE**

Hacquetova 4, 1000 Ljubljana, tel.: 01 300 69 60

[zdvis@siol.net](mailto:zdvis@siol.net), <http://www.zdvis.si/>

**ZVEZA DRUŠTEV CIVILNIH INVALIDOV VOJN SLOVENIJE**

Dunajska cesta 129, 1000 Ljubljana, tel.: 01 565 38 02, 01 565 38 03

[zdciv.slo@siol.net](mailto:zdciv.slo@siol.net), <http://www.zdcivs-zveza.si/index.html>

#### **ZVEZA ZA ŠPORT INVALIDOV SLOVENIJE**

Cesta 24. junija 23, 1231 Ljubljana, tel.: 01 53 00 891

[info@zsis.si](mailto:info@zsis.si), <http://www.zsis.si/zsis/>

#### **ZVEZA DRUŠTEV ILCO**

Trubarjeva 15, 2000 Maribor, tel.: 02 228 22 05

[zvezailcoslovenijefranc.kaucic@siol.net](mailto:zvezailcoslovenijefranc.kaucic@siol.net), [www.zveza-ilco.si](http://www.zveza-ilco.si)

#### **DRUŠTVO LARINGEKTOMIRANIH SLOVENIJE**

Parmova 53, Ljubljana, tel.: 02 480 13 18

[dlsmb@t-2.net](mailto:dlsmb@t-2.net), <http://www.dls-slo.si/portal/>

#### **PARAS – Društvo paralizikov Slovenije**

Cesta 24. junija 23, 1231 Ljubljana, tel.: 01 563 34 68

[info@drustvo-paralitikov.si](mailto:info@drustvo-paralitikov.si), <http://www.drustvo-paralitikov.si/>

#### **DRUŠTVO REVMATIKOV SLOVENIJE**

Parmova 53, 1000 Ljubljana, tel.: 0590 75 366

[info@revmatiki.si](mailto:info@revmatiki.si), <http://www.revmatiki.si/page15/page15.html>

#### **DRUŠTVO ŠTUDENTOV INVALIDOV SLOVENIJE (DŠIS)**

Kardeljeva ploščad 5, 1000 Ljubljana, tel.: 01 565 33 51 in 01 565 33 52

Koroška cesta 53d, 2000 Maribor, tel.: 0590 43 245

<http://www.dsis-drustvo.si/>

#### **DRUŠTVO VITA za pomoč po nezgodni poškodbi glave**

Dunajska 106, 1000 Ljubljana, tel.: 01 565 87 96

[drustvo.vita92@gmail.com](mailto:drustvo.vita92@gmail.com), <http://www.vita-poskodbe-glave.si/o-nas.html>

#### **ZDRUŽENJE INVALIDOV – Forum Slovenije**

Linhartova 1/III, 1000 Ljubljana, tel.: 01 43 28 108

[zifs@s5.net](mailto:zifs@s5.net), [http://www.nsios.si/klanice\\_nsios/2008052915351498/](http://www.nsios.si/klanice_nsios/2008052915351498/)

#### **CENTER DRUŠTVO ZA AVTIZEM**

Lavričeva 5, 1000 Ljubljana, Valjahunova 11, 1000 Ljubljana, tel.: 01 620 7734, 031 470 187

[info@avtizem.org](mailto:info@avtizem.org), <http://www.avtizem.org/avtizem.html>

#### **MUZA – Svetovalnica za motnje hranjenja**

Kongresni trg 1, 1000 Ljubljana, tel.: 01 425 03 38

[svetovalnica.muza@volja.net](mailto:svetovalnica.muza@volja.net), <http://users.volja.net/muza1/>

STARMAN, A. B. Izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi 140 potrebami. Dipl. delo.

Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, 2011

---

### IZJAVA

Izjavljam, da je diplomsko delo **Izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi potrebami** v celoti moje avtorsko delo.

Adrijana Biba Starman