

MESTNA KNJIŽNICA LJUBLJANA

Petra Rožič

**OPOLNOMOČENJE KNJIŽNICARJEV MESTNE KNJIŽNICE LJUBLJANA
ZA DELO Z GLUHIMI IN NAGLUŠNIMI UPORABNIKI**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ljubljana, 2024

Rožič, P., Opolnomočenje knjižničarjev Mestne knjižnice Ljubljana za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Petra ROŽIČ

Naslov pisne naloge: Opolnomočenje knjižničarjev Mestne knjižnice Ljubljana za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki

Kraj: Ljubljana

Leto: 2024

Št. strani: 35

Št. slik: 18

Št. preglednic: 1

Št. prilog: 1

Št. strani prilog: 6

Št. referenc: 27

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Mestni knjižnici Ljubljana, KMO Knjižnica Prežihov Voranc

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Barbara MARINČIČ

UDK: 027.022-051:378.24:616.28-008.14(497.4Ljubljana)(043)(0.034.2)

Ključne besede: splošne knjižnice, gluhot, slušno prizadeti, komunikacija, bibliotekarji, kompetence, poklicno usposabljanje, naloge za bibliotekarski izpit

Izvelek

Knjižničarji imajo pomembno vlogo pri zagotavljanju dostopa do informacij za vse, tudi za uporabnike s posebnimi potrebami. Naša raziskava se je osredotočila na knjižničarje pri delu z uporabniki s slušnimi težavami. Preučili smo, kako se knjižničarji spopadajo z izzivi pri delu s to skupino uporabnikov in kako bi lahko izboljšali svoje pristope, da bi bili učinkovitejši. Ugotovili smo, da je komunikacija ključni izziv, saj so se večinoma ocenili kot premalo usposobljeni za učinkovito delo s to skupino uporabnikov. Rezultati ankete jasno kažejo na potrebo po dodatnem znanju o načinih komunikacije z gluhi in naglušnimi uporabniki, poleg tega pa smo ugotovili, da tehnološki pripomočki, kot so slušne zanke, prinašajo pozitivne spremembe in lahko izboljšajo interakcijo z naglušnimi uporabniki.

KAZALO

1 UVOD, NAMEN IN CILJI RAZISKOVALNE NALOGE	1
2 GLUHOTA IN NAGLUŠNOST	3
2.1 OPREDELITEV GLUHOTE IN NAGLUŠNOSTI.....	3
2.2 KOMUNIKACIJA Z GLUHIMI IN NAGLUŠNIMI	4
2.2.1 Ustrezna komunikacija	4
2.2.2 Načini komunikacije	5
3 SMERNICE TER ZAKONODAJA ZA GLUHE IN NAGLUŠNE UPORABNIKE	7
3.1 ZAKON O KNJIŽNIČARSTVU.....	7
3.2 STROKOVNA PRIPOROČILA IN STANDARDI ZA SPLOŠNE KNJIŽNICE.....	8
3.2.1 Komunikacija in odnos z uporabniki s posebnimi potrebami	8
3.2.2 Knjižnične storitve	9
3.2.3 Kompetence osebja	9
3.3 IFLINE SMERNICE ZA KNJIŽNIČNE STORITVE ZA GLUHE UPORABNIKE.....	9
3.3.1 Zaposleni	9
3.3.2 Komunikacija	10
4 DELO KNJIŽNIČARJEV Z GLUHIMI IN NAGLUŠNIMI UPORABNIKI	
KNJIŽNICE	11
4.1 MESTNA KNJIŽNICA LJUBLJANA	11
4.2.1 Slovenija	12
4.2.2 Združene države Amerike	12
4.2.3 Francija	13
5 RAZISKAVA	14
5.1 METODOLOGIJA IN METODE	14
5.2 REZULTATI RAZISKAVE	15
5.2.1 Demografski podatki	15
5.2.2 Splošna vprašanja o gluhih in naglušnih	17
5.2.3 Vprašanja o delu z gluhi uporabniki	25
5.2.4 Vprašanja o delu z naglušnimi uporabniki	29
6 RAZPRAVA	30
7 ZAKLJUČEK	32
8 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA	33

KAZALO SLIK

Slika 1: Znak za prostor, ki je opremljen z indukcijsko zanko (Vir: Mestna knjižnica Ljubljana, b. d. b)	6
Slika 2: Možnosti klica preko tabličnega računalnika (Bibliothèque Toulouse, b. d.).....	14
Slika 3: Struktura anketirancev glede na zaposlitev v enotah Mestne knjižnice Ljubljana	16
Slika 4: Delovno mesto anketirancev	17
Slika 5: Izkušnja zaposlenih s slabše slišječimi uporabniki	18
Slika 6: Delovna mesta, kjer so zaposleni imeli izkušnje pri delu s slabše slišječimi uporabniki	19
Slika 7: Poznavanje potreb gluhih in naglušnih uporabnikov	20
Slika 8: Učinkovitost komunikacijskih tehnik pri delu z gluhi in naglušnimi uporabniki ..	21
Slika 9: Ocena veščin zaposlenih pri posredovanju in prejemanju informacij slabše slišječih uporabnikov	22
Slika 10: Mnenje anketiranih o tem, kako lahko knjižnica podpre zaposlene kot knjižničarje pri delu s slabše slišječimi uporabniki knjižnice	23
Slika 11: Ocena dostopnosti knjižnice za gluhe in naglušne uporabnike.....	24
Slika 12: Mnenje anketiranih o koristnosti vzpostavitve sistema za pridobivanje povratnih informacij s strani slabše slišječih uporabnikov.....	24
Slika 13: Mnenje anketiranih o tem, ali bi povečanje znanja o načinih komunikacije s slabše slišječimi uporabniki pozitivno vplivalo na komunikacijo z le-temi	25
Slika 14: Ocena anketirancev o njihovih komunikacijskih veščinah pri delu z gluhi uporabniki	26
Slika 15: Uporabljene metode komunikacije pri delu z gluhi uporabniki	27
Slika 16: Mnenja anketirancev o koristnosti znanja znakovnega jezika pri komunikaciji z gluhi ali naglušnimi uporabniki.	28
Slika 17: Mnenje anketiranih o izpopolnitvi področja dela s slabše slišječimi uporabniki	28
Slika 18: Nameščenost slušne zanke v knjižnicah	30

KAZALO TABEL

Tabela 1: Izobraževanje knjižničarjev o gluhih in naglušnih. (Vir: Mestna knjižnica Ljubljana, 2020, 2021, 2024)	11
--	----

KAZALO PRILOG

PRILOGA 1: Anketni vprašalnik.....	i
------------------------------------	---

ZAHVALA

Iskrena hvala mentorici Barbari Marinčič za strokovno vodenje in podporo pri pisanju pisne naloge za bibliotekarski izpit.

Zahvaljujem se tudi sodelavcem, ki so si vzeli čas in sodelovali v raziskavi.

Najlepše se zahvaljujem svoji družini, mami in Mateji. Sta moj vir svetlobe, ki razsvetljuje temo sveta.

Moj dragi ate, to nalogo sem napisala z mislijo nate.

1 UVOD, NAMEN IN CILJI RAZISKOVALNE NALOGE

V sodobni družbi, ki se neprestano razvija in postaja vse bolj vključujoča, se soočamo z izzivom opolnomočenja različnih poklicnih skupin za delo z raznolikimi uporabniškimi skupinami. Med pomembne akterje v tem procesu se uvrščajo tudi knjižničarji, ki igrajo ključno vlogo pri zagotavljanju dostopa do informacij in kulture za vse člane skupnosti. Med temi skupinami imamo tudi gluhe in naglušne uporabnike, katerih posebne potrebe zahtevajo prilagojene pristope in komunikacijske veščine s strani knjižničarjev.

Mestna knjižnica Ljubljana (v nadaljevanju MKL) je z mrežo 33 knjižnic in s 47 postajališči bibliobusa največja splošna knjižnica v Sloveniji (Mestna knjižnica Ljubljana, b. d. a). V letu 2023 je v prizadevanjih za boljšo komunikacijo z naglušnimi uporabniki nadgradila opremo nekaterih knjižnic z namestitvijo slušnih zank. Pred tem je v želji po enakopravni obravnavi gluhih uporabnikov knjižnice že pred leti začela z izvajanjem tečajev slovenskega znakovnega jezika za knjižničarje. To pomeni, da se knjižničarji aktivno trudijo pridobiti specifična znanja, potrebna za učinkovito komuniciranje z gluhi in naglušni uporabniki. Dodaten prispevek pri zagotavljanju dostopa do knjižničnih storitev gluhi in naglušnim uporabnikom je vzpostavitev postajališča Potujoče knjižnice MKL pri Zavodu za gluhe in naglušne Ljubljana. S tem MKL zagotavlja enostavnejši dostop do knjižničnih storitev gluhi in naglušnim varovancem zavoda, kar je ključnega pomena v kontekstu upoštevanja načela enakosti in vključevanja ranljivih skupin.

Raziskovalna tema pisne naloge se osredotoča na izzive knjižničarjev v MKL pri delu z gluhi in naglušni uporabniki. Pomembno je razumeti, kako lahko knjižničarji učinkovito sodelujejo s to skupino uporabnikov s posebnimi potrebami, upoštevajoč specifična znanja in prakse. Glede na naraščajoče zavedanje o pomenu vključevalnosti v družbo je tema izjemno aktualna. Vključujoča družba namreč zagotavlja enakopraven dostop do knjižničnih storitev za vse, tudi za osebe s posebnimi potrebami.

V sklopu naloge se bomo posvetili učinkom pridobljenega znanja slovenskega znakovnega jezika knjižničarjev MKL in vplivom tehničnih pripomočkov na izboljšanje komunikacije z gluhi in naglušni uporabniki. Hkrati bomo preučili prakse knjižničarjev pri delu z osebami

s slušnimi težavami, da bi bolje razumeli, kako se trenutno izvaja komunikacija in s kakšnimi izzivi se knjižničarji soočajo v tem procesu.

Cilj raziskovanja je pridobiti informacije, ki bodo prispevale k boljši pripravljenosti knjižničarjev za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki ter k ustvarjanju prijaznejšega okolja za vključevanje te skupine uporabnikov v knjižnice. Poleg tega se osredotočamo na identifikacijo možnosti za izboljšanje dela knjižničarjev pri delu z uporabniki s slušnimi težavami.

Namen raziskovanja izbranega strokovnega problema je pridobiti vpogled v izzive, s katerimi se srečujejo knjižničarji pri delu z gluhi in naglušnimi obiskovalci. S tem želimo razumeti kompleksnost interakcij med knjižničarji in uporabniki s slušnimi težavami, da bi lahko oblikovali bolj učinkovite strategije in pristope za delo s to skupino uporabnikov.

Odgovoriti bomo skušali na naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Ali se knjižničarji v službi srečujejo z gluhi in naglušnimi uporabniki?
2. Kateri so glavni izzivi, s katerimi se knjižničarji soočajo pri delu z gluhi in naglušnimi uporabniki?
3. Kaj morajo knjižničarji vedeti o delu z gluhi in naglušnimi uporabniki?
4. Ali so knjižničarji usposobljeni za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki knjižnice?
5. Katere prilagoditve v knjižnici bi lahko izboljšale delo knjižničarjev pri delu z gluhi in naglušnimi uporabniki?

Raziskovalna vprašanja smo oblikovali v prizadevanju na odgovore na naslednje hipoteze:

Hipoteza 1: Knjižničarji se v službi srečujejo z gluhi in naglušnimi uporabniki.

Hipoteza 2: Komunikacija je glavni izziv, s katerim se knjižničarji srečujejo pri delu z gluhi in naglušnimi uporabniki.

Hipoteza 3: Povečanje znanja knjižničarjev o načinih komunikacije bi pozitivno vplivalo na njihovo sposobnost učinkovitega komuniciranja z gluhi in naglušnimi uporabniki.

Hipoteza 4: Knjižničarji so usposobljeni za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki knjižnice.

Hipoteza 5: Tehnološki pripomočki pomagajo knjižničarjem pri delu z uporabniki s slušno okvaro.

2 GLUHOTA IN NAGLUŠNOST

Gluhota in izguba sluha sta med prebivalstvom prisotni v vsaki državi. Trenutno več kot 1,5 milijarde ljudi (skoraj 20 % svetovnega prebivalstva) živi z izgubo sluha, pri čemer se do leta 2050 pričakuje, da bo vsak četrti človek soočen s to težavo (World Health Organization, b. d. a), Svetovna zdravstvena organizacija (WHO) pa domneva, da bo v Evropi do leta 2050 kar 236 milijonov ljudi imelo težave s sluhom (World Health Organization, b. d. b). Poleg tega se z izgubo sluha srečuje tudi vsak tretji Evropejec, starejši od 65 let (Štanta, 2013, str. 15).

2.1 OPREDELITEV GLUHOTE IN NAGLUŠNOSTI

Gluhota, po kategorizaciji Svetovne zdravstvene organizacije (WHO), predstavlja eno izmed najtežjih oblik invalidnosti, pravimo ji tudi nevidna invalidnost. Gluhe osebe so opredeljene kot osebe z izgubo sluha na frekvencah 500, 1000 in 2000 Hz (hertzov), ki povprečno znaša 91 dB (decibelov) ali več. Zaradi te okvare sluha se gluhe in težko naglušne osebe soočajo z velikimi izzivi pri komuniciranju in vključevanju v svoje okolje, pri izobraževanju, delu ter preživljanju prostega časa, kar lahko privede do različnih oblik socialne izključenosti (Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije, b. d. a).

Naglušne osebe so tiste osebe, ki imajo izgubo sluha pri frekvencah 500, 1000 in 2000 Hz, pri čemer se stopnja izgube sluha giblje od blažje (40 dB), preko zmerne (do 60 dB) do težje naglušnosti (več kot 80 dB). Oseba z blažjo obliko naglušnosti lahko sliši govor le od blizu (nekje na razdalji do 5 metrov), kar predstavlja izziv v skupinskih aktivnostih, zmerno naglušna oseba lahko sliši le glasen in jasen govor (govorna percepcija na razdalji do 1 metra), skupinska komunikacija ji predstavlja več težav, kar pogosto moti razumevanje govora. Oseba s težjo naglušnostjo lahko sliši govor le, če je ta zelo glasen ter blizu njenega ušesa, vendar tudi takrat ne more razumeti vseh besed, zvoki iz okolja so sicer prisotni, vendar jih ne more prepoznati, njen lastni govor je le delno razumljiv (Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije, b. d. b).

2.2 KOMUNIKACIJA Z GLUHIMI IN NAGLUŠNIMI

Ljudje s slušnimi težavami uporabljajo različne metode komunikacije, zato je ključno, da se seznanimo z njimi in uporabnika vprašamo o njihovi preferenci (Bauman idr., 2018).

2.2.1 Ustrezna komunikacija

Avtorica Bauman idr. (2018, str. 13–14) poudarjajo, da med komunikacijo z osebo s slušnimi težavami:

- »osebo prijazno opozorimo nase, tako da nežno položimo roko na njeno ramo ali pa ji pomahamo;
- k osebi z okvaro sluha nikoli ne pristopamo za hrbtom, saj našega prihoda ne sliši in se lahko prestraši;
- očesni stik z osebo z okvaro sluha je zelo pomemben;
- ostanemo v vidnem polju gluhe in naglušne osebe;
- razdalja med govorcema naj bo 1 do 2 metra, če oseba z okvaro sluha stoji ali sedi, tudi sami zavzamemo enak položaj;
- prepričamo se, da sta naš obraz in usta dobro vidna, naš obraz naj bo dobro osvetljen;
- ne zakrivamo si ustnic, ne nosimo kirurške maske in ne sklanjamo se nad zapiske, medtem ko govorimo;
- izogibamo se sočasnemu govorjenju in pisanju;
- osebo gledamo v oči in ne premikamo glave, saj tako otežujemo odgledovanje;
- osebo nagovarjamo neposredno (ne nagovarjamo tolmača ali drugega spremljevalca);
- govorimo razločno in jasno;
- govorimo z običajno glasnostjo, razen če nas oseba prosi, naj govorimo glasneje – če govorimo zelo glasno, spremenimo tudi mimiko obraza in oseba bo mislila, da smo razburjeni;
- pazimo, da smo dobro vidni in da nimamo svetlobe za hrbtom;
- v primeru, da pri pogovoru sodeluje več oseb, naj govori le ena oseba in ne vse hkrati;
- sproti preverjamo, ali in kako nas je uporabnik razumel. Tega ne naredimo z vprašanjem: 'Ali ste me razumeli?' Velika večina ljudi v našem okolju iz vljudnosti odgovori pritrdilno;

- če nas uporabnik ni razumel, ponovimo s preprostimi besedami in stavki, v skrajni sili narišemo in napišemo;
- izogibamo se dolgim in zahtevnim povedim;
- ob koncu pogovora povzamemo vsebino;
- vzamemo si dovolj časa in smo potrpežljivi;
- če z naglušno osebo komuniciramo po telefonu, poskrbimo, da smo v tistem okolju;«

Ameriška zveza knjižnic (ALA) še priporoča, da tiskane materiale, ki oglašujejo storitve ali tehnologije, postavimo na mesta, ki jih je enostavno opaziti (Patrons who are deaf or hard of hearing, 2010).

2.2.2 Načini komunikacije

Komunikacija lahko poteka na več načinov, in sicer z uporabo slovenskega znakovnega jezika, s pomočjo tolmačev, z medicinsko-tehničnimi pripomočki, z branjem z ustnic ter pisno.

1. Slovenski znakovni jezik je jezik, ki ga uporabljajo gluhe in naglušne osebe v Sloveniji za komunikacijo tako med seboj, kot tudi s sliščimi osebami. Komunikacija se izvaja s kombinacijo ročnih gest in obrazno mimiko.

2. Tolmači za slovenski znakovni jezik je oseba, ki prevaja govorjeno slovensko besedo v slovenski znakovni jezik za gluhe ter obratno, tolmači znakovni jezik nazaj v govorjeni slovenski jezik za slišče posameznike (Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika (ZUSZJ), 2002, 4. člen).

3. Medicinsko-tehnični pripomočki:

- a) *Polžev vsadek* je elektronska naprava, ki se namesti z operativnim posegom, vendar ni zagotovljeno, da bodo posamezniki zaznali ali prepoznali vse zvoke (Bauman idr., 2018, str. 23).

- b) *Slušni aparat* je majhna elektronska naprava, ki zvok iz okolice okrepi in jih usmeri v uho uporabnika, kar mu omogoča boljše slišanje in razumevanje zvokov (Bauman idr., 2018, str. 24).
- c) *Z indukcijsko ali zvočno zanko* lahko v knjižnici ljudem močno olajšamo razumevanje zvokov. Naprava pretvori govor v frekvence, ki jih lahko zaznajo ljudje s slušnim aparatom ali polževim vsadkom (Bauman idr., 2018, str. 24). Prostor, ki je opremljen z indukcijsko zanko, je označen s simbolom, ki ga prikazuje Slika 1.



Slika 1: Znak za prostor, ki je opremljen z indukcijsko zanko (Vir: Mestna knjižnica Ljubljana, b. d. b)

4. Branje z ustnic je koristno za mnoge ljudi s slušnimi težavami pri razumevanju govornega jezika. Kljub temu pa se soočajo težavami, ki jih povzročajo različni načini govornega jezika, podobni glasovi ter dejavniki, kot so prisotnost brkov ali brade, predmeti v ustih, razdalja, smer pogleda in druge motnje. Uspešnost prepoznavanja govora z ustnicami je odvisna od različnih pogojev, kot so poznavanje sogovornika, odsotnost motenj ter primerna razdalja in pozicija, vendar je to zahteven proces, ki zahteva visoko raven koncentracije in je lahko naporno za osebo s slušnimi težavami (Bauman idr., 2018, str. 25–26).

Gluhi lahko z branjem z ustnic razberejo le od 30 do 60 % besedila, kar pomeni, da v povprečju razumejo le 30 do 40 % izgovorjenega, preostanek pa morajo ugibati. Nekateri gluhi sploh niso večji branja z ustnic, medtem ko imajo drugi težave pri razločevanju podobnih zvokov. Na primer, izgovorjava nekaterih zvokov ali sklopov črk, kot so (b, m, p), (f, v), (g, k, h), (s, c, š), (d, n, t), je zelo podobna, zaradi česar gluhi sami rekonstruirajo te zvoke v smiselno celoto na podlagi spomina, kar lahko privede do napačnega razumevanja (Gaber Korbar in Gaber, 2018, str. 20).

5. Pisno komuniciranje. Za tiste, ki uporabljajo slovenski znakovni jezik kot svoj primarni način komunikacije, je slovenski pisni ali govorjeni jezik kot tuj. Struktura stavkov in izrazi v znakovnem jeziku se namreč razlikujejo od tistih v pisnem jeziku (Bauman idr., 2018, str. 26).

Za boljše razumevanje napisanega je ključno uporabljati preproste stavke ter se izogibati zapletenim in dolgim povedim, strokovnim izrazom, kraticami, tujkam in prisposodbam. Uporaba vizualnih pripomočkov, kot so slike in diagrami, pa slabše slišočim¹ še olajša razumevanje besedila.

3 SMERNICE TER ZAKONODAJA ZA GLUHE IN NAGLUŠNE UPORABNIKE

14. člen Ustave Republike Slovenije (1991) določa, da so v Sloveniji »vsakomur zagotovljene enake človekove pravice in temeljne svoboščine, ne glede na narodnost, raso, spol, jezik, vero, politično ali drugo prepričanje, gmotno stanje, rojstvo, izobrazbo, družbeni položaj, invalidnost ali katerokoli drugo osebno okoliščino«.

3.1 ZAKON O KNJIŽNIČARSTVU

Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1, 2001) v 16. členu predpisuje, da morajo splošne knjižnice, poleg zagotavljanja knjižničnih storitev prebivalstvu v njihovem lokalnem okolju, nuditi tudi storitve za skupine prebivalcev s posebnimi potrebami.

¹ Slabše slišočim so mišljeni gluhi in naglušni uporabniki

3.2 STROKOVNA PRIPOROČILA IN STANDARDI ZA SPLOŠNE KNJIŽNICE

11. člen Zakona o knjižničarstvu (ZKnj-1, 2001) se nanaša na standarde in strokovna priporočila, pravi pa, da se razvoj knjižnic usmerja s pomočjo standardov in strokovnih smernic, ki obravnavajo organizacijo in delovanje knjižnične javne službe. Ta merila so sprejeta s strani Nacionalnega sveta za knjižnično dejavnost in delujejo kot smernice za nadaljnji napredek knjižničnega sektorja.

Kot izvajalec programa javne službe splošna knjižnica s svojimi gradivi in storitvami bistveno vpliva na kakovost življenja posameznikov in lokalne skupnosti. S svojim delovanjem prispeva k razvoju znanja in kulture, spodbuja demokratično odločanje, promovira uporabo knjižnice ter krepi poznavanje različnih oblik pismenosti in socialno strpnost v skupnosti (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2018, str. 3).

Knjižnična politika vključuje načrt za predstavljanje knjižnične dejavnosti ranljivim skupinam prebivalcev in uporabnikom s posebnimi potrebami (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2018, str. 24).

Knjižnično osebje se zavezuje k izpolnjevanju poslanstva knjižnice, prispevanju k njenemu razvoju ter sledenju spremembam v delovanju, pri čemer skrb za lasten strokovni razvoj osebja velja kot pomembna organizacijska vrednota (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2018, str. 20).

3.2.1 Komunikacija in odnos z uporabniki s posebnimi potrebami

Zaposleni v knjižnici, ki prihajajo v stik z osebami s posebnimi potrebami, razpolagajo s specifičnimi znanji in veščinami za učinkovito komuniciranje z njimi (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2018, str. 20).

Prav tako je zagotovljena možnost komunikacije s knjižničnim osebjem za osebe z okvaro sluha (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2018, str. 15).

3.2.2 Knjižnične storitve

Knjižnica se zavezuje tudi k zagotavljanju knjižničnega gradiva, svetovanju pri izboru gradiva ter vključevanju ranljivih skupin prebivalcev v družbo. Poleg tega se izvaja svetovanje in informiranje z namenom pridobivanja znanj in veščin za uspešno vključevanje v družbo. Organizacija različnih dogodkov, kot so razstave, prireditve, predavanja, delavnice, tečaj in drugi, ima cilj spodbujati vključevanje ranljivih skupin prebivalcev ter pridobivanje znanj in veščin (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2018, str. 48).

3.2.3 Kompetence osebja

Posebne veščine osebja vključujejo razumevanje družbenih razmer in težav, s katerimi se soočajo ranljive skupine v lokalni skupnosti (na primer problematika ne vključitve) ter razvitost pisnih in ustnih komunikacijskih spretnosti za delo z njimi (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2018, str. 48).

3.3 IFLINE SMERNICE ZA KNJIŽNIČNE STORITVE ZA GLUHE UPORABNIKE

Predstavljene smernice obravnavajo vlogo knjižničarjev in njihovo delo. Pregled smernic smo pripravili na podlagi dela Daya (2010). V njem smo izpostavili komentarje, ki se osredotočajo na knjižničarje in njihovo delo z uporabniki.

3.3.1 Zaposleni

Knjižnično osebje bi moralo biti usposobljeno za obvladovanje izzivov, povezanih z zagotavljanjem storitev za gluhe uporabnike knjižnice.

Za učinkovito delo knjižničarjev z gluhi uporabniki knjižnice je ključno, da knjižničarji poznajo različne načine komunikacije, uporabe slušnih pripomočkov in tehnoloških pripomočkov za komunikacijo. Knjižničarji se lahko z lokalnimi skupnostmi gluhih dogovorijo za sodelovanje, lahko pa zaposlene usposobijo za delo z gluhi (Day, 2010, str. 12).

3.3.2 Komunikacija

Knjižnično osebje bi moralo biti usposobljeno za učinkovito komunikacijo z gluhi in naglušni uporabniki. Gluhe osebe se s slišječimi sporazumevajo na različne načine, za zagotavljanje knjižničnih storitev je bistveno, da so knjižničarji usposobljeni za komunikacijo z gluhi. Knjižnice z obsežno skupnostjo gluhih bi morale imeti vsaj enega zaposlenega, ki obvlada znakovni jezik, zaposleni v knjižnicah z manjšim obiskom gluhih uporabnikov pa bi morali presoditi, ali je potrebno imeti osnovno znanje znakovnega jezika (Day, 2010, str. 14–15).

Knjižnice bi morale zagotoviti opremo za komunikacijo, ki vključuje pripomočke za izboljšanje slušne izkušnje ter tehnologijo za podnaslavljanje ali beleženje. Ta oprema bi morala biti uporabnikom na voljo na sestankih in na zahtevo.

Pripomočki za slušno podporo se uporabljajo pri osebah s slušnimi težavami, da bi jim pomagali bolje razumeti dogodke, izobraževanja ter pridobivanje storitev v knjižnici. Računalniško podprti programi za podnaslavljanje in beleženje omogoča uporabnikom, ki ne uporabljajo tolmačev ali pripomočkov za slušno podporo, da vidijo besedilo podanih informacij v realnem času (Day, 2010, str. 16).

Knjižnice s televizijskim sprejemnikom bi morale svojim obiskovalcem s slušnimi težavami omogočiti uporabo multimedijske vsebine oziroma posnetkov s podnapisi.

Multimedijska vsebina naj bo (za lažje razumevanje uporabnikov s slušnimi težavami) opremljena s podnapisi (Day, 2010, str. 16–17).

Knjižnice bi morale imeti pri vseh storitvah na voljo tolmače za znakovni jezik.

Vse storitve, dostopne javnosti, bi morale biti prilagojene komunikacijskim potrebam uporabnikov in zagotovljene na stroške knjižnice (Day, 2010, str. 17).

4 DELO KNJIŽNIČARJEV Z GLUHIMI IN NAGLUŠNIMI UPORABNIKI KNJIŽNICE

4.1 MESTNA KNJIŽNICA LJUBLJANA

V MKL so v zadnjih štirih letih (obdobje 2019–2023) organizirali izobraževanja za knjižničarje o gluhih in naglušnih uporabnikih (Tabela 1).

Tabela 1: Izobraževanje knjižničarjev o gluhih in naglušnih. (Vir: Mestna knjižnica Ljubljana, 2020, 2021, 2024)²

Naslov izobraževanja	Datum	Ciljna skupina	MKL udeleženci	Zunanji udeleženci	Skupaj udeleženci
Tečaj znakovnega jezika	3.10.2019	MKL zaposleni	8	0	8
Slovenski znakovni jezik – nadaljevalni tečaj	16.1.2020	MKL	6	0	6
Osebnе izkušnje gluhih in naglušnih z izobraževanjem	5.5.2020	MKL + zunanji	6	6	12
Gluhe in naglušne osebe v knjižnici	3.10.2023	MKL + zunanji	13	2	15

Prav tako je gluhi in naglušnim varovancem Zavoda za gluhe in naglušne Ljubljana s postajališčem Potujoče knjižnice pri njihovi ustanovi omogočila lažji dostop do knjižničnih storitev.

Poleg tega so leta 2023 v knjižnicah mestnega območja (Knjižnica Bežigrad, Knjižnica Jožeta Mazovca, Knjižnica Prežihov Voranc, Knjižnica Otona Župančiča ter Knjižnica Šiška) pri izposojevalnih pultih namestili indukcijske zanke. Te so nameščene tudi v dvoranah za prireditve (Knjižnica Jožeta Mazovca, Knjižnica Prežihov Voranc, Knjižnica Otona Župančiča, Slovanska knjižnica) ter v računalniški učilnici (Knjižnica Otona Župančiča) (Mestna knjižnica Ljubljana, b. d. b).

² Število udeležencev je bilo posredovano s strani strokovne sodelavke za izobraževanje Učnega centra in Službe za razvoj Mestne knjižnice Ljubljana

4.2 PRIMERI DOBRIH PRAKS

4.2.1 Slovenija

Mariborska knjižnica je knjižnično osebje za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki usposobila na delavnicah, kjer so si udeleženci pridobili osnovno znanje o gluhosti/slabšem sluhu, spoznali pravice gluhih in oseb s slabšim sluhom ter se seznanili s sistemom in organizacijo institucij, ki zagotavljajo njihovo zaščito. Poleg tega so se naučili osnov slovenskega znakovnega jezika. Na koncu vsake delavnice so se dogovorili, da se gluhi in osebe s slabšim sluhom vključijo v program ter določili nadaljnje oblike sodelovanja. Dodatno sta se dva knjižničarja usposobila za delo z gluhi in osebami s slabšim sluhom z udeležbo na osnovnih in nadaljevalnih tečajih slovenskega znakovnega jezika (Lujčić, 2019).

4.2.2 Združene države Amerike

4.2.2.1 Javne knjižnice okrožja Montgomery (Alabama, Združene države Amerike)

Leta 1976 so zbirali donacije za telefonski terminal za gluhe (Teletypewriter), ki je bil kasneje nameščen v 90 % knjižnic po okrožju Montgomery. Referenčne storitve knjižnic vključujejo možnost pošiljanja vprašanj preko elektronske pošte s storitvijo Vprašaj knjižničarja (Ask A Librarian), klepetalnico, dostop preko telefonskega terminala za gluhe in klepetalno storitev Vprašaj nas zdaj (AskUsNow), ki je na voljo 24 ur na dan. Storitve dostopnosti vključujejo certificirane gluhe tolmače (CDI), video prevajanje v živo (VRI), zvočne zanke v sejnih sobah na devetih knjižničnih enotah ter prenosni FM sistem preko okrožja. Programi knjižnice obsegajo programe s tolmačenjem v ameriški znakovni jezik in obratno ter pripovedovanje zgodb v ameriškem znakovnem jeziku. Video prenosna storitev je razporejena na štiri knjižnične enote, stranke pa se lahko obrnejo na video tolmače preko središča za prenašanje klicev ali pokličejo uporabnike videotelefonov za neposredno komunikacijo v ameriškem znakovnem jeziku. Zvočne zanke so na voljo na devetih lokacijah knjižnic. Fizične zbirke vključujejo podnaslovljene zabavne DVD-je in blue-raye, DVD-je za učenje ameriškega znakovnega jezika, tiskane knjige in/ali DVD-je o kulturi gluhih, zgodovini, ameriškem znakovnem jeziku ter prilagajanju spremembam v sluhu, velike tiskane knjige za odrasle in Braillove knjige za otroke (Cohen, 2017).

Za otroke imajo na voljo spletno platformo BookFlix, ki ponuja interaktivne elektronske knjige in spodbuja branje s kratkim videoposnetkom, ki dodatno razlaga in razširja vsebino elektronske knjige (Brooklyn Public Library, b. d.). Prav tako imajo za otroke na voljo TumbleBooks – animirane, govornjene slikanice, ki otrokom povečujejo veselje do branja (Tumble book library, b. d.). Poleg tega je na voljo LibGuide. To so storitve za gluhe in osebe s slabšim sluhom, ki vsebujejo bralni seznam, informacije o dogodkih splošne knjižnice okrožja Montgomery, spletnih straneh, zgodovini gluhih, znakovnem jeziku in izgubi sluha (Cohen, 2017).

4.2.2.2 Javne knjižnice okrožja Columbia (Južna Karolina, Združene države Amerike)

Knjižnice območja Columbia ponujajo za uporabnike s slušnimi težavami PockeTalkerje, ki si jih uporabniki lahko izposodijo samo za uporabo v knjižnici (Rosen, 2017). PockeTalker je FM sistem, ki ojača zvoke, ki so najbližje poslušalcu, hkrati pa zmanjša hrup v ozadju. Sestavljen je iz dveh enot, in sicer iz oddajnika z mikrofonom in iz sprejemnika signala. Oddajnik z mikrofonom, ki ga nosi sogovornik, posreduje signal v sprejemnik signala, ki ga nosi oseba s slušnimi težavami, ta pa signal sprejema preko slušnega aparata ali polževega vsadka (Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije, 2014).

4.2.3. Francija

Francoske knjižnice imajo oddelek, ki je namenjen osebam s posebnimi potrebami. Ponuja tehnično pomoč, kot so dostopne aplikacije na tablici, daisy bralnik, slušno zanko, računalnik z Braillovo tipkovnico, prevajanje v znakovni jezik in video ter knjige o znakovnem jeziku. Storitve za ljudi s težavami s sluhom vključujejo uporabo slušne zanke na sprejemnem pultu in v avditoriju, podnaslovljene DVD-je za ljudi s težavami s sluhom ter posebne prostore zanje. Ponujajo tudi dostopno aplikacijo za iPad s slikovno knjigo v znakovnem jeziku in predstavitev storitev v znakovnem jeziku na spletni strani. V Parizu obstaja pet javnih knjižnic s sekcijo za gluhe ljudi, pri vsaki je zaposlen gluhi knjižničar, ta pa sodeluje pri vseh nalogah, kot so obiski razredov in informacijske storitve (Andissac, 2017).

Pariške knjižnice na spletni strani Bibliopi v francoskem znakovnem jeziku preko videoposnetkov prikazujejo življenje knjižničarjev, promocijo knjig in DVD-jev, imajo

leksikon, ki je posvečen knjižničarstvu, praktični vodnik po knjižnicah ter vodnike po razstavah (Bibliopi, b. d.).

Knjižnica v mestu Toulouse ima na voljo tudi velik tablični računalnik, ki uporabnikom omogoča povezavo s tolmačem za kratko komunikacijo o določeni temi. Uporabniku so na voljo tri možnosti, in sicer klic preko tolmača, preko prepisovalca in preko kodirnika (Bibliothèque Toulouse, b. d.) (Slika 2).



Slika 2: Možnosti klica preko tabličnega računalnika (Bibliothèque Toulouse, b. d.)

5 RAZISKAVA

5.1 METODOLOGIJA IN METODE

Načrtovana metodologija raziskave je vključevala uporabo kvantitativne raziskovalne metode, in sicer spletnega anketnega vprašalnika, ki smo ga poslali tistim zaposlenim v MKL, ki prihajajo v stik z uporabniki. Želeli smo zajeti zaposlene, ki se z uporabniki srečujejo pri izposoji, v referenčnem delu, pri organizaciji prireditev ter zaposlene v bibliobusu. Prvotni načrt je vključeval tudi uporabo metode fokusnih skupin, vendar smo zaradi premajhnega odziva tistih, ki smo jih povabili k sodelovanju, od njega odstopili. Vse potrebne

odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja smo dobili iz anketnega vprašalnika, kar je bil še dodaten razlog, da fokusne skupine nismo izvedli.

Za obravnavo raziskovalnih hipotez smo pripravili spletni vprašalnik, ki smo ga oblikovali s pomočjo orodja Google Forms. Povezavo za izpolnjevanje anketnega vprašalnika smo 9. 4. 2024 objavili na Intranetu MKL, kasneje pa smo vsaki knjižnici mestnega območja ter njenim zaposlenim posredovali elektronsko sporočilo s povabilom za sodelovanje v raziskavi. Spletni vprašalnik je bil aktiven do 19. 4. 2024.

Anketa vsebuje 29 vprašanj, ki so razdeljena v štiri sklope – demografska vprašanja, splošni del, delo z gluhi uporabniki in delo z naglušnimi uporabniki (Priloga 1).

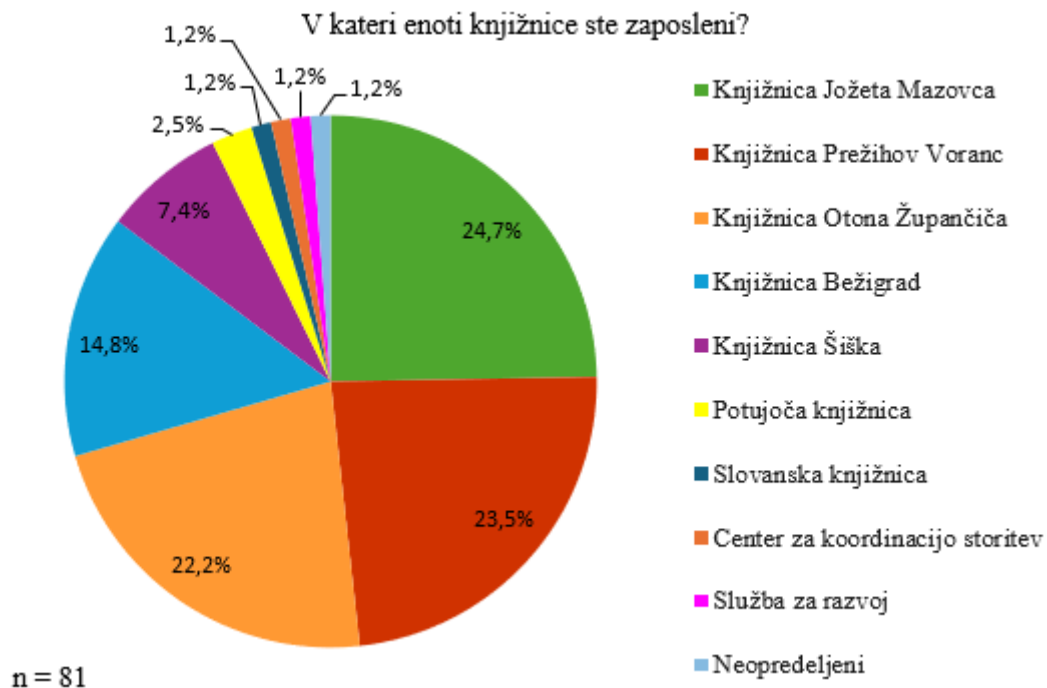
5.2 REZULTATI RAZISKAVE

5.2.1 Demografski podatki

Spletni vprašalnik je delno izpolnilo 81 zaposlenih.

Anketirance smo vprašali, v kateri enoti knjižnice so zaposleni (Slika 3).

Rezultati so pokazali, da je največ sodelujočih zaposlenih v Knjižnici Jožeta Mazovca (24,7 % oziroma 20 oseb) in v Knjižnici Prežihov Voranc (23,5 % oziroma 19), sledijo zaposleni v Knjižnici Otona Župančiča (22,2 % oziroma 18 sodelujočih), Knjižnici Bežigrad s 14,8 % oziroma 12 zaposlenimi, Knjižnici Šiška s 7,4 % oziroma 6 zaposlenimi, Potujoči knjižnici z 2,5 % oziroma 2 zaposlenima ter po en zaposlen (1,2 %) v Slovanski knjižnici, Centru za koordinacijo storitev, Službi za razvoj in en neopredeljen (1,2 %).



Slika 3: Struktura anketirancev glede na zaposlitev v enotah Mestne knjižnice Ljubljana

Sodelujoče smo vprašali tudi, na katerem delovnem mestu v knjižnici so zaposleni, pri čemer so imeli možnost označiti več odgovorov hkrati, saj večina opravlja delo na več delovnih mestih (Slika 4). Velika večina anketiranih (74,1 % oziroma 60 oseb) dela na izposoji gradiva, 66,3 % oziroma 53 anketiranih pri svetovalnem delu (informatore), 25 % oziroma 20 anketiranih se ukvarja z bibliopedagoškim delom, 12,5 % oziroma 10 anketiranih je organizatorjev prireditev, 2 anketirana oziroma 2,5 % predstavljajo knjižničarji v bibliobusu ter vodje knjižnic, prav tako 2,5 % (2 anketirana) pa predstavljajo sodelujoči v anketi, ki se niso opredelili. Po 1,3 % oziroma en anketiranec predstavlja zaposlene v obdelavi gradiva, domoznanstvu, pripravi spletnih vsebin, strokovne sodelavce za izobraževanje ter urejevalce gradiva.



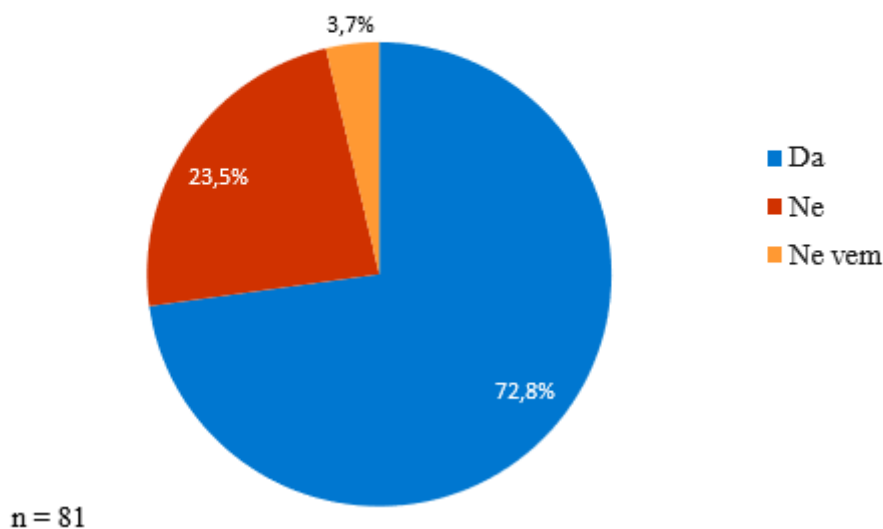
Slika 4: Delovno mesto anketirancev

5.2.2 Splošna vprašanja o gluhih in naglušnih

Pri prvem vprašanju v splošnem sklopu smo anketirance vprašali, ali so na svojem delovnem mestu v splošni knjižnici že imeli izkušnjo s komunikacijo oziroma če so že kdaj delali z gluhi ali naglušnimi uporabniki (Slika 5). Dobili smo 81 odgovorov. Nadaljnja vprašanja so bila prilagojena glede na vrsto odgovora: če so odgovorili pritrdilno, smo jih vprašali po izkušnji s komunikacijo z gluhi in naglušnimi uporabniki ter na katerem delovnem mestu so imeli to izkušnjo, v nasprotnem primeru pa so odgovarjali na naslednje vprašanje vprašalnika.

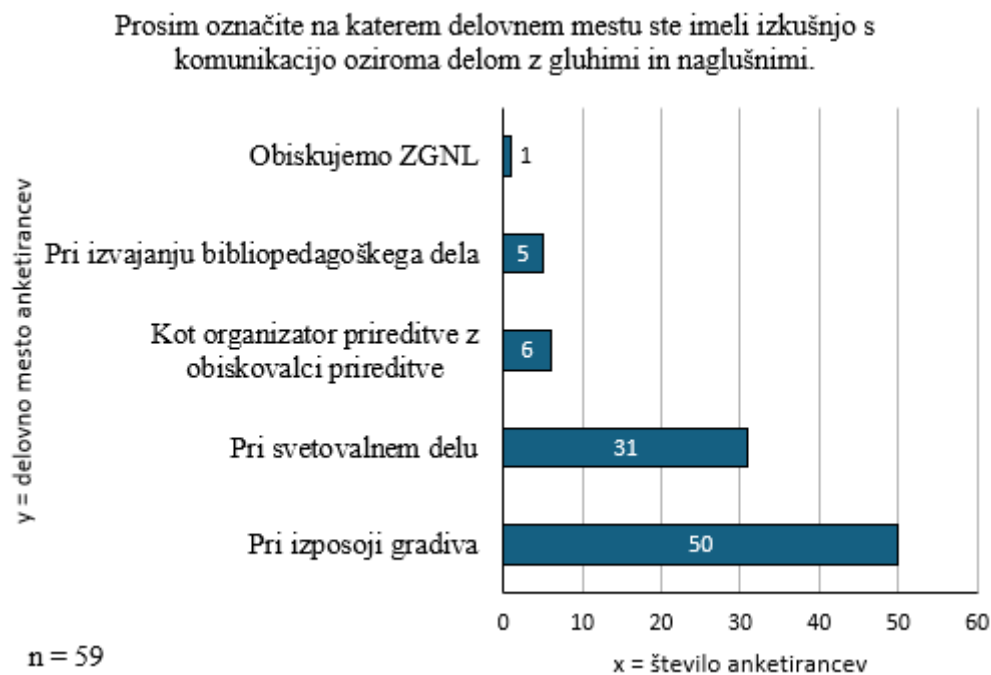
72,8 % oziroma 59 anketiranih je odgovorilo, da so že imeli izkušnjo z gluhi ali naglušnimi uporabniki, 19 anketiranih oziroma 23,5 % jih te izkušnje ni imelo, 3,7 % (3 anketirani) pa ne vedo, ali so že imeli izkušnjo pri delu z gluhi ali naglušnimi uporabniki.

Ali ste na svojem delovnem mestu v splošni knjižnici imeli izkušnjo s komunikacijo oziroma ste delali z gluhi ali naglušnimi uporabniki?



Slika 5: Izkušnja zaposlenih s slabše slišječimi uporabniki

Od 59 anketiranih, ki so že imeli izkušnjo dela z gluhi ali naglušnimi uporabniki, jih 84,7 % oziroma 50 anketiranih dela na izposoji gradiva, 52,5 % (31 anketiranih) pri svetovalnem delu, 10,2 % oziroma 6 anketiranih kot organizator prireditve z obiskovalci, 8,5 % (5 anketiranih) pri izvajanju bibliopedagoškega dela. En zaposleni (1,7 %) je imel izkušnjo z osebo, ki ga je prosila za knjige v Braillovi pisavi, kar bi lahko šteli kot svetovalno delo. Prav tako 1,7 % oziroma ena oseba obiskuje Zavod za gluhe in naglušne Ljubljana v okviru Potujoče knjižnice (Slika 6).



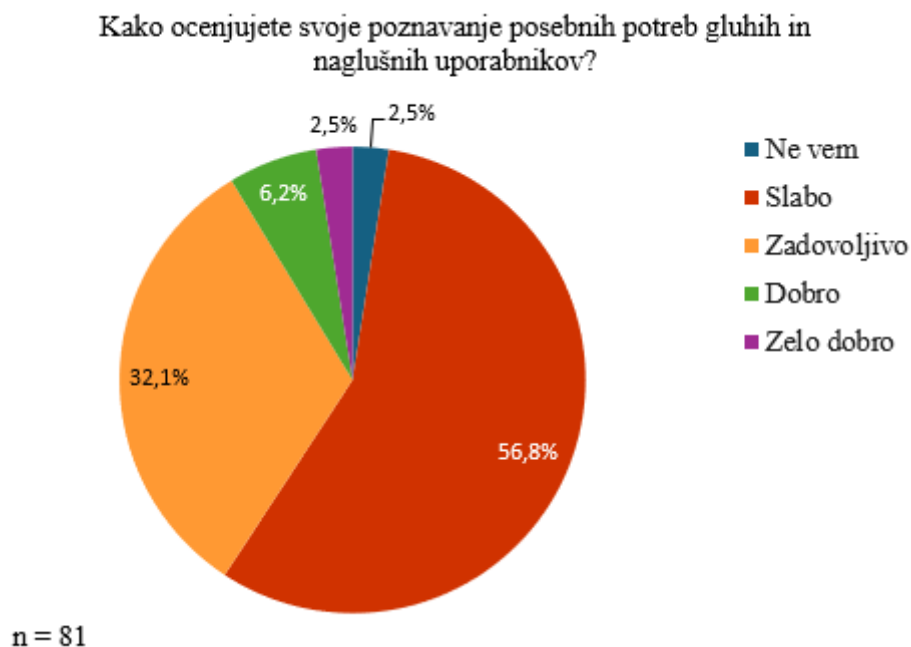
Slika 6: Delovna mesta, kjer so zaposleni imeli izkušnje pri delu s slabše slišječimi uporabniki

Izkušnje s komunikacijo oziroma delom z gluhihimi in naglušnimi so bile dokaj podobne. Anketiranci so opazili, da se komunikacija pri delu z gluhihimi in naglušnimi osebami pogosto odvija na poseben način. Veliko ljudi bere z ustnic, zato se zaposleni trudijo prilagoditi hitrost, glasnost in razločnost govora. Zavedajo se tudi, da ohranjajo stik z uporabniki, jih gledajo v obraz ter uporabljajo telesno govorico. Nekateri uporabniki jasno izrazijo težave s sluhom, medtem ko se nekateri pretvarjajo, da slišijo dobro, čeprav ne, kar lahko vodi v slabše razumevanje podanih informacij, nejevoljo ter nesporazume. Zaposleni rešujejo te težave s ponavljanjem vprašanj ali informacij.

Večji delež zaposlenih poroča o pisanju na liste, na katerega tako uporabniki kot knjižničarji zapisujejo morebitna vprašanja in bralne želje. Nekaj jih ima izkušnje pri delu z otroki iz vrtca Zavoda za gluhe in naglušne Ljubljana, ki imajo s seboj dve tolmački. Pri tem morajo knjižničarji paziti predvsem na glasno, razločno, počasno govorjenje ter preprosto izražanje. Nekaj otrok ima tudi polžev vsadek, a kljub temu slišijo malo in berejo iz ustnic.

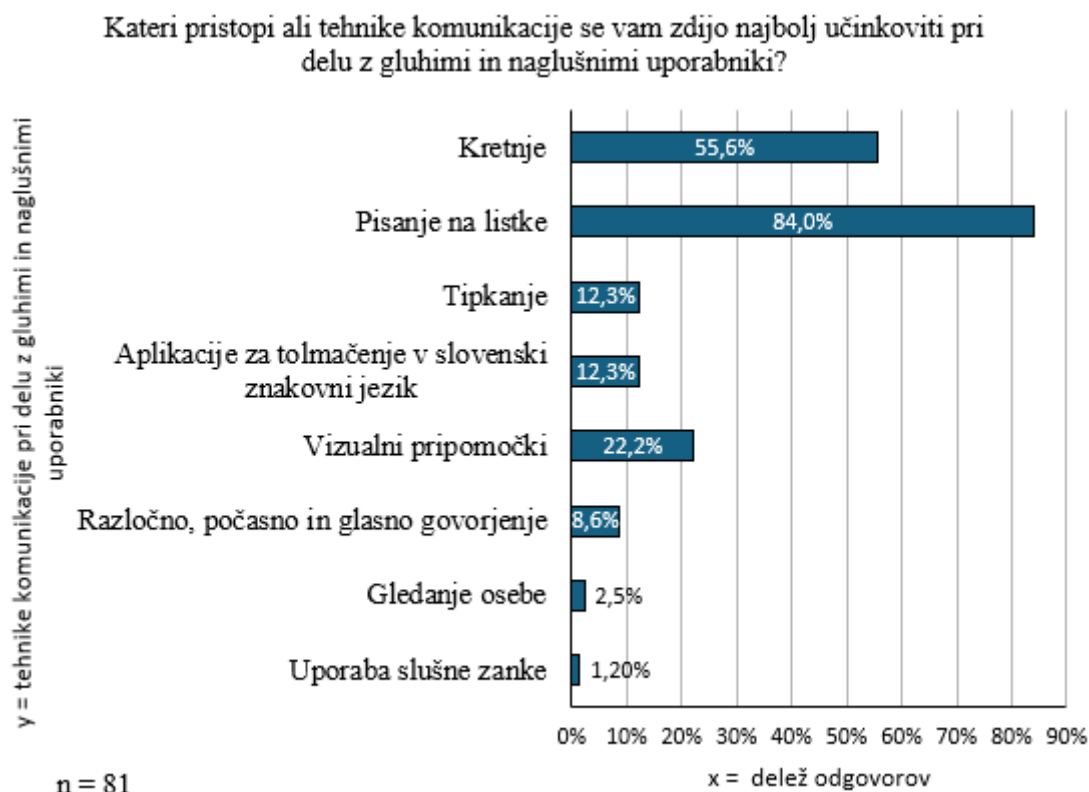
Pri četrtem vprašanju nas je zanimalo, kako zaposleni v MKL ocenjujejo svoje poznavanje posebnih potreb gluhih in naglušnih uporabnikov (Slika 7). Več kot polovica (56,8 % oziroma 46 anketiranih) je odgovorila, da je njihovo poznavanje posebnih potreb gluhih in naglušnih

slabo, 32,1 % (26 anketiranih) kot zadovoljivo, le 5 anketiranih oziroma 6,2 % dobro, 2,5 % (dva anketirana) ocenjujejo poznavanje potreb slabše slišočih kot zelo dobro, medtem ko enak odstotek zaposlenih ne ve, kako bi ocenili svoje poznavanje potreb te skupine uporabnikov.



Slika 7: Poznavanje potreb gluhih in naglušnih uporabnikov

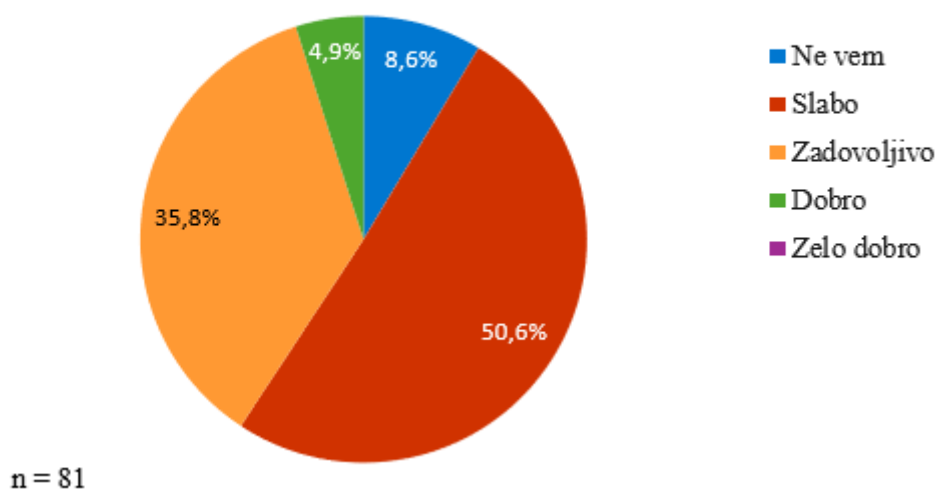
V petem vprašanju smo anketirance vprašali po najbolj učinkovitih tehnikah komunikacije pri delu z uporabniki s slušnimi težavami (Slika 8). Izmed vnaprej podanih odgovorov 84 % oziroma 68 anketiranih meni, da je pisanje na listke najučinkovitejša komunikacijska tehnika, sledijo kretnje s 55,6 % (45 anketiranih), vizualni pripomočki z 22,2 % (18 anketiranih), aplikacije za tolmačenje v slovenski znakovni jezik ter tipkanje, oba z 12,3 % (10 anketiranih). V kategoriji »drugo« so anketiranci navedli, da je pomembno tudi razločno, počasno in glasno govorjenje, gledanje osebe s slušnimi težavami ter uporaba slušne induktivne zanke.



Slika 8: Učinkovitost komunikacijskih tehnik pri delu z gluhi in naglušnimi uporabniki

Želeli smo izvedeti, kako bi anketiranci ocenili svoje trenutne veščine pri posredovanju in prejemanju informacij s strani gluhih in naglušnih uporabnikov (Slika 9). Več kot polovica anketirancev (50,6 % oziroma 41 anketiranih) meni, da so njihove veščine slabe, 35,8 % (29 anketiranih) jih ocenjuje kot zanesljive, 8,6 % (7 anketiranih) ne zna oceniti svojih veščin, 4,9 % oziroma 4 anketirani pa menijo, da so njihove trenutne veščine dobre.

Kako bi ocenili vaše trenutne veščine pri posredovanju, prejemanju informacij gluhih in naglušnih uporabnikov?

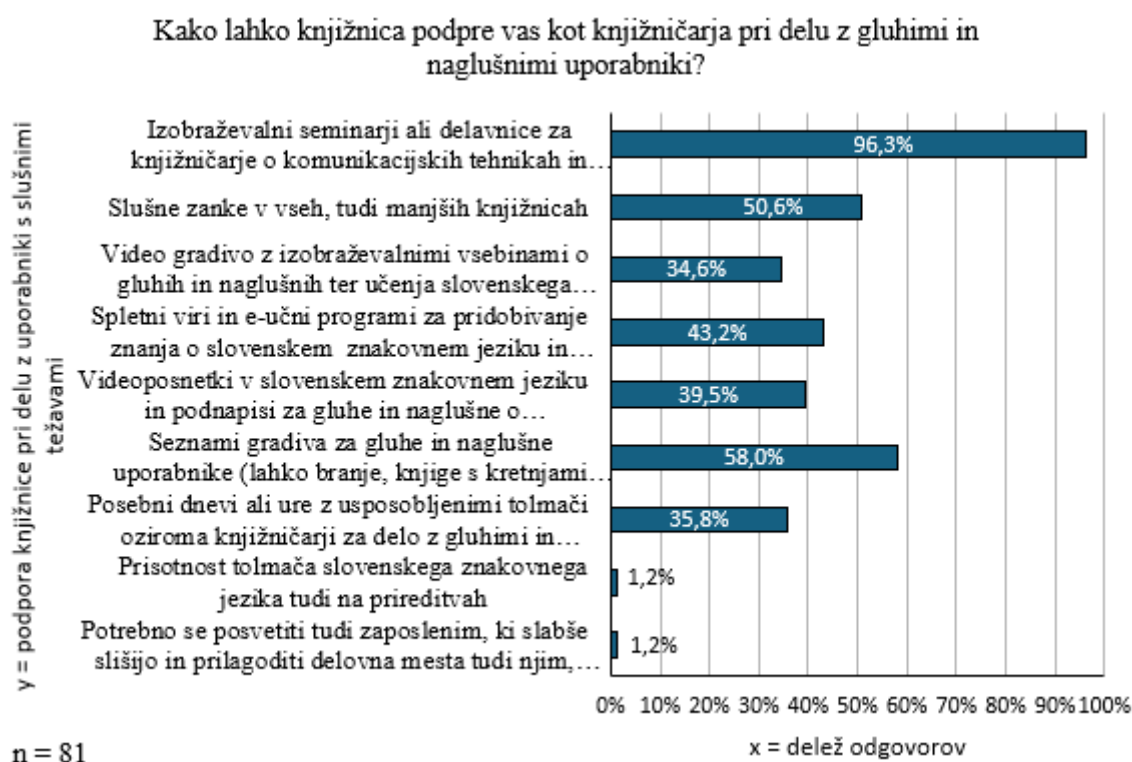


Slika 9: Ocena veščin zaposlenih pri posredovanju in prejemanju informacij slabše slišočih uporabnikov

Zanimalo nas je mnenje respondentov, kako bi knjižnica lahko spodbujala knjižničarje k razvijanju veščin za boljše komuniciranje z gluhi in naglušnimi uporabniki. Večina je odgovorila, da bi to lahko dosegli z učenjem slovenskega znakovnega jezika ter z izobraževanji o potrebah, pripomočkih in načinih komunikacije uporabnikov s slušnimi težavami. Nekdo je predlagal, da bi si na izobraževanjih zatisnili ušesa, da bi se postavili v situacijo, kjer ne bi ničesar slišali – tako bi se postavili v kožo gluhega uporabnika in videli, kateri načini komunikacije so bolj in kateri manj uspešni.

Pri osmem vprašanju smo želeli izvedeti, kako lahko knjižnica podpre zaposlene kot knjižničarje pri delu z gluhi in naglušnimi uporabniki (Slika 10). Kar 96,3 % oziroma 78 anketirancev je odgovorilo, da z izobraževalnimi seminarji ali delavnicami za knjižničarje o komunikacijskih tehnikah in delu z gluhi in naglušnimi ter vključevanjem strokovnjakov s področja gluhot in naglušnosti. 58 % oziroma 47 anketiranih bi radi imeli sezname gradiva za gluhe in naglušne uporabnike (lahko branje, knjige s kretnjami slovenskega znakovnega jezika), nekaj več kot polovica anketirancev meni, da bi slušne zanke morale biti v vseh, tudi manjših knjižnicah. Anketiranci želijo tudi spletne vire in e-učne programe za pridobivanje znanja o slovenskem znakovnem jeziku in drugih komunikacijskih metodah za komuniciranje z gluhi in naglušnimi (43,2 % oziroma 35 anketiranih). Videoposnetke v slovenskem znakovnem jeziku in s podnapisi za gluhe in naglušne o postavitvi knjig v knjižnici bi rado imelo 32

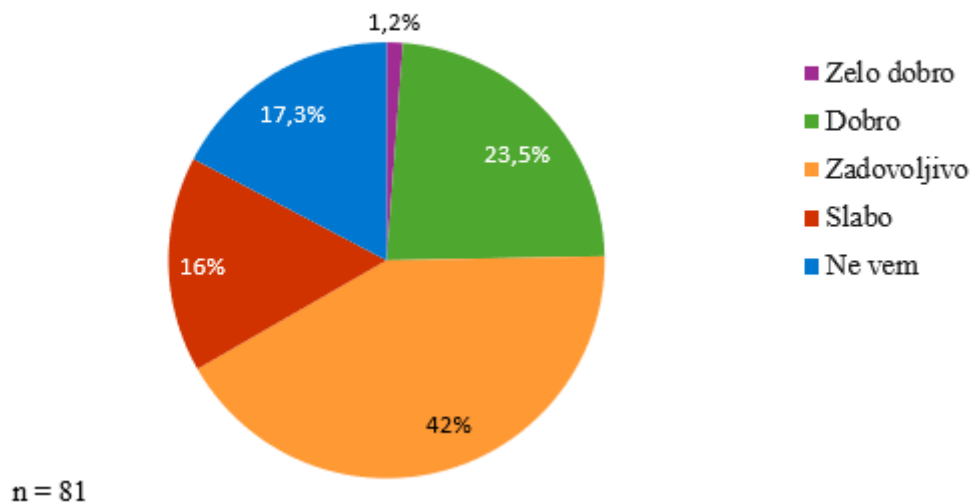
anketirancev (39,5 %), 29 anketiranih (35,8 %) meni, da bi bilo dobro imeti posebne dneve ali ure z usposobljenimi tolmači oziroma knjižničarji za delo z gluhihimi in naglušnimi uporabniki, 34,6 % oziroma 28 anketiranih pa se bolj nagiba k video gradivu z izobraževalnimi vsebinami o gluhih in naglušnih ter učenjem slovenskega znakovnega jezika. Dva anketiranca sta v kategorijo »drugo« napisala, da se je potrebno posvetiti tudi zaposlenim v knjižnicah, ki slabše slišijo, in prilagoditi delovna mesta tudi njim, saj imajo pri delu težave pri komunikaciji z uporabniki, ter prisotnost tolmača slovenskega znakovnega jezika tudi na prireditvah.



Slika 10: Mnenje anketiranih o tem, kako lahko knjižnica podpre zaposlene kot knjižničarje pri delu s slabše slišječimi uporabniki knjižnice

V devetem vprašanju smo respondente prosili, naj ocenijo raven dostopnosti njihove knjižnice za gluhe in naglušne uporabnike (Slika 11). Največ zaposlenih (42 % oziroma 34 anketiranih) je raven dostopnosti za slabše slišječ uporabnike ocenilo kot zadovoljivo, 23,5 % (19 anketiranih) dobro, 17,3 % (14 anketiranih) ni znalo oceniti dostopnosti, 16 % (13 anketiranih) je odgovorilo slabo, le ena oseba (1,2 %) pa je ocenila z oceno zelo dobro.

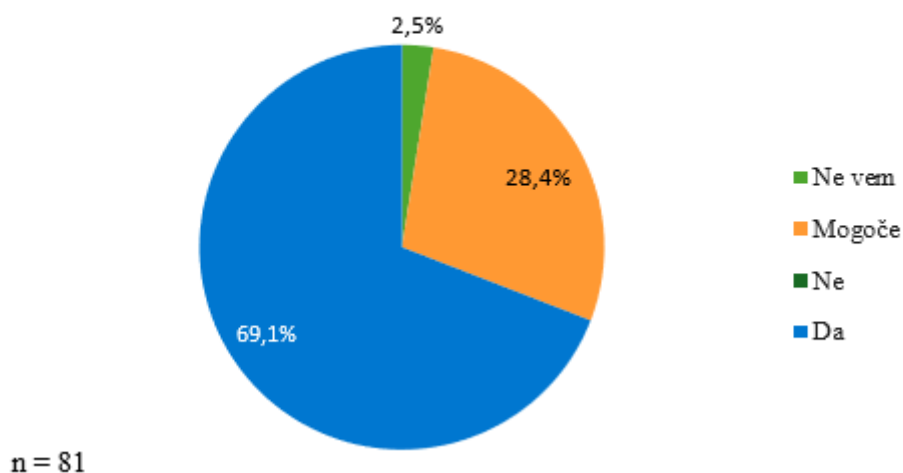
Kako bi ocenili raven dostopnosti vaše knjižnice za gluhe in naglušne uporabnike glede na vaše izkušnje?



Slika 11: Ocena dostopnosti knjižnice za gluhe in naglušne uporabnike

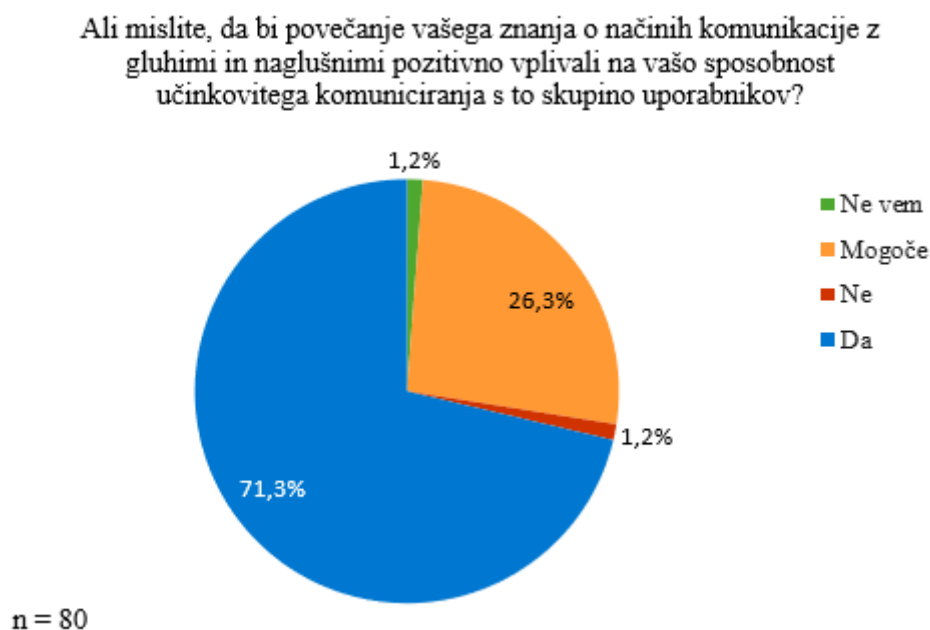
V desetem vprašanju smo anketirance vprašali, ali bi bilo koristno vzpostaviti poseben sistem pridobivanja povratnih informacij s strani gluhih in naglušnih uporabnikov, da bi knjižničarji bolje razumeli njihove potrebe (Slika 12). 56 anketirancev (69,1 %) je odgovorilo pritrdilno, 23 (28,4 %) morda, dva anketiranca (2,5 %) pa ne vesta odgovora na vprašanje.

Ali bi bilo koristno vzpostaviti poseben sistem pridobivanja povratnih informacij s strani gluhih in naglušnih uporabnikov, da bi knjižničarji bolje razumeli njihove potrebe?



Slika 12: Mnenje anketiranih o koristnosti vzpostavitve sistema za pridobivanje povratnih informacij s strani slabše slišočih uporabnikov

Anketirance smo vprašali tudi, ali menijo, da bi povečanje njihovega znanja o načinih komunikacije z gluhi in naglušnimi pozitivno vplivalo na njihovo sposobnost učinkovitega komuniciranja s to skupino uporabnikov (Slika 13). 71,3 % oziroma 57 anketirancev se je z vprašanjem strinjalo, 26,3 % oziroma 21 anketiranih je označilo odgovor mogoče, dva anketiranca (vsak po 1,2 %) pa sta odgovorila, da ne vesta odgovora na to vprašanje oziroma da ne bi pozitivno vplivalo na boljšo komunikacijo s slabše slišječimi uporabniki.

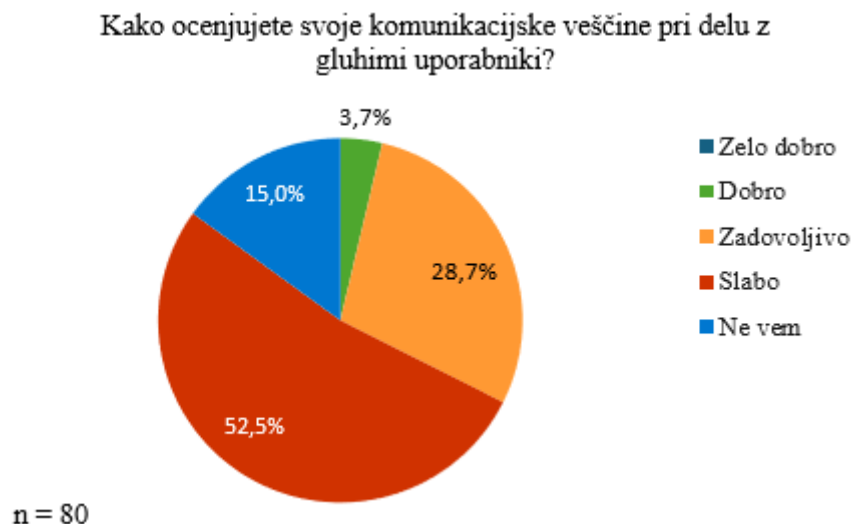


Slika 13: Mnenje anketiranih o tem, ali bi povečanje znanja o načinih komunikacije s slabše slišječimi uporabniki pozitivno vplivalo na komunikacijo z le-timi

5.2.3 Vprašanja o delu z gluhi uporabniki

V tretjem sklopu vprašanj smo anketirance povprašali o delu z gluhi uporabniki.

Pri prvem vprašanju nas je zanimalo, kako zaposleni ocenjujejo svoje komunikacijske veščine pri delu z gluhi uporabniki (Slika 14). Najmanj (3,7 % oziroma 3 anketirani) jih je označilo odgovor dobro, 15 % (12 anketiranih) ne zna oceniti svojih komunikacijskih veščin, 28,7 % (23 anketiranih) jih ocenjuje kot zadovoljive, medtem ko 52,5 % oziroma 42 anketiranih meni, da so njihove komunikacijske veščine pri delu z gluhi uporabniki slabe.



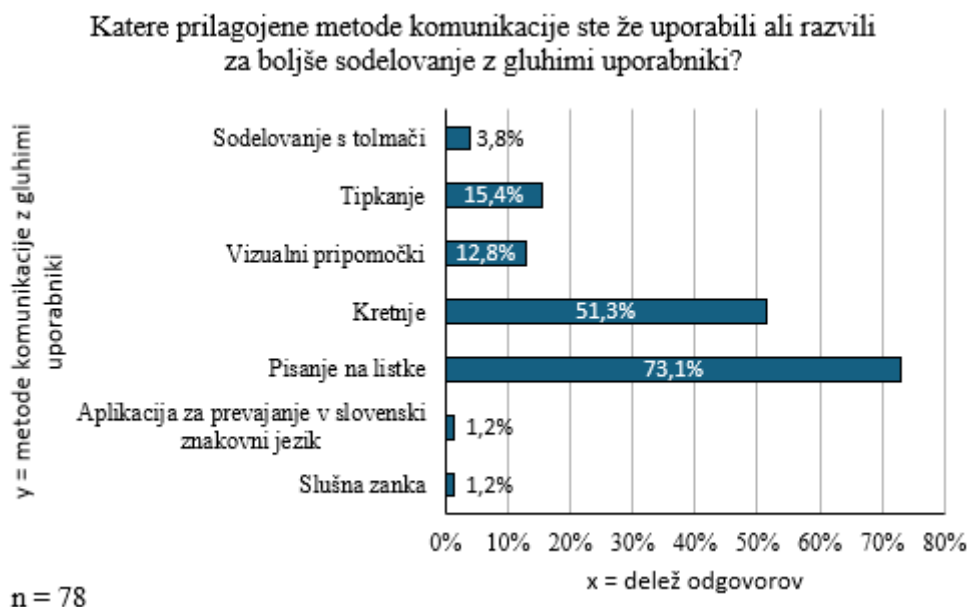
Slika 14: Ocena anketirancev o njihovih komunikacijskih veščinah pri delu z gluhihimi uporabniki

Pri drugem vprašanju smo anketirance povprašali o težavah oziroma izzivih, opaženih pri delu z gluhihimi uporabniki. Približno polovica uporabnikov je odgovorila, da še ni imela stika z gluhihimi uporabniki. Druga polovica vprašanih pa je navedla, da se soočajo z zelo oteženo komunikacijo. Nekateri so to rešili s pisanjem na listke, drugi so izpostavili težave pri prepoznavanju načina komunikacije gluhega (branje z ustnic ali delno slišišči uporabnik), kar je vodilo v omejeno komunikacijo in težave pri svetovanju. Manjšina anketirancev ni vedela, da komunicira z gluho osebo, kar je privedlo do nesporazumov, pri čemer je gluhi uporabnik mislil, da se knjižničar iz njega norčuje. Nekaj anketiranih je zadrego s komunikacijo rešilo tako, da je uporabnika usmerilo s pomočjo smernih tabel z vrstilci UDK ter pisanjem na listke.

Vprašani so nam tudi zaupali, kako se spopadajo s situacijami, ko se soočajo z jezikovnimi ali komunikacijskimi ovirami med delom z gluhihimi. Odgovori so bili raznoliki – od pisanja na listke, kazanja s kretnjami, branja z ustnic, nekateri uporabnikom posvetijo več časa in pozornosti in jih tudi peljejo med police, spet drugi za pomoč prosijo sodelavce.

V četrtem vprašanju smo anketirance vprašali, katere prilagojene metode komunikacije so že uporabili ali razvili za boljše sodelovanje z gluhihimi uporabniki (Slika 15). Izmed že naštetih odgovorov je 73,1 % oziroma 57 vprašanih odgovorilo, da s pisanjem na listke, 51,3 % (40 vprašanih) s kretnjami, s tipkanjem si je pomagalo 15,4 % (12 vprašanih), z vizualnimi pripomočki 12,8 % (10 vprašanih), 3,8 % (3 vprašani) je sodelovalo s tolmači, en zaposleni

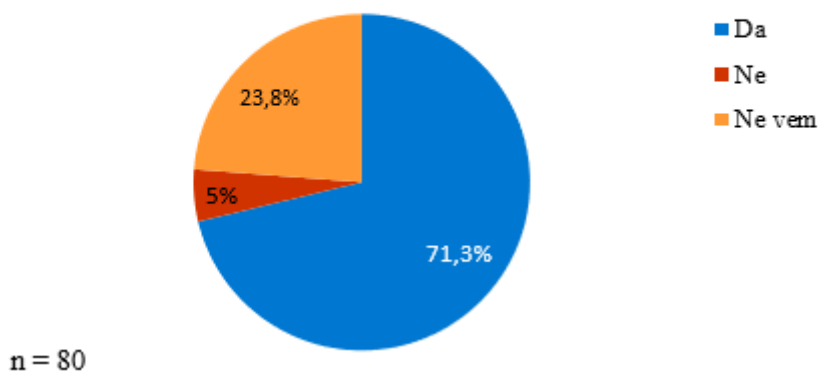
(1,2 %) pa si je pomagal z aplikacijo za tolmačenje v slovenski znakovni jezik ter z uporabo slušne zanke za tiste gluhe, ki imajo slušni aparat ali polžev vsadek.



Slika 15: Uporabljene metode komunikacije pri delu z gluhi uporabniki

V petem vprašanju nas je zanimalo mnenje anketirancev, ali bi bilo koristno imeti osnovno znanje znakovnega jezika za boljše razumevanje potreb in želja gluhih in naglušnih uporabnikov (Slika 16). 71,3 % oziroma 57 vprašanih je odgovorila pritrdilno, 23,8 % (19 vprašanih) ne ve, 5 % oziroma 4 vprašani pa menijo, da znanje znakovnega jezika ne bi bilo koristno.

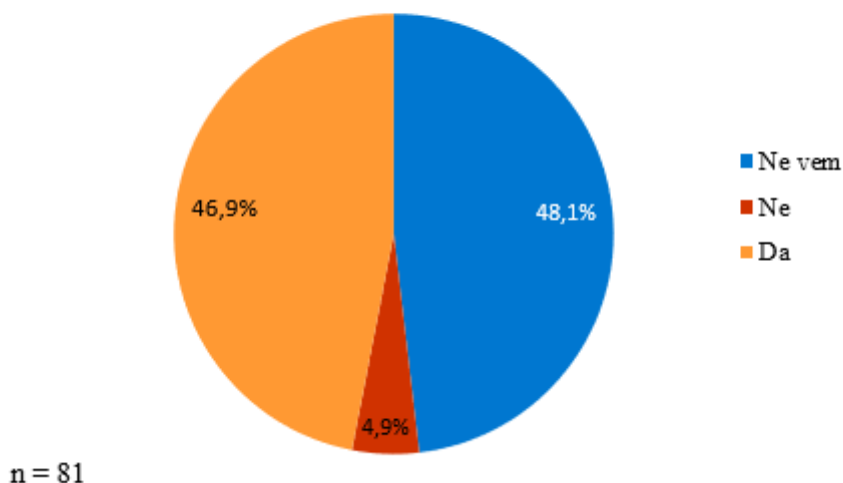
Ali menite, da bi bilo koristno imeti osnovno znanje znakovnega jezika za boljše razumevanje potreb in želja gluhih in naglušnih uporabnikov?



Slika 16: Mnenja anketirancev o koristnosti znanja znakovnega jezika pri komunikaciji z gluhi in naglušnimi uporabniki.

Anketirance smo vprašali, ali bi katera področja glede dela z gluhi uporabniki želeli dodatno izpopolniti (Slika 17). 48,1 % (39 anketiranih) je odgovorilo, da ne ve, 46,9 % (38 anketiranih) je odgovorilo pritrdilno, 4,9% (4 anketirani) pa ne bi želeli izpopolniti ničesar za delo z gluhi uporabniki.

Bi katera področja glede dela z gluhi uporabniki želeli dodatno izpopolniti?



Slika 17: Mnenje anketiranih o izpopolnitvi področja dela s slabše slišječimi uporabniki

Anketirance, ki so na prejšnje vprašanje odgovorili pritrdilno, smo vprašali, katera področja glede dela z gluhi uporabniki bi želeli izpopolniti. Vsi so odgovorili, da bi radi imeli tečaje

kretanja slovenskega znakovnega jezika za zaposlene s poudarkom na vsebinah, ki pridejo prav za komuniciranje v knjižnici.

5.2.4 Vprašanja o delu z naglušnimi uporabniki

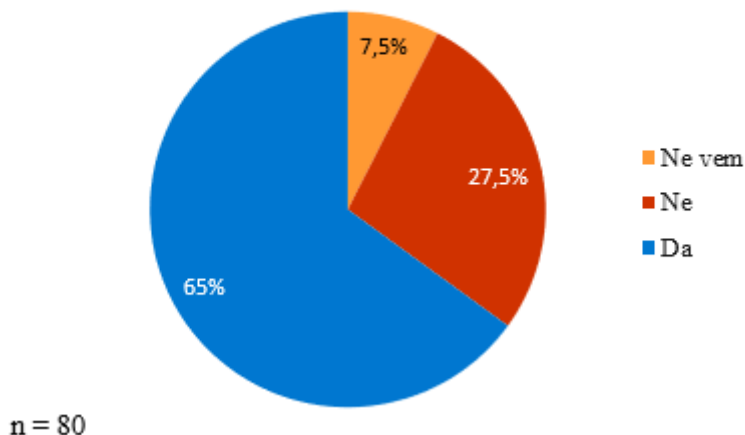
V četrtem sklopu vprašanj smo se osredotočili na delo z naglušnimi uporabniki.

Prvo vprašanje se je nanašalo na težave ali izzive pri delu z naglušnimi uporabniki. Vprašani so odgovorili, da je komunikacija težja, da tudi po večkratnem ponavljanju včasih uporabniki ne razumejo povedanega. Nekateri morajo zelo glasno govoriti, včasih celo kričati v upanju, da bo uporabnik lažje razumel povedano. Težave imajo tudi zaradi zaščitnih pregrad na izposojevalnih pultih, nekateri pa pogošajo, da v knjižnici nimajo nameščene slušne zanke ali zvočnika za glasnejši govor. Vprašani opažajo, da je naglušnim nerodno priznati, da slabše slišijo, poleg tega pa so zaradi slabšega sluha tudi zmedeni, kar dodatno otežuje dialog.

Anketiranci so nam zaupali tudi, kako se spopadajo s situacijami, ko se soočajo s komunikacijskimi ovirami med delom z naglušnimi uporabniki. Večina je odgovorila, da se poslužuje pisanja na listke ali pa glasnega, razločnega, počasnega govorjenja. Včasih se zatečejo tudi v tih kotiček knjižnice, saj naglušne moti hrup oziroma govorjenje drugih v knjižnici. Le manjšina si je pomagala z uporabo slušne zanke.

V tretjem vprašanju smo anketirance vprašali, ali knjižnica, v kateri večinoma delajo ima slušno zanko (Slika 18). 65 % oziroma 52 zaposlenih jih je odgovorilo pritrdilno, 27,5 % (22 anketiranih) je odgovor zanikalo, 7,5 % oziroma 6 vprašanih pa ne ve, ali ima knjižnica slušno zanko.

Ali ima knjižnica, v kateri največ delate slušno zanko?



Slika 18: Nameščenost slušne zanke v knjižnicah

Tiste, ki so odgovorili pritrdilno (52 odgovorov oziroma 65 %), smo vprašali, ali slušna zanka v njihovi knjižnici pomaga pri komunikaciji z naglušnimi uporabniki. Večina (86,5 % oziroma 45 anketiranih) je odgovorila, da niso bili v situaciji, kjer bi jo lahko uporabili. Šest odgovorov (11,8 %) je bilo pritrdilnih, en odgovor pa se je glasil, da pomaga slabše slišočemu zaposlenemu pri komunikaciji s strankami.

Pri šestem vprašanju smo želeli izvedeti, kako bi knjižničarji lahko bolje razumeli in upoštevali posebne potrebe in želje naglušnih uporabnikov pri izvajanju svojih nalog. Največ odgovorov se je nanašalo na usposabljanja in tečaje z metodami in tehnikami dela z naglušnimi uporabniki, nasvete naglušnih oseb o najboljših načinih komunikacije z njimi, nekaj anketirancev pa meni, da bi se bilo najbolje naučiti uporabljati slušno zanko.

6 RAZPRAVA

Cilj raziskave je ugotoviti, kako bi knjižničarji lahko izboljšali svoje delo pri obravnavanju uporabnikov s slušnimi težavami. Postavili smo pet hipotez, ki smo jih želeli preveriti s pomočjo rezultatov ankete.

Hipoteza 1 se glasi: »Knjižničarji se v službi srečujejo z gluhi in naglušnimi uporabniki.« Postavljeno hipotezo lahko potrdimo, saj smo iz rezultatov ankete ugotovili, da je na svojem delovnem mestu 72,8 % zaposlenih imelo izkušnjo z delom z gluhi in naglušnimi uporabniki.

Hipoteza 2 pravi: »Komunikacija je glavni izziv, s katerim se knjižničarji srečujejo pri delu z gluhi in naglušnimi uporabniki.«

Iz rezultatov ankete je razvidno, da so udeleženci, ki so bili anketirani glede dela z gluhi in naglušnimi uporabniki, izpostavili komunikacijo kot največjo težavo, s katero se spopadajo. Hipotezo potrdimo.

Hipoteza 3 pravi, da bi »povečanje znanja knjižničarjev o načinih komunikacije pozitivno vplivalo na njihovo sposobnost učinkovitega komuniciranja z gluhi in naglušnimi uporabniki.«

Glede na rezultate ankete lahko potrdimo tretjo hipotezo, saj večina anketirancev (več kot 70 %) verjame, da bi dodatno znanje o načinih komunikacije s slabše slišječimi uporabniki izboljšalo njihovo komunikacijo s to skupino uporabnikov.

Hipoteza 4 pravi, da so »knjižničarji usposobljeni za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki knjižnice.«

Ugotovili smo, da večina knjižničarjev ocenjuje svoje veščine pri posredovanju in prejemanju informacij ter poznavanje potreb gluhih in naglušnih uporabnikov kot pomanjkljive. Enako slabo ocenjujejo tudi svoje komunikacijske veščine pri delu s to skupino uporabnikov, pri čemer se največji izziv kaže ravno v komunikaciji, ki je ključnega pomena, anketiranci pa bi si jo želeli izboljšati. Na podlagi rezultatov ankete lahko zavrremo četrto hipotezo.

Hipoteza 5 se glasi: »Tehnološki pripomočki pomagajo knjižničarjem pri delu z uporabniki s slušno okvaro.«

V šestih knjižnicah mestnega območja MKL so pri izposojevalnih pultih, dvoranah za prireditve ter v računalniški učilnici nameščene indukcijske zanke. Večina anketiranih je sicer navedla, da še niso imeli možnosti uporabiti slušne zanke, kljub temu pa tisti, ki so jo že uporabili, večinoma poročajo, da deluje in pomaga k boljšemu razumevanju govora pri tistih, ki nosijo slušne aparate. Hipotezo lahko potrdimo.

Na podlagi ugotovitev ugotavljamo, da bi dodatno usposabljanje knjižničarjev o načinih komunikacije posameznikov s slušno okvaro, izboljšanje komunikacijskih veščin ter povečanje

ozaveščenosti o potrebah in izzivih, s katerimi se soočajo gluhi in naglušni uporabniki, izboljšalo usposobljenost knjižničarjev za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki. Prav tako bi lahko razmislili o širši uporabi tehnoloških pripomočkov. Slušne zanke, ki so že nameščene v določenih knjižnicah, bi lahko namestili v vseh enotah MKL, ob tem pa poskrbeli tudi za usposabljanje zaposlenih o uporabi slušnih zank. Z okrepljeno promocijo o razpoložljivosti slušnih zank v knjižnicah bi uporabniki slušne zanke tudi ustrezno uporabljali ter tako zmanjšali komunikacijske ovire z zaposlenimi v knjižnici.

V nekaterih knjižnicah se ob izposojevalnem pultu nahajajo tudi LCD-zaslone z možnostjo predvajanja knjižničnih vsebin. Zaslone bi lahko služili predvajanju videoposnetkov o osnovnih informacijah ter postavitvi gradiva v dotični knjižnici. Posnetki bi bili v znakovnem jeziku s prikazom podnapisov. Z dodatnim usposabljanjem zaposlenih za učenje slovenskega znakovnega jezika bi lahko zagotavljali po enega zaposlenega v vsaki izmeni, ki bi obvladal slovenski znakovni jezik, kar bi omogočilo lažjo komunikacijo z gluhi ali naglušnimi obiskovalci. Knjižničarjem bi komunikacijo z osebami s slušnimi težavami olajšalo tudi slikovno gradivo s prikazom informacij, ki jih najpogosteje posredujemo uporabnikom, na primer kako se prijaviti na knjižnični računalnik, kako si izposoditi knjige na knjigomatu.

V pomoč pri delu z gluhi in naglušnimi uporabniki bi bile knjižničarjem tudi informacije na spletu in družbenih omrežjih, ki bi bile namenjene prav tej skupini uporabnikov (informacije o knjižnici, dogodkih, videogradivo s podnapisi in opremljeno s slovenskim znakovnim jezikom).

7 ZAKLJUČEK

V času nenehnih sprememb, je pomembna naloga knjižničarjev, da vsakomur omogočijo dostop do informacij in kulturnih vsebin, kar vključuje tudi gluhe in naglušne osebe. Zato je pomembno, da knjižničarji razvijejo posebne načine komuniciranja, da bi se ti uporabniki počutili dobrodošle in vključene.

Pričujoča raziskava se osredotoča na delo knjižničarjev z uporabniki, ki imajo težave s sluhom ter na izboljšanje dela z njimi. V raziskavi smo proučevali, kako se knjižničarji soočajo z izzivi pri delu z uporabniki s slušno oviro. Rezultati so pokazali, da se knjižničarji redno srečujejo s temi uporabniki, pri čemer je kot osrednji izziv izpostavljena komunikacija z njimi. Knjižničarji se niso ocenili kot dovolj usposobljeni za delo s slušno oviranimi uporabniki, več kot 70 %

sodelujočih v anketi je izrazilo prepričanje, da bi več znanja o načinih komunikacije z gluhi in naglušnimi uporabniki izboljšalo njihovo delo s to skupino uporabnikov. Izsledki prinašajo tudi zelo pomembno ugotovitev, da so tehnološki pripomočki, kot so slušne zanke, pokazali pozitivne učinke pri delu s to skupino.

Na podlagi ugotovitev priporočamo dodatno usposabljanje knjižničarjev za izboljšanje komunikacije s slušno oviranimi uporabniki, krepitev komunikacijskih veščin ter večjo ozaveščenost o njihovih potrebah. Razmisliti bi bilo treba o širši uporabi tehnoloških pripomočkov, kot so slušne zanke, ter zagotoviti njihovo boljšo dostopnost in promocijo. V nekaterih knjižnicah bi lahko uporabili LCD-zaslone za prikaz kratkih videoposnetkov o gradivu in storitvah. Poleg tega bi bilo koristno imeti knjižničarja, ki obvlada slovenski znakovni jezik, za lažjo komunikacijo z gluhi in naglušnimi uporabniki, ob tem pa bi lahko pripravili tudi slikovno gradivo s kretnjami za pomoč knjižničarjem pri komunikaciji z gluhi in naglušnimi.

8 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Andissac, M.-N. (2017). *Library services in France for people who are deaf and hard of hearing* [Predstavitev PPT]. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/lsn/projects/Deaf/washington-2017-andissac.pdf>
- Bauman, J., Fistrič, Š., Giuliatti, T. in Jelenc, A. (2018). *Ne slišim vas! Kako ravnati v stikih z osebami z okvarami sluha: priročnik za zdravstvene delavce*. Nacionalni inštitut za javno zdravje.
- Bibliopi. (b. d.). <https://bibliopi.wordpress.com/>
- Bibliothèque Toulouse. (b. d.). *Sourds et malentendants*. <https://www.bibliotheque.toulouse.fr/pratique/accessibilite/sourds-et-mal-entendants/>
- Brooklyn Public Library. (b. d.) *BookFlix*. <https://www.bklynlibrary.org/online-resources/bookflix>
- Cohen, F. S. (2017). *Serving the deaf & hard of hearing community at Montgomery County public libraries* [Predstavitev PPT]. https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/lsn/projects/Deaf/washington-2017-susan_cohen.pdf

Rožič, P., Opolnomočenje knjižničarjev Mestne knjižnice Ljubljana za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- Day, J. M. (ur.). (2010). *Guidelines for library services to deaf people*. International Federation of Library Associations and Institutions. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/62.pdf>
- Gaber Korbar, V. in Gaber, M. (2018). *Spoznajmo gluhe*. Društvo ustvarjalcev Taka Tuka.
- Lujić, D. (2019). *Services of the Maribor public library for the deaf and hard of hearing people*. International Federation of Library Associations and Institutions. <https://library.ifla.org/id/eprint/2438/1/127-lujic-en.doc.pdf>
- Mestna knjižnica Ljubljana. (2020). *Letno poročilo MKL 2019*. https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2021/04/LETNO_POROCILO_MKL_2019-1.pdf
- Mestna knjižnica Ljubljana. (2021). *Letno poročilo MKL 2020*. https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2021/04/LETNO_POROCILO_MKL_2020-1.pdf
- Mestna knjižnica Ljubljana. (2024). *Poslovno poročilo za leto 2023*. https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2024/03/LETNO_POROCILO_MKL_2023-1.pdf
- Mestna knjižnica Ljubljana. (b. d. a). *O nas*. <https://www.mklj.si/o-nas/>
- Mestna knjižnica Ljubljana. (b. d. b.). *Knjižnične storitve za gluhe in naglušne*. <https://www.mklj.si/storitve-za-gluhe-in-naglusne/>
- Patrons who are deaf or hard of hearing: what you need to know. Accessibility tip sheet 10.* (2010). American Library Association. <https://www.ala.org/asgcla/sites/ala.org.asgcla/files/content/asclaprotools/accessibilitytipsheets/tipsheets/10-Deaf.pdf>
- Rosen, J. (2017). *Serving the deaf and hard of hearing communities at the district of Columbia public library: an overview*. [Predstavitev PPT]. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/lsn/projects/Deaf/washington-2017-rosen.pdf>
- Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028)*. (2018). Nacionalni svet za knjižnično dejavnost. <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MK/Zakonodaja-ki-ni-na-PISRS/Kulturna-dediscina/2ffbd52377/Strokovna-priporocila-in-standardi-za-splosne-knjiznice.pdf>
- Štanta, M. (2013). *Naglušni naglušnemu: o sluhu in slušnih aparatih*. Društvo gluhih in naglušnih Severne Primorske.
- Tumble book library. (b. d.). *Frequently asked questions*. <https://www.tumblebooklibrary.com/FAQ.aspx>
- Ustava Republike Slovenije. (1991). *Uradni list RS*, št. 33/91- I, 42/97 – UZS68, 66/00 – UZ80, 24/03 – UZ3a, 47, 68, 69/04 – UZ14, 69/04 – UZ43, 69/04 – UZ50, 68/06 –

UZ121,140,143, 47/13 – UZ148, 47/13 – UZ90,97,99, 75/16 – UZ70a in 92/21 – UZ62a. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=USTA1>

World Health Organization. (b. d. a). *Deafness and hearing loss*. https://www.who.int/health-topics/hearing-loss#tab=tab_2

World Health Organization. (b. d. b). *Ear and hearing care - EURO*. <https://www.who.int/multi-media/details/ear-and-hearing-care---euro>

Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). (2001). *Uradni list RS*, št. 87/01, 96/02 – ZUJIK, 92/15. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO2442&d-49682-p=1&d-49682-o=2&d-49682-s=1>

Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika (ZUSZJ). (2002). *Uradni list RS*, št. 96/02. <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1713>

Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije. (22. 2. 2014). *FM-SISTEM*. <https://zveza-gns.si/tehnici-pripomocki/fm-sistem-cm-komplet/>

Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije. (b. d. a). *Gluhost*. <https://zveza-gns.si/o-zvezi/o-gluhoti/>

Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije. (b. d. b). *Naglušnost*. <https://zveza-gns.si/o-zvezi/o-naglusnosti/>

PRILOGA 1: Anketni vprašalnik

Opolnomočenje knjižničarjev Mestne knjižnice Ljubljana za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki

Spoštovane sodelavke in sodelavci,

v okviru naloge za bibliotekarski izpit z naslovom **Opolnomočenje knjižničarjev Mestne knjižnice Ljubljana za delo z gluhi in naglušnimi** Vas prosim za 10 minut Vašega časa za izpolnitev anonimnega anketnega vprašalnika. Rezultati ankete bodo uporabljeni za namen pisne naloge pri bibliotekarskem izpitu, kjer ugotavljamo usposobljenost knjižničarjev pri delu z gluhi in naglušnimi uporabniki knjižnice.

Za Vaše sodelovanje se vam vnaprej zahvaljujem,

Petra Rožič

SPLOŠNO

1. Ali ste na svojem delovnem mestu v splošni knjižnici imeli izkušnjo s komunikacijo oziroma ste delali z gluhi ali naglušnimi uporabniki? (DA/NE/NE VEM)

- Da
- Ne
- Ne vem

Če ste odgovorili z "DA", prosim, če označite na katerem delovnem mestu ste imeli izkušnjo s komunikacijo oziroma delom z gluhi in naglušnimi.

- pri delu na evidenci gradiva
- pri svetovalnem delu
- kot organizator prireditve z obiskovalci prireditve
- pri izvajanju bibliopedagoškega dela
- drugo:

Prosim če delite svojo izkušnjo s komunikacijo oziroma delom z gluhi in naglušnimi.

2. Kako ocenjujete svoje poznavanje posebnih potreb gluhih in naglušnih uporabnikov?

- Slabo
- Zadovoljivo
- Dobro
- Zelo dobro
- Ne vem

3. Kateri pristopi ali tehnike komunikacije se vam zdijo najbolj učinkoviti pri delu z gluhi in naglušnimi uporabniki?

- Kretnje
- Pisanje na listke
- Tipkanje
- Vizualni pripomočki
- Aplikacije za tolmačenje v slovenski znakovni jezik
- Drugo:

4. Kako bi ocenili vaše trenutne veščine pri posredovanju, prejemanju informacij gluhi in naglušni uporabniki?

- Slabo
- Zadovoljivo
- Dobro
- Zelo dobro
- Ne vem

5. Kako bi lahko knjižnica spodbujala knjižničarje k razvijanju veščin za boljše komuniciranje z gluhi in naglušni uporabniki?

6. Kako lahko knjižnica podpre vas kot knjižničarja pri delu z gluhi in naglušni uporabniki? (označite)

- Izobraževalni seminarji ali delavnice za knjižničarje o komunikacijskih tehnikah in delu z gluhi in naglušni ter vključevanje strokovnjakov s področja gluhot in naglušnosti

- Slušne zanke v vseh, tudi manjših knjižnicah
- Video gradivo z izobraževalnimi vsebinami o gluhih in naglušnih ter učenja slovenskega znakovnega jezika
- Spletni viri in e-učni programi za pridobivanje znanja o slovenskem znakovnem jeziku in drugih komunikacijskih metodah za komuniciranje z gluhi in naglušnimi
- Videoposnetki v slovenskem znakovnem jeziku in podnapisi za gluhe in naglušne o postavitvi knjig v knjižnici
- Seznami gradiva za gluhe in naglušne uporabnike (lahko branje, knjige s kretnjami slovenskega znakovnega jezika)
- Drugo:

7. Kako bi ocenili raven dostopnosti vaše knjižnice za gluhe in naglušne uporabnike glede na vaše izkušnje?

- Slabo
- Zadovoljivo
- Dobro
- Zelo dobro
- Ne vem

8. Ali bi bilo koristno vzpostaviti poseben sistem pridobivanja povratnih informacij s strani gluhih in naglušnih uporabnikov, da bi knjižničarji bolje razumeli njihove potrebe?

- Da
- Ne
- Ne vem
- Mogoče

9. Ali mislite, da bi povečanje vašega znanja o načinih komunikacije z gluhi in naglušnimi pozitivno vplivali na vašo sposobnost učinkovitega komuniciranja s to skupino uporabnikov?

- Da
- Ne
- Ne vem

- Mogoče

DELO Z GLUHIMI UPORABNIKI (popolna izguba sluha - nesliščeči uporabniki)

1. Kako ocenjujete svoje komunikacijske veščine pri delu z gluhihimi uporabniki?

- Slabo
- Zadovoljivo
- Dobro
- Zelo dobro
- Ne vem

2. Katere težave ali izzive ste doslej opazili pri delu z gluhihimi uporabniki?

3. Kako se spopadate s situacijami, ko se soočate z jezikovnimi ali komunikacijskimi ovirami med delom z gluhihimi?

4. Katere prilagojene metode komunikacije ste že uporabili ali razvili za boljše sodelovanje z gluhihimi uporabniki?

- Pisanje na listke
- Kretnje
- Tipkanje
- Vizualni pripomočki
- Sodelovanje s tolmači
- Aplikacije za tolmačenje v slovenski znakovni jezik
- Drugo:

5. Ali menite, da bi bilo koristno imeti osnovno znanje znakovnega jezika za boljše razumevanje potreb in želja gluhih in naglušnih uporabnikov?

- Da
- Ne
- Ne vem

6. Bi katera področja glede dela z gluhihimi uporabniki želeli dodatno izpopolniti?

- Da
- Ne
- Ne vem

7. Katera področja glede dela z gluhihimi uporabniki bi želeli dodatno izpopolniti?

DELO Z NAGLUŠNIMI UPORABNIKI (delna izguba sluha - slabše slišēči uporabniki, tudi starejši)

1. Katere težave ali izzive ste doslej opazili pri delu z naglušnimi uporabniki?

2. Kako se spopadate s situacijami, ko se soočate s komunikacijskimi ovirami med delom z naglušnimi uporabniki?

3. Kako prilagajate svojo komunikacijo pri delu z naglušnimi uporabniki?

4. Ali ima knjižnica, v kateri delate slušno zanko?

- Da
- Ne
- Ne vem

Če ste odgovorili z "DA", prosim, če odgovorite na naslednje vprašanje.

Ali slušna zanka v vaši knjižnici pomaga pri komunikaciji z naglušnimi uporabniki?

5. Kako bi knjižničarji lahko bolje razumeli in upoštevali posebne potrebe in želje naglušnih uporabnikov pri izvajanju svojih nalog?

DEMOGRAFSKA VPRAŠANJA

V kateri enoti knjižnice ste zaposleni? (označite)

- Knjižnica Bežigrad
- Knjižnica Jožeta Mazovca
- Knjižnica Otona Župančiča

Rožič, P., Opolnomočenje knjižničarjev Mestne knjižnice Ljubljana za delo z gluhi in naglušnimi uporabniki. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- Knjižnica Prežihov Voranc
- Knjižnica Šiška
- Slovanska knjižnica
- Potujoča knjižnica Mestne knjižnice Ljubljana
- Drugo:

Na katerem delovnem mestu v knjižnici ste zaposleni?

- Evidenca gradiva
- Svetovalno delo
- Organizator prireditev
- Bibliopedagoško delo
- Knjižničar v bibliobusu
- Drugo: _____