

POMEN IZOBRAŽEVANJA IN USPOSABLJANJA BIBLIOTEKARJEV ZA DELO Z UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI

Adrijana Biba Starman

Primož Južnič

Drago Žagar

Oddano: 7. 6. 2011 – Sprejeto: 11. 7. 2011

Izvirni znanstveni članek

UDK 02-056:37(497.4)

Izvleček

Namen: V članku obravnavamo pomen izobraževanja in usposabljanja bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi potrebami. Raziskali smo, kakšen pomen izobraževanju in usposabljanju na to temo pripisujejo študenti bibliotekarstva in informatike ter študenti in diplomanti s posebnimi potrebami.

Metodologija/pristop: Z anketno metodo smo zajeli 31 študentov 3. letnika 1. stopnje študijskega programa Bibliotekarstvo in informatika. Z metodo polstrukturiranega intervjuja pa smo spraševali 12 študentov in diplomantov s posebnimi potrebami. Pridobljene podatke smo analizirali in med seboj primerjali.

Rezultati: Analiza odgovorov anketirancev je pokazala veliko zanimanje študentov bibliotekarstva in informatike za delo z uporabniki s posebnimi potrebami ter željo po dodatnem izobraževanju in usposabljanju za takšno delo. Primerjava odgovorov anketirancev in intervjuvancev je pokazala različna dojetanja uporabnikov s posebnimi potrebami, kar dodatno potrjuje pomembnost izobraževanja in usposabljanja za delo z uporabniki s posebnimi potrebami.

Omejitve raziskave: Premajhna vzorca in nezmožnost posploševanja ugotovitev.

Izvirnost/uporabnost raziskave: Prva raziskava, ki ugotavlja pomen izobraževanja in usposabljanja bibliotekarjev za delo z uporabniki s posebnimi potrebami.

Ključne besede: uporabniki s posebnimi potrebami, izobraževanje, usposabljanje, bibliotekarji

Abstract

Purpose: The article presents the importance of education and training of librarians to serve users with special needs as perceived by students of library and information science (LIS) and by students and graduates with special needs in the role of library users.

Methodology/approach: Surveys amongst the 3rd year students of Librarianship and Information Science (bachelor's degree) at the Faculty of Arts (University of Ljubljana) as well as half structured interviews with 12 students and graduates with special needs as library users have been conducted. The acquired data were then analyzed and compared.

Results: The results show a high level of motivation of LIS students for working with users with special needs as well as the desire for additional education and training. Comparisons of data indicate differences in understanding users with special needs, thus confirming the need for further education and training of librarians.

Research limitation: Small sample size and inability to generalize the findings.

Originality/practical implications: The first study in Slovenia dealing with the significance of education and training of librarians to work with users with special needs.

Key words: users with special needs, education, training, librarians, Slovenia

1 Uvod

Bibliotekar se pri svojem delu lahko srečuje tudi z drugačnimi uporabniki, ki pri uporabi knjižnice potrebujejo dodatno pomoč in prilagoditve. Knjižnične in informacijske storitve morajo biti dostopne za vse uporabnike enako, kar pomeni, da jih je treba prilagajati različnim potrebam uporabnikov in možnostim knjižnice. To je možno le, kadar ima bibliotekar primerno znanje o tem, kdo so ti uporabniki, kaj je zanje značilno, na kakšen način lahko nudi pomoč in kdaj nastopijo situacije, ko uporabnik to pomoč potrebuje. Znanje o načinih prilagajanja knjižničnih in informacijskih storitev si bibliotekar pridobi z izobraževanjem in usposabljanjem, pri čemer se oblikovanje njegove profesionalne identitete začne že pri študiju. Ker pa študijski program obravnava le osnovne vsebine o uporabnikih s posebnimi potrebami, je zelo pomembno, da se študenti sami zavedajo svoje vloge ter aktivno gradijo svoje znanje.

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, 2008). Uporabljajo se tudi izrazi *invalidi*, *hendikepirani*, *osebe z manj zmožnostmi* ipd.

Strokovna razprava o najprimernejšem izrazu še ni izčrpana, najbolj pa sta se v Sloveniji uveljavila izraza *uporabnik s posebnimi potrebami* in *invalid*. Poimenovanje je zelo pomembno, ker izraža naš odnos do uporabnika. Neprimerno ali slabšalno poimenovanje kaže na naše nespoštovanje, kar vodi v neprimerno vedenje in lahko povzroča težave pri komunikaciji z uporabnikom (Deines Jones in Van Fleet, 1995). Izraz *posebne potrebe* ima večkrat prizvok posebnega statusa. Nekateri tudi menijo, da imajo posebne potrebe vsi ljudje, kar sicer drži, saj ima vsak posameznik zanj značilne specifične potrebe, vendar pa so pri uporabnikih s posebnimi potrebami glede na ostalo populacijo te potrebe posledica dolgotrajnih motenj oziroma primanjkljajev, ki se lahko kažejo na fizični, psihični, senzorni ali intelektualni ravni.

Knjižnice imajo v življenju uporabnika s posebnimi potrebami združevalno vlogo, saj mu olajšajo sodelovanje v družbi. 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, da se bodo uporabniki v njej počutili dobrodošle. Knjižnično gradivo, publikacije in spletne strani morajo biti dostopne vsem uporabnikom, tudi uporabnikom s posebnimi potrebami. Če želimo ugotoviti, ali knjižnica zagotavlja dostopnost le-teh, moramo odgovoriti 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 pripravljene zagotoviti gradivo v obliki, ki bo dostopna uporabnikom s posebnimi potrebami?
- Ali so vse tiskane publikacije dostopne tudi v drugih oblikah ali različicah, npr. v Braillovi pisavi, povečanem tisku ali v elektronski obliki?

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). Dostopnost gradiva in informacij o njem je pogosto odvisna od podporne tehnologije (ang. assistive technology) ter ostalih pripomočkov, ki gradivo prevedejo v uporabniku dostopno obliko, zato je poznavanje podporne tehnologije za bibliotekarje ključno, 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 znajo sami uporabljati podporno tehnologijo in pripomočke, znajo 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 oblikah bodisi znotraj lastne knjižnice, na spletu ali z medknjižnično

izposoj. Razvijati morajo lažje dostopne knjižnične spletne strani, kataloge in podatkovne zbirke (Epp, 2006).

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 soočajo uporabniki s posebnimi potrebami, ter načini prilagoditev, s katerimi je te težave moč premagati oziroma omiliti. Ko govorimo o načrtovanju in zagotavljanju dostopnega okolja, velikokrat naletimo na mišljenje, da je to vedno povezano z velikimi stroški. Irvall in Nielsen (2005) poudarjata, da za dostopno knjižnico sicer potrebujemo finančne vire, vendar pa do izboljšav lahko pridemo tudi z zelo majhnimi finančnimi obremenitvami ali sploh brez vsakršnih stroškov. Veliko rešitev lahko najdemo že samo s spremembo odnosa bibliotekarjev do uporabnikov s posebnimi potrebami ter drugačnim načinom razmišljanja.

Vsebin, ki naj bi jih bibliotekar poznal pri svojem delu z uporabniki s posebnimi potrebami, je veliko. Znanje pa si pridobi z izobraževanjem in usposabljanjem. Študijski program Bibliotekarstvo in informatika na Filozofski fakulteti Univerze v Ljubljani ne obsega posebnega predmeta o uporabnikih s posebnimi potrebami, vsebine so obravnavane znotraj drugih predmetov. Če se tematika obravnava kot del vsebin pri posameznem predavanju in ne posebej, je lahko še bolj učinkovita. 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). Vendar pa študijski program obravnava le osnovne vsebine ter postavlja osnove za nadaljnje usposabljanje na delovnem mestu. Cilj študija je, da izobrazijo diplomanta s splošnimi znanji s področja bibliotekarstva in informacijskih znanosti, naloga ustanov, ki te diplomante zaposlujejo, pa je njihovo stalno strokovno usposabljanje (Južnič, 2009). Tudi permanentnega usposabljanja je malo, na primer: NUK je v letu 2007 že izvajala delavnice na temo uporabnikov s posebnimi potrebami, v svojem programu izobraževanja za leto 2010 pa je takšno izobraževanje opustila (Program izobraževanja, 2010).

V Sloveniji se kljub temu izvaja kar nekaj aktivnosti, ki obravnavajo tudi uporabnike s posebnimi potrebami, na primer strokovni prispevki na bibliotekarskih posvetovanjih in kongresih, bibliotekarjem so na voljo prevodi smernic IFLA, ki obravnavajo uporabnike s posebnimi potrebami (npr. *Smernice za knjižnične storitve za osebe z disleksijo, Knjižnice za slepe v informacijski dobi* ipd.). Pomemben prispevek na tem področju je tudi Novomeška deklaracija (Kakovostno, 2005), ki spodbuja k bolj aktivnemu delovanju knjižničarjev z uporabniki s posebnimi potrebami, vendar žal veliko plemenitih ciljev ostaja zgolj na papirju, v praksi pa se aktivnosti izvajajo počasi ali sploh ne.

2 Zasnova raziskave

Vsebinam o uporabnikih s posebnimi potrebami je v formalnem izobraževanju (v času študija in ob delu) posvečene malo pozornosti in tako je velik del odgovornosti za pridobivanje znanja prepuščen interesu študenta oziroma bibliotekarja. Zato smo oblikovali raziskavo z namenom:

- 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 za študente bibliotekarstva in informatike ter študente in diplomante s posebnimi potrebami, pri čemer smo bili pozorni tudi na razlike in podobnosti v odgovorih med obema skupinama udeležencev raziskave.

Zastavili smo si naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kakšna je ozaveščenost študentov bibliotekarstva in informatike o uporabnikih s posebnimi potrebami?
- Kakšen je njihov odnos do teh uporabnikov?
- Kakšno je njihovo poznavanje problematike?
- Ali imajo željo po dodatnem izobraževanju in usposabljanju za delo z uporabniki s posebnimi potrebami?
- Ali bi si za opravljanje prakse izbrali ustanovo, katere ciljni uporabniki so tisti s posebnimi potrebami?

Ker je na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo Filozofske Fakultete Univerze v Ljubljani iz leta v leto vpisanih več študentov s posebnimi potrebami, smo povprašali tudi, 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. Enaka vprašanja smo zastavili študentom in diplomantom s posebnimi potrebami drugih smeri, saj nas je zanimal tudi, kako na problematiko gleda uporabnik, ki ne prihaja iz bibliotekarske stroke.

2.1 Metodologija

Podatke smo pridobili marca 2011 z metodo anketiranja in metodo intervjuja. Anketo smo zasnovali za študente bibliotekarstva in informatike, ki so v študijskem letu 2010/2011 obiskovali 3. letnik študijskega programa Bibliotekarstvo

in informatika. Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz 10 vprašanj, od katerih so bila štiri zaprtega, šest pa odprtega tipa. Anketiranje študentov bibliotekarstva in informatike je potekalo skupinsko, med pedagoškim procesom. Od 31 razdeljenih vprašalnikov smo dobili odgovore od 31 študentov, kar predstavlja 100 % odziv. Pridobljene podatke smo uredili v frekvenčne tabele, vprašanja z odprtimi odgovori pa smo analizirali z metodo kvalitativne analize, pri čemer smo pridobljene podatke razčlenili na enote kodiranja in sorodnim empiričnim postavkam pripisali enak pomen. Sorodne pojme smo združili v kategorije ter vzpostavili odnose znotraj njih. Na podlagi vzpostavljenih odnosov med kategorijami smo jih opisali in razložili.

Pri študentih in diplomantih s posebnimi potrebami smo želeli pridobiti poglobljene odgovore o njihovih izkušnjah v knjižnici ter njihovo mnenje o pomenu izobraževanja in usposabljanja o uporabnikih s posebnimi potrebami, zato smo se odločili za uporabo polstrukturiranega 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 je bila obdelava rezultatov težja. Zato smo se odločili za manjši vzorec, saj so nam kvalitativni oziroma pomensko bogati odgovori bolj pomembni od kvantitativnih, pomensko šibkejših odgovorov. Skupino študentov in diplomantov s posebnimi potrebami je sestavljalo 12 intervjuvancev, in sicer pet oseb z gibalno oviranostjo, dve slepi oziroma slabovidni osebi, dve gluhi, dve s psihičnimi težavami ter ena oseba z dolgotrajno boleznijo. Intervjuvanci prihajajo z različnih članic Univerze v Ljubljani, zaradi zagotavljanja večje anonimnosti pa članic in smeri študija podrobneje ne bomo navajali.

Tudi vprašalnik za polstrukturirani intervju je bil sestavljen iz desetih ključnih točk, ki so nas vodile skozi intervju in so bile podobne vprašanjem anketnega vprašalnika. Intervjuje smo za lažje dokumentiranje snemali z diktafonom in jih kasneje prepisali. Transkribiranih odgovorov nismo uredili v frekvenčne tabele, 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 ter oblikovali zaključke.

2.2 Omejitve raziskave

Anketni vprašalnik nam je omogočal hitro pridobivanje večjega števila podatkov, zagotovljena je bila anonimnost anketirancev, kljub temu pa smo se soočili 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 v pilotni študiji najprej preverili smiselnost vprašalnika, saj nismo mogli predvideti, ali bodo anketiranci znali odgovarjati na določena vprašanja. Na podlagi odgovorov pilotne študije smo izdelali izboljššan anketni vprašalnik.

Tudi kvalitativno analiziranje intervjujev je miselno zelo naporen in dolgotrajen proces. Pogosto prve rešitve niso najboljše, potrebni so vnovični pregledi, dopolnitve in popravki. 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. Vzorec intervjuvancev ni reprezentativen, saj so 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 vse uporabnike 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.

3 Rezultati

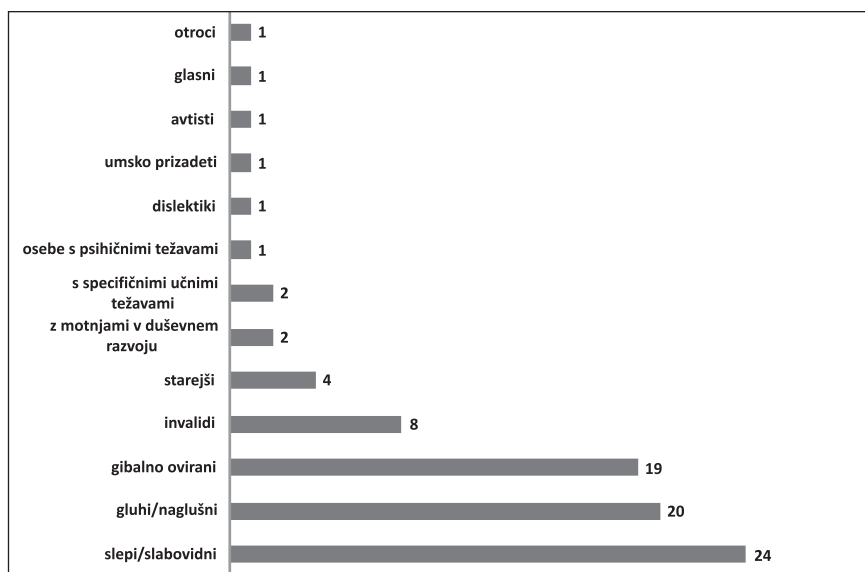
3.1 Rezultati ankete med študenti bibliotekarstva in informatike FF UL

3.1.1 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. Vprašanje je bilo odprtega tipa, zbrani odgovori pa so prikazani v Sliki 1.

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



Slika 1: Opredelitev uporabnikov s posebnimi potrebami

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.

3.1.2 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.

Po mnenju anketirancev, 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 (Preglednica 1).

Preglednica 1: Pozitivna občutenja uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici po mnenju študentov bibliotekarstva

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

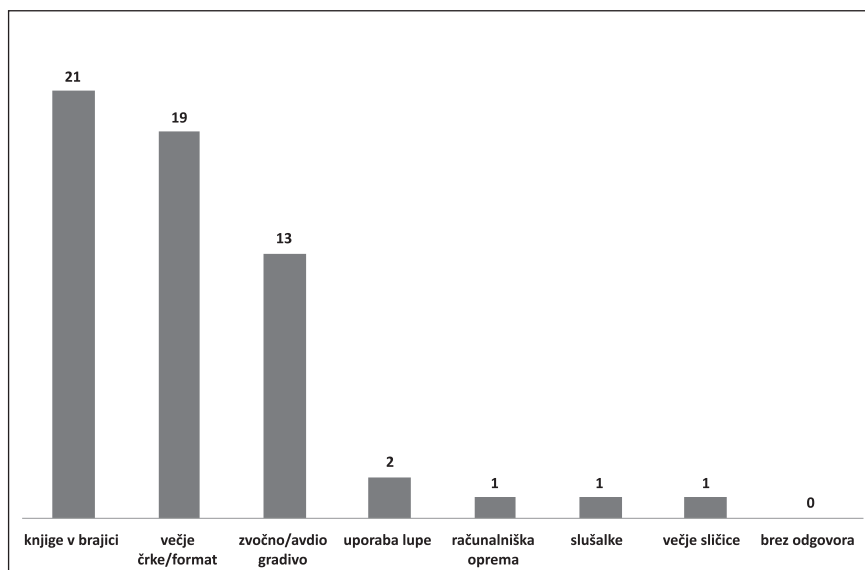
Kot najpogostejši negativni občutenji anketiranci navajajo strah in utesnjenost (Preglednica 2). Zanimivo je, da večina anketirancev pri tem vprašanju najprej pomisli, da uporabnik s posebnimi potrebami doživlja negativna občutenja. Kot bomo videli pri odgovorih študentov in diplomantov s posebnimi potrebami, 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 neprimernega 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 z uporabnikom.

Preglednica 2: Negativna občutenja uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici po mnenju študentov bibliotekarstva

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

3.1.3 Načini prilagajanja gradiva uporabnikom s posebnimi potrebami

Zanimalo nas je, kakšno znanje imajo anketiranci o 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 2: Načini prilagajanja gradiva za slepe in slabovidne uporabnike

Iz Slike 2 je razvidno, da anketiranci v večini dobro poznajo načine prilagajanja gradiva za slepe ali slabovidne uporabnike. Vsi naštetih odgovorov so pravilni in kažejo na dobro poznavanje 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 odgovorov. Odgovori so zaradi večje preglednosti navedeni v Preglednici 3.

Preglednica 3: Načini prilagajanja gradiva za gluhe in naglušne uporabnike

prilagoditev	f
videogradivo	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 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 njihovih odgovorih.

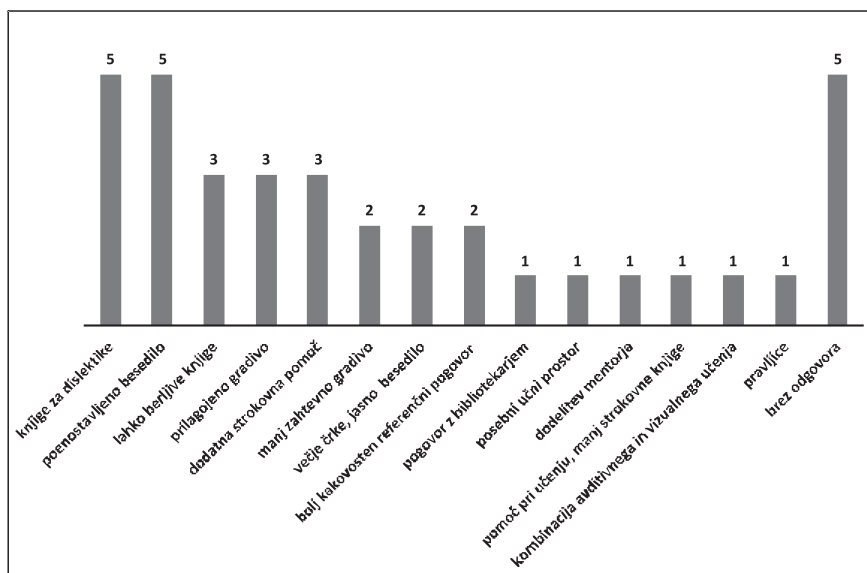
Gluhi oziroma naglušni uporabniki ne potrebujejo zvočnih knjig, večjih črk, govorenega besedila ali gradiva z zvočnimi posnetki, kot navajajo nekateri anketiranci. Prav tako ni jasno, kaj sta dva anketiranca imela v mislih, ko sta kot prilagoditev navedla prilagojeno računalniško opremo za naglušne. 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.

Trije izmed štirih anketirancev navajajo, naj bo videogradivo opremljeno s podnapisi. 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 smisel 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 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 smo postavili z dvojnimi namenom: 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 3: Načini prilagajanja gradiva za uporabnike s specifičnimi učnimi težavami

Odgovori (Slika 3) 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 (Kriteriji, 2004). 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 odgovorov), lahko berljive knjige (3 odgovori), večje črke in jasno napisano besedilo (2 odgovora). 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 postavimo tako, da ga lahko vsi uporabniki dosežejo; da zbirke postavimo bližje vhodu ali imamo premične zbirke, da jih dostavimo uporabnikom s posebnimi potrebami (1 odgovor); da naj bodo v knjižnici prilagojeni računalniki (1 odgovor) in da je za uporabnike s posebnimi potrebami potrebno poslušanje ter razumevanje bibliotekarja in predvsem pomoč pri izbiri primerne gradiva (1 odgovor). 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.

3.1.4 Zadostnost vsebin o uporabnikih s posebnimi potrebami med študijem

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

Sedem anketirancev meni, da se med študijem obravnava dovolj vsebin o uporabnikih s posebnimi potrebami. Navajajo, da je »v času študija precej poudarka in veliko vsebin, namenjenih uporabnikom s posebnimi potrebami, tudi seminarske naloge in praktikum; oddelek se zaveda, da je potrebno usposobiti ljudi, ki bodo znali delati tudi s takimi uporabniki; skoraj vsako leto se srečujejo z vsebinami o uporabnikih s posebnimi potrebami pri različnih predmetih, poleg tega pa 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 namenja dovolj vsebin. Navajajo, da se »pri študijskem procesu o tej temi pogovarjajo samo zato, ker so jo obravnavale seminarske naloge«; menijo, da »je potreben večji poudarek na teh vsebinah in ne zgolj v okviru seminarjev; premalo vemo, kako naj se jim prilagodimo v knjižnici; kljub temu da se nekatere vsebine omeni, pa se redko navede rešitve oziroma izboljšave, ki jih lahko bibliotekar uvede oziroma vrste primerne gradiva.« 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 bolj ravnali v praksi.

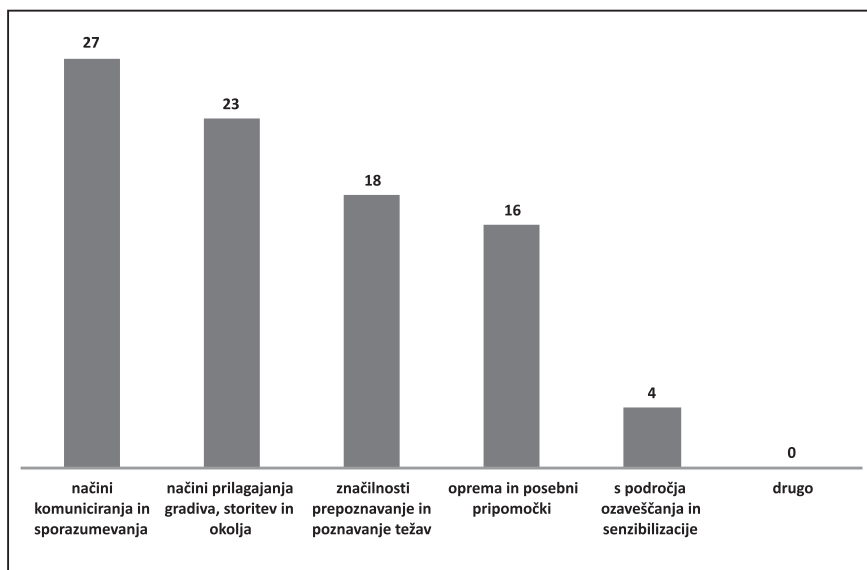
Nekateri menijo, da se pri študiju uporabnike s posebnimi potrebami na hitro obravnava, nikoli pa se v te vsebine ne pogloblja oziroma se jih ne obravnava podrobneje (2 odgovora); raje bi izkusili praktični prikaz, saj iz teorije težko vedo, kako pristopiti k takim uporabnikom; govori se večinoma o navadnih 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 meni en anketiranec. Nekateri so mnenja, da se s temi vsebinami bibliotekarji večinoma srečajo pri delu, 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 nikalen odgovor. Menijo, da je: »Zadostnost vsebin delna, saj se s to tematiko srečajo skozi seminarje, pa še to ne v celoti; 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.«

3.1.5 Dodatna znanja o uporabnikih s posebnimi potrebami

Anketirance smo vprašali, katerega znanja o uporabnikih s posebnimi potrebami bi si želeli več. Ponujenih je bilo pet možnih odgovorov in možnost prostega odgovora. 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 odgovorov), sledi področje o načinih prilagajanja gradiva, storitev in okolja za uporabnike s posebnimi potrebami v knjižnici (23 odgovorov), značilnostih, prepoznavanju in poznavanju težav, s katerimi se uporabniki s posebnimi potrebami lahko srečujejo v knjižnici (18 odgovorov), s področja opreme in posebnih pripomočkov za uporabnike s posebnimi potrebami (16 odgovorov), najmanjkrat pa je bil obkrožen odgovor s področja ozaveščanja o uporabnikih s posebnimi potrebami in senzibilizacije zanje (4 odgovori) (Slika 4).

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.

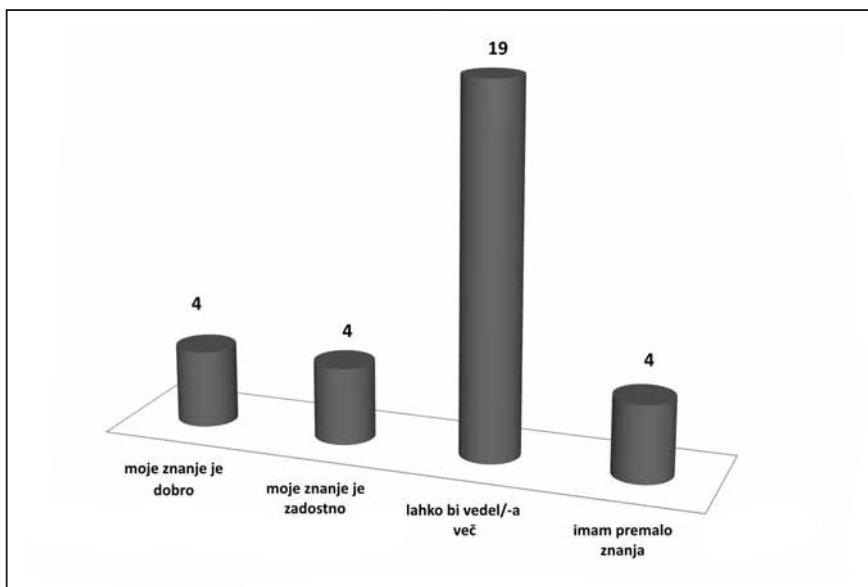


Slika 4: Želje po dodatnem znanju

3.1.6 Ocena lastnega znanja

Anketirancem smo postavili 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.

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. Tisti, ki so izbrali odgovor *premalo znanja*, se zavedajo, da ga imajo premalo, in tisti, ki menijo, da je njihovo znanje zadostno, to s svojim znanjem pri drugih vprašanjih v anketi tudi dokazujejo (Slika 5).



Slika 5: Ocena lastnega znanja

3.1.7 Opravljanje prakse v ustanovi, ki skrbi tudi za uporabnike s posebnimi potrebami

V zadnjem vprašanju smo anketirance vprašali, 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 štiri kategorije (Preglednica 4).

Preglednica 4: Opravljanje prakse v ustanovi, ki skrbi za UPP

trditev	f
Sem 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, ker jih ta tema 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 prenašali znanje naprej tistim knjižničarjem, ki s tem še niso seznanjeni;

- 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 imeli 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 o posamezni ustanovi, 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 bi se seznanili z boljšo prakso; ker je tudi to naloga knjižničarjev. 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 o tem, saj so uporabniki s posebnimi potrebami lahko zelo občutljivi. Kljub velikemu zanimanju pa pet anketirancev ni pripravljenih na usposabljanje v tovrstnih ustanovah. 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 (npr. 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 sodelovanje bi bilo oteženo. Odvisno je tudi, s katerimi uporabniki s posebnimi potrebami bi delali. Nad nekaterimi razlogi smo bili presenečeni, saj se bibliotekar npr. v šolskih knjižnicah prav tako sreča z učenci s posebnimi potrebami, ker je danes veliko število otrok s posebnimi potrebami vključenih v redne osnovne šole, kjer imajo prilagojen program.

3.2 Rezultati intervjuja med študenti s posebnimi potrebami

V nadaljevanju predstavljamo še odgovore intervjuvancev o njihovem počutju v knjižnici in njihova mnenja o pomembnosti izobraževanja in usposabljanja bibliotekarjev o uporabnikih s posebnimi potrebami.

3.2.1 Počutje uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnici

Na vprašanje o počutju v knjižnici intervjuvanci navajajo, da se v knjižnici dobro počutijo (11 odgovorov). Knjižnica jim je neke vrste zatočišče. Všeč jim je, ker imajo v njej mir in se lahko v njej sprostijo. Vanje radi zahajajo, ker so knjige tolikšen vir informacij in znanja. Izražajo ljubezen do knjig. Všeč jim je umirjenost, urejenost in tradicija knjižnice. Knjižnično okolje jih spodbuja k učenju, ker jih motivira prisotnost drugih ljudi, ki se tam učijo. Nekateri sicer raje vidijo, če lahko gradivo dobijo prek spleta (na primer pozimi, ko zaradi vremenskih razmer ne morejo z vozički do knjižnice), pa vendar knjižnico 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, 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 gradivo in zelo malo časa preživi tam. Meni, da teh težav morebiti ne bi imel, če bi knjižnico večkrat obiskal in spoznal bibliotekarje.

3.2.2 Mnenja intervjuvancev o izobraževanju in usposabljanju bibliotekarjev

Deset intervjuvancev meni, da je dodatno izobraževanje in usposabljanje bibliotekarjev potrebno. Menijo, da se morajo vsi, 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 izobraževanjem in usposabljanjem začeli že 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 in vajami (predstavitve določenih pripomočkov, pogovori z različnimi strokovnjaki s tega področja). Za zaposlene pa bi bilo potrebno dodatno usposabljanje, ki ga lahko knjižnica (ali pa več knjižnic skupaj) organizira skupaj z društvi oziroma z drugimi primernimi organizacijami.

Trije intervjuvanci priporočajo dodatna izobraževanja za delo z gluhiimi uporabniki, ker bibliotekarji ne vedo, kako naj poteka interakcija z gluhiimi

osebami. Samo ena prijazna in prilagojena beseda gluhi osebi prinese neverjetno pozitiven učinek. Za izobraževanje in usposabljanje predlagajo tečaj slovenskega znakovnega jezika (SZJ). 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 ali z vidom, 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, 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 od posameznika je odvisno, ali se bo dodatno izobraževal ali ne. Mislim, da usposabljanja na delovnem mestu ne obstajajo. Morala bi biti, če si bibliotekarji to želijo. ZBDS ali NUK bi morala to ponujati,« pravi eden od intervjuvancev.

Intervjuvanci predlagajo tudi usposabljanja o tem, kako določeni skupini uporabnikov s posebnimi potrebami približati knjigo in jih spodbuditi za branje, izobraževanje na temo potrpežljivosti in empatije ter izobraževanje 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 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 doživljajo osebe s posebnimi potrebami. Bibliotekarji bi morali biti sposobni samorefleksije, da bi vedeli, kje jim primanjkuje znanja in kako ga 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, če ga bibliotekar kaj vpraša. Raje to, kot da so tiho in ne pristopijo. Pristopijo pa ne. Na to bi jih bilo potrebno opozoriti in izboljšati veščine 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.«

4 Razprava

Ozaveščenost študentov bibliotekarstva in informatike o uporabnikih s posebnimi potrebami je dobra, vendar le o tistih uporabnikih s posebnimi potrebami, ki so najbolj opazni. Nevidnih in manj znanih posebnih potreb ne poznajo. Nekateri študenti uporabljajo neprimerne izraze, kot so *gluhonemi*, *duševno moteni*, ali pa postavljajo v ospredje primanjkljaj namesto osebe. Poimenovanje je zelo pomembno, ker izraža naš odnos do uporabnikov, čeprav uporabniki s posebnimi potrebami z različnim poimenovanjem navadno nimajo težav 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 osebe navadno spremlja in je pogosto hujša od same težave.

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 prepoznavnih 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 nudi. Zato pozdravljamo možnost opravljanja praktikuma tudi v ustanovah, ki skrbijo za uporabnike s posebnimi potrebami, ter predlagamo, da se nabor takšnih ustanov in organizacij še razširi.

Največje razlike pri odgovorih 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, ker 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 o tem. 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 poglobljenemu usposabljanju, ampak zgolj osnovnemu naboru znanj, je pa dobro, da študente ozavesti 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.

5 Zaključki

Študenti bibliotekarstva in informatike se kljub 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 stalni del njihovega profesionalnega razvoja. Posebno pozornost bi morali nameniti novozaposlenim in jih seznaniti s praktičnimi znanji v konkretnih situacijah. Ker se iz leta v leto vpiše več študentov s posebnimi potrebami tudi na Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo FF UL, 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.

Na področju izobraževanja in usposabljanja bibliotekarjev je 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 njimi komunicirali kot z ostalimi uporabniki, bo obisk uporabnika s posebnimi potrebami le obisk enega izmed mnogih uporabnikov knjižnice. Takrat bodo potrebe po raziskovanju drugačne, saj bodo uporabniki s posebnimi potrebami nekaj običajnega, prilagoditve zanje pa samoumevne.

Navedeni viri

1. Burgstahler, S. (2008). *Equal access: universal design of libraries*. Washington: DOIT. Pridobljeno 4. 11. 2010 s spletne strani: http://www.washington.edu/doit/Brochures/Academics/equal_access_lib.html

2. 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.
3. Epp, M. A. (2006). Closing the 95 percent gap: library resource sharing for people with print disabilities. *Librayt trends*, 54 (3), 411–429.
4. Holt, C. in Hole, W. (2003). Training rewards and challenges of serving library users with disabilities. *Public libraries*, 42 (1), 34–37.
5. Irvall, B. in Nielsen G. S. (2005). *Access to libraries for persons with disabilities: checklist*. The Hague: IFLA. Pridobljeno 22. 10. 2010 s spletne strani: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>
6. 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
7. Kakovostno preživljanje prostega časa: splošna knjižnična pravica [»Novomeška deklaracija«]. (2005). *Knjižničarske novice*, 15 (10), 2 str. Dostopno tudi na: <http://www.nuk.uni-lj.si/knjiznicarskenovice/pdf/oktober2005-priloga1.pdf>
8. Koulikourdi, A. (2008). Library education and disability issues. *Education for information*, 26 (3–4), 203–212.
9. *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
10. Robertson, L. (2007). *Access for library users with disabilities*. London: SCOUNL. Pridobljeno 18. 9. 2010 s spletne strani: http://www.sconul.ac.uk/publications/pubs/access_disabilities.pdf
11. Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in Izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov. (2008). *Uradni list RS*, št. 37.

Adrijana Biba Starman je diplomantka Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani.

Naslov: Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana

Naslov elektronske pošte: biba.starman@ff.uni-lj.si

Dr. Primož Južnič je predstojnik oddelka na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani.

Naslov: Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana

Naslov elektronske pošte: primoz.juznic@ff.uni-lj.si

Dr. Drago Žagar je redni profesor na Oddelku za psihologijo, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani.

Naslov: Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana

Naslov elektronske pošte: drago.zagar@ff.uni-lj.si