

Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
Odsjek za informacijske znanosti
Ak. god. 2014./2015.

Marija Novokmet

Knjižnične usluge za društveno isključene skupine

diplomski rad

mentorica: dr. sc. Ivana Hebrang Grgić

Zagreb, 2015.

Sadržaj

1	Uvod.....	3
2	Društvena isključenost	5
2.1	Teorijski pristupi društvenoj isključenosti	5
2.2	Povijesni osvrt i iskustva u borbi protiv isključenosti u EU i Hrvatskoj	8
2.3	Vrste društvene isključenosti	10
2.3.1	Društveno isključene skupine.....	12
3	Društveno uključivanje i narodne knjižnice.....	20
3.1	Uloga narodnih knjižnica u promicanju društvene uključenosti.....	20
3.2	Primjeri usluga za društveno isključene skupine u inozemstvu.....	24
4	Istraživanje knjižničnih usluga za društveno isključene skupine u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj	27
4.1	Cilj istraživanja	27
4.2	Istraživačka pitanja.....	27
4.3	Metodologija i uzorak	27
4.3.1	Tijek istraživanja	29
4.4	Rezultati i rasprava.....	29
4.4.1	Zastupljenost usluga za društveno isključene skupine u hrvatskim narodnim knjižnicama	29
4.4.2	Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i posebnim potrebama.....	32
4.4.3	Knjižnične usluge za nacionalne manjine	34
4.4.4	Knjižnične usluge za zatvorenike.....	36
4.4.5	Knjižnične usluge za beskućnike	37
4.4.6	Knjižnične usluge za ostale društveno isključene skupine.....	38
4.4.7	Provedba usluga i njihova uspješnost.....	39
5	Zaključak.....	44
6	Literatura	46
7	Prilozi	50

1 Uvod

Društvena isključenost predstavlja jedan od raširenih problema današnjice s kojim se mnogi pojedinci suočavaju. Osobe koje su društveno isključene imaju problema s pristupom informacijama, zaposlenju i osnovnim resursima za preživljavanje. Nepostojanje ili slabljenje veza između pojedinca i zajednice dovodi do osjećaja izoliranosti te naposljetku i do svih negativnih posljedica povezanih uz pripadnost društveno isključenoj skupini. Isključene se osobe često ne znaju same „izbaviti“ iz tog položaja, osjećaju se kao da su u „začaranom krugu“ te šutke prihvaćaju svoju poziciju.

Zadaća je pripadnika zajednice koji u njoj uživaju određeni položaj te su uključeni na različitim sferama omogućiti ovakvim osobama integraciju te im pružiti šansu za sudjelovanje u životu zajednice. Narodne knjižnice su po svojoj definiciji kulturne ustanove čija je jedna od osnovnih zadaća pružanje otvorenog pristupa svim osobama, tako da bi one trebale biti prve u pružanju mogućnosti za integraciju te sudjelovanje.

Pružanje knjižničnih usluga društveno isključenim skupinama raširen je koncept mnogih svjetskih projekata, te se takve usluge pružaju u mnogim inozemnim knjižnicama, no u Hrvatskoj je tek u začetku. Tu također treba uzeti u obzir da nisu sve društveno isključene skupine prisutne u jednakom broju u sveopćoj populaciji, kao i da postoji veća potreba za pružanjem usluga određenim skupinama, nego drugim. Također, nisu svi pripadnici određene „društveno isključene“ skupine nužno društveno isključene. Npr. slijepa osoba može itekako biti društveno integrirana.

Narodne knjižnice bi, kao mjesta tolerancije i širenja znanja, trebale uzeti u obzir sve društvene skupine kako bi pridonijele stvaranju integriranog društva u kojemu bi znanje i informacije bili dostupni svima. Ova uloga narodnih knjižnica u današnje doba je utoliko važnija, ako uzmemo u obzir promjenjive gospodarske okolnosti u Hrvatskoj ali i posljedice svjetske gospodarske krize, koje vode do povećanog broja osoba kojima prijete nezaposlenost, siromaštvo pa time i društvena isključenost. Kako se navodi u Vodiču za socijalnu uključenost: „Posebno je bitno poboljšati razinu zapošljivosti tih osoba – posebice povećanjem njihova ljudskog kapitala, odnosno znanja, sposobnosti i stručnosti, te ih motivirati na zapošljavanje provođenjem mjera koje omogućuju isplativost rada.“¹ Knjižnice su te koje imaju veliku ulogu u pružanju informacija i znanja za poboljšanje konkurentnosti svake osobe na tržištu rada.

¹Bejaković, P. Vodič za socijalnu uključenost. Institut za javne financije, 2009. Str. 15.

Svaka od društveno isključenih skupina (beskućnici, zatvorenici, Romi, osobe s invaliditetom i posebnim potrebama...) ima specifične potrebe koje knjižnice trebaju uzeti u obzir te prema njima oblikovati svoje smjernice za djelovanje i usluge. Cilj je ovog rada dati pregled trenutnih usluga za društveno isključene skupine u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj te istražiti načine na koje bi se te usluge mogle poboljšati. Rad se sastoji od 6 dijelova.

U prvom i drugom dijelu daje se uvod u samu temu, dok se treći dio bazira na definiranju pojma društvene isključenosti te čimbenika koji utječu na taj fenomen. Daje se pregled teorijskih pristupa društvenoj isključenosti te kratki povijesni osvrt nastanka termina i iskustva u borbi protiv društvene isključenosti u EU i Hrvatskoj. Ovaj dio se bavi i odnosom između društvene isključenosti i siromaštva te vrstama društvene isključenosti. Također se analiziraju posljedice i razlozi društvene isključenosti. Govori se i o specifičnostima beskućnika, osoba s invaliditetom i posebnim potrebama, zatvorenika i nacionalnih manjina poput Roma kao primjerima društvene isključenosti. Ovaj dio govori i o potrebi omogućivanja osnovnih ljudskih prava tim skupinama te se navode i potrebe društveno isključenih skupina, kako one općenite tako i specifične, koje su važne kako bi se formirale jasne smjernice u djelovanju knjižnica.

Sljedeći dio govori o narodnim knjižnicama i njihovoj ulozi u integraciji društva te važnosti njihovog poticanja cjeloživotnog obrazovanja u kontekstu promicanja inkluzije društveno isključenih skupina. Navode se i primjeri uspješnih knjižničnih usluga za društveno isključene skupine u inozemstvu.

Peto poglavlje sadrži samo istraživanje kao centralni dio ovog rada, u kojem se, analizom web stranica, dokumenata, anketa te intervju s voditeljima matičnih službi knjižnica, pokušalo doći do odgovora na pitanje koliko i kako su usluge za društveno isključene skupine prisutne u hrvatskim narodnim knjižnicama.

Posljednji dio nudi zaključak, baziran na teorijskom dijelu iz prethodnih cjelina i samom istraživanju, te općenite smjernice kojih bi se knjižnice trebale pridržavati ukoliko žele poboljšati ove usluge.

2 Društvena isključenost

Društvena se isključenost može razumjeti kao razmjerno trajna, višestruko uvjetovana i višedimenzionalna prikraćenost pojedinca. To znači da isključeni ne sudjeluju u raspodjeli društvenih dobara koja su određena kao kombinacija institucionalnih, kulturnih, socioekonomskih i interpersonalnih resursa. Zatim, to nesudjelovanje nije privremeno, već ima obilježja trajnog stanja, što znači da izlaz iz nepovoljne situacije nije lako dostupan. Nadalje, nesudjelovanje u raspodjeli društvenih dobara nije nužno posljedica osobnih nedostataka isključenih, njihove lijenosti, nesposobnosti ili drugih mana. Kao najčešći uzrok isključenosti smatraju se institucionalizirane nejednakosti poput nejednakih obrazovnih mogućnosti.² Obrazovanje je danas nužno kako bi se došlo do zaposlenja, a zaposlenje je važan faktor društvene uključenosti, što dovodi do zaključka kako su oni koji nemaju pristup obrazovnom sustavu u većoj mjeri pod rizikom postajanja društveno isključenima.

Siromaštvo, nezaposlenost i nedostatak socijalnih kontakata čimbenici su koji zajedno ili posebno, u varirajućim stupnjevima prisutnosti, stvaraju situaciju društvene isključenosti iz koje je prilično teško izaći. Pružanje jednakih mogućnosti i osnaživanje osjetljivih društvenih skupina uvelike povećava njihove izgleda da aktivno i produktivno sudjeluju u društvu. Možemo reći kako je u posljednjih nekoliko godina, problem društvene isključenosti postao toliko velik da je nadišao i neke druge bitne probleme suvremenog društva, kao što je siromaštvo.

2.1 Teorijski pristupi društvenoj isključenosti

Društvenu se isključenost još uvijek ne može sasvim precizno odrediti; ona nije dovoljno dobro teorijski potvrđena niti empirijski provjerena. Mnogi se autori slažu da je koncept socijalne isključenosti nejasan i višeznačan. On može označavati životne situacije koje su toliko različite da je ponekad teško razumjeti što imaju zajedničko. Neki kažu da je pojam isključenosti nov samo po nazivu, ali ne i po sadržaju, te da se uglavnom poklapa s uobičajenim pojmovima siromaštva, marginalnosti i diskriminacije.³ Društvenu isključenost stoga treba shvatiti kao tzv. *kišobran-koncept*, a ne kao pojam koji se može precizno operacionalizirati.

² Starc, N. Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006. Str. 26.

³ Šućur, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. // Revija za sociologiju. 35, 1/2(2004). Str. 1.

Bez obzira na različite pristupe, isključenost se najčešće poima kao začarani krug koji ima tri sastavnice: nezaposlenost, tj. marginalizacija na tržištu rada, siromaštvo i socijalna izolacija.⁴ Isključenost se može definirati samo na relativan način, što znači da se prava, životne situacije i uvjeti pojedinaca ili skupina analiziraju u odnosu na ostatak društva.⁵ Je li neka osoba isključena ili ne ovisi o njenom položaju u odnosu na ostale članove zajednice. Društvena se isključenost ne može promatrati kao zaseban, izoliran fenomen bez promatranja šire društvene strukture.

Proces postajanja društveno isključenima naziva se procesom socijalnog srozavanja. Osnovni uzrok tog procesa je položaj pojedinaca na tržištu rada, tj. njihova produžena nezaposlenost, koja izaziva pad životnog standarda, a u mnogih i osiromašenje. To onda ima dvije daljnje posljedice – ograničavaju se resursi traženja posla i smanjuje sudjelovanje u društvenim aktivnostima. Ograničeni resursi i povećana socijalna izolacija odvajaju ljude od potrebnih informacija i veza te tako otežavaju ponovno zapošljavanje. Spirala socijalnog propadanja na taj način se uspostavlja i nastavlja, poput začaranog kruga.⁶

U Europskoj uniji, ali i izvan nje, društvena se isključenost nastoji dovesti u vezu s pristupom pravima „građanskog statusa”, to jest građanskim, političkim i socijalnim pravima. Drugim riječima, društvena se isključenost konceptualizira kao nepriznavanje osnovnih pravno-političkih prava. Prava koja proizlaze iz građanskog statusa važna su pretpostavka osiguranja zdravstvene zaštite, osnovnog obrazovanja ili materijalnog standarda.⁷ Isključenost se može pojmiti kao neuspjeh u jednom ili više društvenih sustava:

- demokratsko-pravnom sustavu, koji osigurava građansku ili civilnu integraciju,
- radno-tržišnom sustavu, koji promiče ekonomsku integraciju,
- sustavu socijalne dobrobiti, koji promiče socijalnu integraciju,
- obiteljskom sustavu i sustavu lokalne zajednice, koji osigurava interpersonalnu integraciju

⁴ Starc, N. Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006. Str.12.

⁵ Šućur, Z. Siromaštvo, višedimenzionalna deprivacija i socijalna isključenost u Hrvatskoj. // Revija za sociologiju. 37, 3/4(2006). Str. 133.

⁶ Šverko, B.; Galić, Z.; Seršić, D. M. Nezaposlenost i socijalna isključenost : longitudinalna studija. // Revija za socijalnu politiku. 13, 1/14(2006). Str. 2.

⁷ Šućur, Z. Siromaštvo, višedimenzionalna deprivacija i socijalna isključenost u Hrvatskoj. // Revija za sociologiju. 37, 3/4(2006). Str. 132.

Osjećaj pripadnosti ili isključenosti ovisit će o situaciji u sva ova četiri sustava, koja su jednako važna te međusobno komplementarna: ako je jedan slab, drugi trebaju biti jaki. Oni koji su neuspješni kroz duže razdoblje na svim dimenzijama se nalaze u najnepovoljnijoj situaciji te njihova društvena isključenost postaje ozbiljnim problemom. Ako je netko isključen samo na jednoj dimenziji, to često ne znači da se radi o pravoj društvenoj isključenosti.⁸

Neki autori u društveno isključene ubrajaju one članove društva koji ne mogu sudjelovati u normalnim aktivnostima građana tog društva, a željeli bi, ali im to onemogućuju čimbenici izvan njihove kontrole. Prema tom pristupu, oni koji se dobrovoljno povlače iz društva neće biti smatrani isključenima. Ovaj pristup ne uzima u obzir činjenicu da u društvenom kontekstu nije lako odrediti je li neki čin dobrovoljan ili ne. Mnogo je čimbenika koji utječu jedni na druge te stvaraju zamršene društvene konstrukte kojima je teško odrediti točne uzroke. Ponekad svjesno povlačenje osobe iz društva može biti odgovor na već doživljene diskriminatorne stavove, stoga ne možemo govoriti o vlastitoj odluci. Prikladnije je govoriti o društveno isključenima kao o svim osobama koje ne sudjeluju u aktivnostima društvene zajednice, bez obzira na razloge.⁹

Pojam društvene isključenosti usko je vezan uz pojam siromaštva. No, bitno ih je razlikovati. Siromaštvo se svodi na financijsku (materijalnu) dimenziju života, dok isključenost podrazumijeva, osim nedostatka novca, i depriviranost u drugim područjima života: zaposlenje, obrazovanje, stanovanje, socijalne veze, političko odlučivanje itd. Drugim riječima, kao što je prikazano u Tablici 1 (¹⁰), siromaštvo je jednodimenzionalni koncept čiji je jedini indikator dohodak, dok je socijalna isključenost multidimenzionalni koncept s nizom indikatora, od ekonomskih i socijalnih do političkih. Svrha je borbe protiv siromaštva preraspodjela resursa, dok se ublažavanjem isključenosti želi ostvariti veći stupanj socijalne integracije. Politika sprječavanja ili smanjivanja isključenosti uključuje kombinaciju ekonomskih i socijalnih mjera.¹¹ Također, isključenost ne možemo poimati u apsolutnom, već samo u relativnom smislu, što znači da ne možemo reći je li netko društveno isključen ako ga ne promatramo u širem društvenom kontekstu. Pobornici pristupa društvene isključenosti naglašavaju da je on

⁸ Šućur, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. // Revija za sociologiju. 35, 1/2(2004). Str. 2.

⁹ Šućur, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. // Revija za sociologiju. 35, 1/2(2004). Str. 3.

¹⁰ Šućur, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. // Revija za sociologiju. 35, 1/2(2004). Str. 3.

¹¹ Šućur, Z. Siromaštvo, višedimenzionalna deprivacija i socijalna isključenost u Hrvatskoj. // Revija za sociologiju. 37, 3/4(2006). Str. 133.

raspravu o životnom standardu pomakao od opisa posljedica prema procesima koji uzrokuju promjene u životnom standardu.¹²

Tablica 1. Konceptualizacija siromaštva i socijalne isključenosti

	Siromaštvo	Socijalna isključenost
Temeljne postavke	Niski dohodak kao nelegitimni oblik nejednakosti	Ograničene šanse u realizaciji formalne socijalne participacije ugrožavaju socijalnu stabilnost
Referentni okvir	Jednakost/nejednakost Distribucija resursa Minimalni dohodak	Biti dio društva/ili ne biti Socijalna participacija/integracija Socijalna prava
Obilježja	Jednodimenzionalnost Stanje Bavi se strukturnim faktorima	Multidimenzionalnost Kumulativni proces Bavi se strukturnim faktorima + individualna percepcija
Dimenzije socijalne nejednakosti	Vertikalna Distributivna	Polarizirana (unutra/izvan) Distributivna + participativna
Indikatori	Dohodak	Različiti: ekonomski, socijalni, kulturni, politički

2.2 Povijesni osvrt i iskustva u borbi protiv isključenosti u EU i Hrvatskoj

Nakon 2. svjetskog rata dolazi do širenja starih i pojave novih društvenih problema te se povećava broj ljudi koji ovise o državnim ili nedržavnim programima za pomoć ili koji su bez ikakve socijalne zaštite. Novi socijalni problemi dovode do pojave novih termina, među kojima je i socijalna isključenost. No, koncept socijalne isključenosti vezan je prvenstveno uz Francusku i francusko govorno područje, gdje je 70-ih godina prošlog stoljeća, zajedno sa socijalnom inkluzijom, počeo zauzimati važno mjesto u političkim diskursima.¹³ Iz Francuske se rasprava o isključenosti vrlo brzo proširila i na ostale europske zemlje.¹⁴ Europska Unija je 1980-ih prihvatila koncept kao ključan u svojoj društvenoj politici te je u mnogim vidovima zamijenio koncept siromaštva.¹⁵

¹² Šućur, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. // Revija za sociologiju. 35, 1/2(2004). Str. 4.

¹³ Rawal, N. Social inclusion and exclusion : a review. // Dhulagiri Journal of Sociology and Anthropology. 2(2008). Str. 161.

¹⁴ Šućur, Z. Koncept socijalne isključenosti. // Revija za socijalnu politiku. 2, 3(1995). Str. 224.-225.

¹⁵ Rawal, N. Social inclusion and exclusion : a review. // Dhulagiri Journal of Sociology and Anthropology. 2(2008). Str. 161.

Pojam socijalne isključenosti postao je sastavni dio preambule Europske socijalne povelje 1989. godine, a izmijenjena ili revidirana Socijalna povelja iz 1996. godine uvela je jedno novo pravo – pravo na zaštitu od siromaštva i socijalne isključenosti. Tema socijalne isključenosti zauzela je vrlo važno mjesto na kopenhagenskom samitu UN-a o društvenom razvoju iz 1995. godine.¹⁶ Francuska 1998. godine donosi i *zakon protiv socijalne isključenosti*, kojim se svima jamči pravo na dostojan životni standard. Također, u Francuskoj je, kao i u Belgiji, uobičajena praksa potpisivanja „ugovora o socijalnoj integraciji“ između predstavnika vlasti i nekih kategorija korisnika državne pomoći.¹⁷

Rasprave o socijalnoj isključenosti nisu posve ograničene ni na samo europske zemlje. Pojam isključenosti može se susresti i u izjavama američkih političara, iako u užem smislu riječi, prvenstveno kada govore o unutrašnjim problemima velikih američkih gradova. Dominantni koncepti u američkom i anglosaksonskom diskursu i dalje su siromaštvo, marginalnost, potklasa i socijalna ovisnost.¹⁸ U Hrvatskoj se pojam socijalne isključenosti koristi u političkom i znanstvenom govoru već desetak godina. Uz nezaposlenost, isključenost je u hrvatskom kontekstu povezana sa siromaštvom i diskriminacijom.¹⁹ Pojedine zemlje imaju i vlastite, službene definicije socijalne isključenosti. Prema definiciji britanske vlade socijalna isključenost je „izraz za ono što se može dogoditi kada ljudi ili čitava područja pate od kombinacije povezanih problema kao što su nezaposlenost, neprikladne kvalifikacije, mali prihodi, loše stanovanje, visoko kriminalna okolina, loše zdravlje i raspad obitelji“. Iz te definicije proizlazi da se socijalna isključenost može, ali ne mora dogoditi kada postoji kombinacija nabrojanih okolnosti.²⁰

1990-ih provodi se snažnija integracija socijalne politike EU-a, što je utjecalo na oblikovanje zajedničke strategija u borbi protiv socijalne isključenosti (*Open Method of Coordination*). Zahvaljujući OMC-u, uspostavljeni su zajednički ciljevi u borbi protiv siromaštva i isključenosti na razini Unije. U borbi protiv siromaštva i socijalne isključenosti gotovo sve zemlje članice EU-a uvele su i tzv. minimalni dohodak, koji se odnosi na visinu dohotka koji država jamči svakom svojem državljaninu. Što se tiče Hrvatske, ona je 2002.

¹⁶ Šućur, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. // Revija za sociologiju. 35, 1/2(2004). Str. 1.

¹⁷ Pojmovnik civilnoga društva : socijalna isključenost. // Civilnodruštvo.hr. 11/12(2006). Str. 27.

¹⁸ Šućur, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. // Revija za sociologiju. 35, 1/2(2004). Str. 1.

¹⁹ Starc, N. Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006. Str. 25.

²⁰ Šućur, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. // Revija za sociologiju. 35, 1/2(2004). Str. 2.

godine donijela prvi *Program borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti*, koji je sadržavao kratkoročne i srednjoročne mjere u odnosu na socijalno ranjive skupine, no dobar dio tih mjera ostao je neproveden.²¹ Vlada Republike Hrvatske je 2014. godine usvojila tekst *Strategije borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti Republike Hrvatske (2014.-2020.)* koji sadrži kratku i jasnu sliku postojećeg stanja siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj, kao i uzroka koji su doveli do toga stanja te društvenu i gospodarsku projekciju kao osnovu za djelovanje.²²

2.3 Vrste društvene isključenosti

Najčešće se naglašavaju sljedeća obilježja koncepta socijalne isključenosti: obuhvatnost, multidimenzionalnost, relativnost, djelovanje i dinamički karakter. Dimenzije društvene isključenosti moguće je podijeliti u dvije skupine: distribucijske i relacijske. Distribucijske dimenzije se odnose na raspodjelu financijskih/materijalnih dobara i „društvenih nagrada” među pojedincima/skupinama, dok relacijske dimenzije obuhvaćaju socijalne veze i odnose (isključenost pojedinaca/skupina iz socijalnih mreža, zajedničkih vrijednosti ili identiteta). Društvena je isključenost oblik višestruke deprivacije u kojem su kombinirane obje dimenzije. Te su dimenzije općenito povezane: što je nepovoljnija distribucijska situacija (mala primanja, niži standard života, lošiji stambeni uvjeti), pojedinci će češće imati pokidane socijalne veze, slabiju političku participaciju i druge simptome nematerijalne deprivacije. Kad su pojedinci deprivirani u relacijskom, ali ne i u distribucijskom pogledu, onda je riječ o društvenoj izolaciji, ali ne nužno o socijalnoj isključenosti.²³

Skupine kod kojih postoji povećani rizik od socijalne isključenosti mogu se razvrstati prema uzroku njihove izloženosti tom riziku na:

Isključenost s obzirom na ekonomski status:

- siromašni

²¹ Pojmovnik civilnoga društva : socijalna isključenost. // Civilnodruštvo.hr. 11/12(2006). Str. 27.

²² Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti Republike Hrvatske (2014. – 2020.). Ministarstvo socijalne politike mladih. http://www.msppm.hr/djelokrug_aktivnosti/socijalna_skrb/strategija_borbe_protiv_siromastva_i_socijalne_isklju_cenosti_2014_2020/strategija_borbe_protiv_siromastva_i_socijalne_iskljucenosti_republike_hrvatske_2014_2020_0_ (16.5.2015.).

²³ Šućur, Z. Siromaštvo, višedimenzionalna deprivacija i socijalna isključenost u Hrvatskoj. // Revija za sociologiju. 37, 3/4(2006). Str. 135.

- nezaposlene, posebice dugotrajno nezaposlene osobe
- beskućnici/e
- kućanice
- povratnici/e
- raseljene osobe
- migranti

Isključenost s obzirom na obiteljsku strukturu:

- jednočlana kućanstva
- jednoroditeljske obitelji
- djeca bez roditeljske skrbi
- parovi s troje ili više djece

Isključenost s obzirom na identifikaciju:

- nacionalne/etničke/rasne/vjerske manjine
- seksualne manjine (LGBTT populacija)
- osobe s alternativnim stilom života (npr.punker/ce)

Isključenost s obzirom na dob:

- mlade osobe u dobi između 15 i 29 godina
- starije osobe (65 i više godina) i umirovljenici/e

Isključenost s obzirom na počinjenje zločina:

- zatvorenici/e i bivši zatvorenici/e
- maloljetni/e delikventi/ce
- žrtve zločina

Isključenost s obzirom na obrazovanje:

- osobe s nižim stupnjevima obrazovanja

Isključenost s obzirom na zdravstveno stanje

- osobe s posebnim potrebama
- osobe s mentalnim bolestima

- osobe zaražene HIV/AIDS-om i hepatitisom C
- osobe s problemom ovisnosti o alkoholu i opojnim drogama
- osobe oboljele od genetskih i kroničnih bolesti

Isključenost s obzirom na invaliditet:

- osobe s tjelesnim i senzoričkim invaliditetom
- osobe s mentalnim/intelektualnim teškoćama²⁴

Kategorizacija društvene isključenosti prilično je široka. Društvena isključenost može obuhvaćati skupine koje su pod utjecajem raznih društvenih, ekonomskih okolnosti, ali i fizičkih nedostataka koje im onemogućavaju jednaku polazišnu točku u društvu u usporedbi s većinom.

2.3.1 Društveno isključene skupine

Za potrebe ovog rada, radi bolje preglednosti, podjela društvene isključenosti sužena je na nekoliko skupina koje su često predmet pažnje knjižnica i ostalih institucija. U ovom dijelu detaljnije su opisane te skupine, kako općenito tako i u kontekstu njihovog postojanja u Republici Hrvatskoj. Te su skupine: beskućnici, zatvorenici, osobe s invaliditetom te nacionalne manjine. Naravno, ne moraju svi pripadnici jedne skupine biti isključeni. Ove skupine su odabrane za analizu upravo zbog njihovog potencijala za isključenošću. Isto tako, neke skupine, poput umirovljenika te trajno nezaposlenih, mogu spadati pod neke od ovih skupina te se tako ispreplitati, tako da ove skupine predstavljaju okvirni pristup problemu te ih treba uzeti u obzir imajući u vidu cjelokupnu kategorizaciju.

2.3.1.1 Beskućnici

Beskućnicima nazivamo osobe koje nemaju stalno mjesto stanovanja. Oni su u nemogućnosti osigurati si redovito, primjereno i sigurno prebivalište. Ipak, pravna definicija termina „beskućnik“ varira od države do države. U kategoriju beskućnika mogu spadati i osobe

²⁴ Starc, N. Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006. Str. 14.

čije je osnovno noćno prebivalište u prihvatilištu za beskućnike ili zlostavljane osobe, u nekom vozilu, šatoru ili napuštenoj građevini. Procjenjuje se da je u Hrvatskoj trenutno oko 1000 beskućnika, iako je vrlo vjerojatno da je taj broj ipak puno veći te da će se samo povećavati. Također, samo je 13 prihvatilišta za beskućnike u kojima je smješteno tek 470 osoba.²⁵

Problem beskućništva bio je relativno nevažan prije 1730-ih, dok je znatno dobio na važnosti u kasnom 18. stoljeću i ponovo 1820-ih. Najviše beskućnika se u početku stvorilo u malim gradovima koji su bili u industrijskom razvitku. Tijekom tri desetljeća nakon Drugog svjetskog rata, beskućništvo se smanjilo, dok se masovno beskućništvo opet pojavilo u kasnim 1970-ima.²⁶ Ranije su beskućnici uglavnom bili bijelci, muškarci i alkoholičari, no tijekom osamdesetih godina u SAD-u među beskućnicima sve je više bilo pripadnika manjina, žena i djece. Iako među beskućnicima postoji udio onih s mentalnim oboljenjima, istraživanja su pokazala da je to relativno mali udio, dok je puno veći broj onih koji su ovisnici o drogama ili alkoholu. Mnogi ostaju na ulici i zbog brojnih drugih razloga zbog čega je jako teško opisati tipičnog beskućnika.²⁷

Godine 2009. na *Ekonomskoj komisiji Ujedinjenih Naroda za Konferenciju europskih statističara* (Conference of European Statisticians), održanoj u Ženevi, skupina stručnjaka za populaciju i stanovanje smjestila je beskućnike unutar dvije široke skupine:

- A. Osnovno beskućništvo – Ova kategorija uključuje osobe koje žive na ulicama bez skloništa koje bi se smatralo adekvatnim životnim prostorom.
- B. Sekundarno beskućništvo – Ova kategorija, s druge strane, uključuje osobe bez stalnog prebivališta te koje se često sele između raznih vrsta smještaja (kuće, stanovi, prihvatilišta...). U ovu kategoriju mogu spadati i izbjeglice te osobe koje su u „prijelaznom razdoblju“, tj. sele se iz jednog mjesta u drugo.²⁸

²⁵ Osvrnite se oko sebe : u Hrvatskoj je sve više beskućnika. Index.hr.

<http://www.index.hr/vijesti/clanak/osvrnite-se-oko-sebe-u-hrvatskoj-je-sve-vise-beskucnika/776545.aspx>. (5.5.2015.).

²⁶ Kusmer, Kenneth L. Down and Out, on the Road: The Homeless in American History. Oxford University press, 2003.

<https://books.google.hr/books?id=xpJ3ME7vHuEC&printsec=frontcover&dq=Down+and+Out,+on+the+Road&hl=en&sa=X&ei=tCICVfbfBvGv7AbY7YHADw&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=Down%20and%20Out%20on%20the%20Road&f=false>. (30.4.2015.).

²⁷ Beskućništvo u svijetu. Beskućnici.info. <http://www.beskucnici.info/messages/cat/bitibeskucnik/310>. (1.5.2015.).

²⁸ Preporuke Konferencije europskih statističara za popise stanovništva i stanova 2010. godine. Zagreb : Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2008. Str. 107.

Osoba može biti trajno ili privremeno bez doma. To jest, točne brojke i klasifikaciju remete razne prirodne ili ratne katastrofe te drugi razlozi koje ljude diljem svijeta izmještaju iz vlastitih domova. Mnogi ostaju bez doma zbog zlostavljanja, izrabljivanja, silovanja ili odbacivanja, tako da se beskućništvo nikad ne smije automatski pripisati osobnoj krivici. Pojam beskućnika također se često poistovjećuje s pojmom prosjaka. Iako je istina da je dosta beskućnika primorano prositi, većina beskućnika nalazi poslove s vremena na vrijeme ili mogu imati čak i nekakvo stalno zaposlenje.

Većina zemalja pruža određenu zaštitu i pomoć beskućnicima. Organiziraju se razne udruge, vođene od strane volontera ili vlasti, koje se bave pružanjem osnovnih potreba toj osjetljivoj skupini kao što je dijeljenje hrane, prebivališta i odjeće. No, društvena isključenost ove skupine otežava bilo kakav organizirani sustav skrbi u Hrvatskoj. Ta skupina ipak često izbjegava institucije, osim kada je to prijeko potrebno. Također, isključenost i život izvan zakonske regulative lako dovodi do kršenja te regulative i svrstavanje u skupinu osoba s kriminalnim obilježjima.²⁹

U Hrvatskoj postoje razne udruge koje nastoje integrirati ovu skupinu u šire društvo. Tako se Udruga Bokci istaknula nizom aktivnosti i dobrim pristupom ovoj populaciji te odgovarajućim praćenjem njihovih potreba. Osnovna uloga lokalne zajednice je osigurati postojanje i dostupnost odgovarajućih smještajnih kapaciteta, usluga i servisa za beskućnike, ali njen krajnji cilj je motiviranje za izlazak iz statusa beskućnika i integracija u redovne životne uvjete.³⁰

2.3.1.2 Zatvorenici

Oduzimanje osobne slobode koristi se kao način kažnjavanja još od antičkih vremena, iako je sve do prije otprilike 200 godina bilo neuobičajeno zatvoriti počinitelje zločina na dulje vrijeme. Kako su gradovi rasli, a time se i razina kriminala povećavala, kazna zatvorom postala je glavni oblik kažnjavanja širokog raspona prekršaja.³¹

Zatvorenici su jedna od najviše marginaliziranih i društveno isključenih skupina. Oni su posebna skupina isključenih, utoliko što su lišeni slobode te im je pristup informacijama i

²⁹ Dokumentacija : beskućnici grada Zagreba. // Revija socijalne politike. 13, 3/4(2006). Str. 403.

³⁰ Dokumentacija : beskućnici grada Zagreba. // Revija socijalne politike. 13, 3/4(2006). Str. 403.

³¹ Types of punishment : imprisonment. Victorian Crime and Punishment.

<http://vcp.e2bn.org/justice/page11361-types-of-punishment-imprisonment.html>. (29.6.2015.).

obrazovanju otežan. Međutim, i oni imaju potpuno pravo na pristup informacijama kao i na edukaciju. To je posebno važno s obzirom na činjenicu da će nakon perioda u kojem su lišeni slobode izaći u svijet te biti suočeni s restrukturiranjem vlastitog života. Kao što članak 91. *Zakona o izvršavanju kazne zatvorenika* nalaže: „Kaznionica, odnosno zatvor u skladu sa svojim mogućnostima organizira osnovnu i strukovnu izobrazbu i stjecanje dodatnih radnih vještina zatvorenika.“³² Zatvori također organiziraju i osnovno školovanje do dvadeset jedne godine života zatvorenika koji nemaju završenu osnovnu školu te opismenjavanje nepismenih zatvorenika neovisno o životnoj dobi.³³ U posljednjih nekoliko godina broj zatvorenika u Hrvatskoj se konstantno smanjuje, a istodobno se povećavaju smještajni kapaciteti. 2013. godine u Hrvatskoj je bilo 4352 zatvorenika, dok je istodobno broj mjesta u zatvorima povećan sa 3501 na 4022.³⁴

Europska zatvorska pravila, koja prvenstveno uspostavljaju temeljna načela za izvršavanje kazne zatvora, određuju da život u zatvoru u najvećoj mogućoj mjeri ima nalikovati pozitivnim oblicima života u društvu te, što je od iznimnog značenja, ističu da nedostatak sredstava ne opravdava uvjete u zatvorima koji znače kršenje ljudskih prava (čl. 4. i 5.).³⁵

Većina zatvorenika, i prije dolaska u zatvor, suočena je s različitim oblicima isključivanja iz društva, a pri izlasku iz zatvora, postoji značajan rizik da će se društvena isključenost nastaviti, jer su suočeni s diskriminacijom na tržištu rada kao i s poteškoćama reintegracije u zajednicu. No, važno ih je motivirati i poticati na edukaciju i rad tijekom boravka u zatvoru. Čl. 80 *Zakona o izvršavanju kazne zatvorenika* nalaže da se zatvorenike „potiče na rad radi održavanja i stjecanja stručnog znanja i iskustva, njegova osposobljavanja te radi tjelesnih i duševnih potreba“.³⁶ Iznimno je važno, stoga, omogućiti zatvorenicima da budu u toku s informacijama iz vanjskog svijeta, te da nastave rad na sebi kako bi lakše došli do zaposlenja jednom kad izađu na slobodu. Zapošljavanje je vrlo bitan segment jer samim zatvorenicima daje šansu za novi početak i ravnopravan status u zajednici.

³² Zakon o izvršavanju kazne zatvorenika. Čl. 91. <http://www.propisi.hr/print.php?id=471>. (30.4.2015.).

³³ Zakon o izvršavanju kazne zatvorenika. Čl. 92. <http://www.propisi.hr/print.php?id=471>. (30.4.2015.).

³⁴ Miljenić: trend je smanjenje broja zatvorenika. Dnevno. hr. <http://www.dnevno.hr/vijesti/hrvatska/miljenic-trend-je-smanjenje-broja-zatvorenika-128715>. (1.5.2015.).

³⁵ Vlahović, S., Galović, R. Izvršavanje istražnog zatvora : normativni okvir i praksa u svjetlu zaštite temeljnih ljudskih prava. // Pravnika. 47, 1/94(2013). Str. 39.

³⁶ Zakon o izvršavanju kazne zatvorenika. <http://www.propisi.hr/print.php?id=471>. (30.4.2015.).

2.3.1.3 Nacionalne manjine

Prema članku 5. *Ustavnog zakona o pravima nacionalnih manjina* Republike Hrvatske iz 2002. godine, nacionalna manjina u Hrvatskoj je „skupina hrvatskih državljana čiji su pripadnici tradicionalno nastanjeni na teritoriju Republike Hrvatske, ali imaju etnička, jezična i/ili vjerska obilježja različita od drugih građana i vodi ih želja za očuvanjem tih obilježja.“³⁷ Položaj nacionalnih manjina određen je međunarodnim pravom, ali uvijek uz veliki utjecaj društvenih prilika i političkih karakteristika države u kojoj žive. Hrvatska je multikulturalna zemlja koja svojim zakonom štiti nacionalne manjine i donosi zakone koji ustanovljuju njihova prava. Tako članak 3. *Ustavnog zakona o pravima nacionalnih manjina* nalaže da su temeljna ljudska prava i slobode koje pripadaju nacionalnim manjinama nedjeljiv dio demokratskog sustava Republike Hrvatske.³⁸ Nadalje, u *Ustavu Republike Hrvatske* jasno stoji kako se „Republika Hrvatska ustanovljuje kao nacionalna država hrvatskog naroda i država pripadnika autohtonih nacionalnih manjina: Srba, Čeha, Slovaka, Talijana, Mađara, Židova, Nijemaca, Austrijanaca, Ukrajinaca, Rusina i drugih“. Svim nacionalnim manjinama se jamči ravnopravnost s građanima hrvatske narodnosti u skladu s demokratskim duhom.³⁹

Prema popisu stanovništva iz 2011. najbrojnije nacionalne manjine u Hrvatskoj su Srbi (4.36% stanovništva), Bošnjaci (0.73%), Albanci (0.41%), Talijani (0.42%) te Romi (0.40%). Neke od nacionalnih manjina u Hrvatskoj u boljem su položaju od drugih. Dvije manjinske zajednice kojima posebno prijete društvena isključenost su srpska i romska. Srpska nacionalna manjina često je izložena govoru mržnje i političkoj diskriminaciji, dok se romska suočava s raznim ekonomskim, socijalnim i gospodarskim problemima koji proizlaze iz njihovog jedinstveno teškog položaja. Zato o Romima možemo govoriti kao o marginaliziranoj društvenoj skupini prema kojoj povećanje tolerancije vlasti, javnosti i medija, za razliku prema Srbima i ostalim nacionalnim manjinama, nije vidljivo. Također, prostorna marginalizacija uvelike doprinosi njihovoj društvenoj isključenosti. U Hrvatskoj, ali i drugdje u svijetu, Romi žive u manjim i većim skupinama, koje su prostorno raspršene po cijeloj zemlji, obično

³⁷ Položaj i prava pripadnika nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj : normativni okvir. Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina.

http://www.uljppnm.vlada.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=52. (1.5.2015.).

³⁸ Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina. <http://www.zakon.hr/z/295/Ustavni-zakon-o-pravima-nacionalnih-manjina>. (5.5.2015.).

³⁹ Ustav Republike Hrvatske (pročišćeni tekst). <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232289.html>. (5.5.2015.).

okupirajući loše opremljena predgrađa gradova. U selima najčešće obitavaju u izdvojenim, „ciganskim“ naseljima, na samim rubovima tih malih aglomeracija.⁴⁰

Romska populacija nedovoljno je uključena u cjelokupno društvo, s posebnim naglaskom na gospodarski i kulturni sustav. Suočavaju se s problemima očuvanja svog kulturnog identiteta uz istodobno prihvaćanje novih kulturnih vrijednosti (jezika, običaja, kulturnih normi...). Problemi stambenog smještaja, školovanja i zaposlenja češći su nego kod ostalih nacionalnih manjina. Romi nisu dovoljno kvalificirani za bilo kakve suvremene poslove te zaostaju u vrsti i količini naobrazbe u odnosu na većinsko stanovništvo. Većina romskih obitelji nalazi u teškom materijalnom stanju iz kojega, uglavnom, tokom čitava života, ne izađu. Politička marginalizacija također je jedan od problema Roma u Hrvatskoj. Romi bez državljanstva nalaze se u posebno teškim okolnostima te su izloženi još više rizicima marginalizacije i društvenog isključivanja. Imaju manja prava, minimalnu zaštitu te mnogi nisu dostatno educirani o načinima stjecanja državljanstva. Također, uopće nisu politički zastupljeni u gospodarskim tijelima; ne postoje romski predstavnici u Saboru niti zastupnici koji bi predstavljali njihove interese, dok političke organizacije Roma nemaju nikakav utjecaj na političke odluke vlasti.⁴¹

Iako nacionalne manjine poput Roma i Srba vrlo često mogu biti društveno isključene, ne treba zaboraviti na ostale nacionalne manjine koje se zbog svoje različite kulture, običaja i jezika vrlo često suočavaju s predrasudama i nemogućnošću aktivnog sudjelovanja u društvu. Za poboljšanje njihova društvenog i ekonomskog položaja važno je integriranje u sve dijelove društva ali i očuvanje njihove kulture, tradicije i stila života. Zadaća države, a time i njenih javnih institucija poput knjižnica, poticanje je sloboda i ostvarivanje prava nacionalnih manjina u područjima u kojima djeluju.

2.3.1.4 Osobe s invaliditetom i posebnim potrebama

Osobe s posebnim potrebama su, kao što je poznato, pod povećanim rizikom društvene isključenosti. U dokumentima Ujedinjenih naroda i Vijeća Europe danas se koristi termin „osobe s invaliditetom“. Tu se ubrajaju osobe s genetičkim manama koje ne dopuštaju normalan

⁴⁰ Štambuk, M. Romi u Hrvatskoj devedesetih. // Društvena istraživanja. 9, 2/3(2000). Str. 310.

⁴¹ Šućur, Z. Romi kao marginalna skupina. // Društvena istraživanja. 9, 2/3(2000). Str. 222.

razvoj i djelovanje tjelesnih funkcija ili mentalnih sposobnosti i sve osobe kod kojih se opisani nedostaci pojavljuju u kasnijem životu zbog različitih bolesti ili nesreća.⁴²

Izraz „posebne potrebe“ u kontekstu knjižničnih usluga odnosi se na osobe koje iz bilo kojeg razloga ne mogu koristiti konvencionalne knjižnice i/ili knjižničnu građu i usluge.⁴³ Tu spadaju osobe s tjelesnim i mentalnim poteškoćama, dislektične osobe, bolnički pacijenti, osobe zbrinute u domovima umirovljenika, starije slabo pokretne osobe vezane uz kuću, osobe u odgojnim i kaznenim ustanovama, slijepi i slabovidni, gluhi i nagluhi te gluho-slijepe osobe.⁴⁴

Iako postoje značajne oscilacije, procijenjeno je da se udio osoba s invaliditetom u općoj svjetskoj populaciji kreće oko 10%. Broj osoba s invaliditetom u hrvatskoj populaciji kroz zadnja desetljeća doživio je zamjetne promjene s obzirom na Domovinski rat, koji je rezultirao njegovim povećanjem.⁴⁵ Hrvatska ima oko 430 000 osoba s invaliditetom.

Osobe s invaliditetom i posebnim potrebama vrlo često karakterizira vrlo loša osobna financijska situacija te nezadovoljstvo odnosom države prema njima. Oni se često suočavaju s predrasudama okoline te mnogim poteškoćama u sferama obrazovanja te zaposlenja. Time se stvara „začarani krug“ iz kojeg se teško izbaviti te koji uzrokuje njihovo daljnje isključenje iz društvenog života zajednice. Mogućnost stvarne realizacije ljudskih prava osoba s posebnim potrebama uvelike se razlikuje u odnosu na većinsku populaciju. Briga za osobe s posebnim potrebama obuhvaća zadovoljavanje njihovih posebnih potreba tijekom odgoja i obrazovanja, čime se najizravnije potiče njihova socijalna integracija. Djelotvorno zadovoljavanje njihovih potreba zahtijeva pravovremenu dijagnostiku njihovih oštećenja te izbor prikladnog programa odgoja, rehabilitacije i obrazovanja.⁴⁶

Od iznimne je važnosti osobama s tjelesnim ili osjetilnim invaliditetom osigurati prikladnu opremu i građu u knjižnicama. IFLA-ine *Smjernice za građu laganu za čitanje* usmjerene su na omogućavanje boljih uvjeta čitanja za korisnike širokog dijapazona posebnih potreba, među kojima su osobe s disleksijom, intelektualnim teškoćama ali i gluho-slijepe osobe, osobe s demencijom, neizvorni govornici jezika i dr. Slijepe i slabovidne osobe ne mogu

⁴² Bagarić, Ž. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj : doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2013. Str. 8.

⁴³ Panella, N. M. Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 21.

⁴⁴ Čelić-Tica, V.; Gabriel, D. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao dio nacionalne strategije jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 49, 1(2006). Str. 38.

⁴⁵ Marinić, M. Jesu li osobe s invaliditetom „invalidi“? : pitanje konceptualne naravi, ali i potreba izjednačavanja mogućnosti. // Društvena istraživanja. 17, 1/2(2008). Str. 205.

⁴⁶ Rački, J. Osobe sa osobitim potrebama : tretman osobitih potreba u školi i drugim životnim okolnostima. // Društvena istraživanja. 5, 1/21(1996). Str. 95.

čitati standardni crni tisak, stoga im je potrebno omogućiti prilagođene zamjenske formate, poput građe na brajici, uvećanog tiska ili zvučne građe. Od presudno je važnosti i prilagoditi opremu i računalni program potrebama osoba s intelektualnim, kognitivnim i drugim teškoćama.⁴⁷

⁴⁷ Smjernice za građu laganu za čitanje. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 22.

3 Društveno uključivanje i narodne knjižnice

Uključenost sama po sebi ne podrazumijeva izjednačavanje svih ljudi, već uvažavanje različitosti svakog pojedinca. Društvena uključenost omogućava, kroz razvoj opće tolerancije prema individualnim razlikama i potrebama, širenje spoznaja te razvoj vlastite čovječnosti. Uključenost podupire isključenu osobu u njegovim nastojanjima da se osjeti dijelom zajednice; pruža mu ciljanu podršku u naporima pri ostvarivanju njegovih punih potencijala. Ljudska i građanska prava su na taj način šticeena te je svakoj ranjivoj osobi pružena mogućnost da donese odluke o vlastitom životu. Ekskluzija i inkluzija predstavljaju multidimenzionalni, ali i multidisciplinarni proces.⁴⁸ Knjižničari imaju važnu ulogu u procesu društvenog uključivanja, no tek se u suradnji sa zaposlenicima drugih društvenih institucija, poput učitelja, pedagoga, psihologa, socijalnih radnika te pomoći zainteresiranih građana može doći do pravih rezultata za društvo u cjelini.

Kada je riječ o angažmanu knjižnica u provedbi društvene uključenosti, u posljednjih je desetljeća usvojeno više dokumenata koji govore o pružanju jednakih mogućnosti u korištenju knjižnica svim građanima. Razne međunarodne institucije pokrenule su i niz aktivnosti te projekata kako bi doprinjele cilju društvene isključenosti. Npr. UNESCO, utemeljena 1945., specijalizirana je organizacija u sustavu UN-a u čiju nadogradnju ulazi i knjižnična zajednica te provodi aktivnosti međunarodne suradnje na područjima obrazovanja i kulture s ciljem unapređenja ljudskih prava i temeljnih sloboda.⁴⁹

3.1 Uloga narodnih knjižnica u promicanju društvene uključenosti

UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice iz 1994. nudi definiciju narodne knjižnice kao „ustanove koja osigurava pristup raznovrsnim zapisima znanja, informacija, umjetničkim djelima, i to putem usluga što se pod istim uvjetima pružaju svim građanima, bez ikakve rasne, spolne, vjerske, jezične, ekonomske ili neke druge diskriminacije, određujući time narodnu knjižnicu kao najširu i najdemokratskiju javnu ustanovu.“⁵⁰ Narodne knjižnice su centar

⁴⁸ Bagarić, Ž. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj : doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2013. Str. 7.

⁴⁹ Bagarić, Ž. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj : doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2013. Str. 9.

⁵⁰ Nebesny, T. Švob, M. Izgradnja knjižne zbirke u narodnim knjižnicama. http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/nebesny_svob.htm. (30.6.2013.).

kulturnog života zajednice, koji potiče čitalačke navike, čuva ljudsku baštinu i djeluje kao javni prostor i mjesto okupljanja za sve građane koji imaju želju prisustvovati u kulturnom životu.⁵¹ Knjižnice su institucije koje imaju za zadaću uključivanje pripadnika svih društvenih kategorija u život društvene zajednice na prikladan način, putem raznih socijalnih i radnih programa te dodatne izobrazbe.

Prema IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice neke od primarnih djelatnosti narodne knjižnice obuhvaćaju omogućavanje korisnicima pristup knjižničnoj građi i informacijama, osiguravanje korištenja i posudbe građe te protoka informacija, kao i pomoć korisnicima pri izboru i korištenju građe, informacijskih pomagala i izvora. Knjižnica omogućava pristup informacijama, ali ima i veliku ulogu u njihovom skupljanju, organiziranju i korištenju. Njezina važna sastavnica djelatnosti je razvijanje osobne kreativnosti i novih interesa, a posebna odgovornost leži u zadovoljavanju potreba djece i mladih.⁵² Narodne knjižnice su važna informativna središta, kao i središta društvenog života; one su poprište raznih događanja i radionica čime se potiče osjećaj sudjelovanja i pridonosenja društvenoj zajednici. Osim kroz obavljanje ovih osnovnih djelatnosti, knjižnica se uvelike definira i kroz svoju društvenu ulogu. Ona je nositeljica širih društvenih promjena, ali i onih na osobnoj razini, što je u skladu s njenim određenjem kao ustanove koja zagovara slobodu informiranja te otvorenog pristupa svima.⁵³

Članak 10. *Europske konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda* iz 1950. godine jasno nalaže kako svatko ima pravo na slobodu izražavanja koje obuhvaća neograničenu slobodu mišljenja te primanja i širenja informacija i ideja bez miješanja javne vlasti.⁵⁴ Ova temeljna ljudska prava moraju biti omogućena svima; svi se imaju pravo izraziti svoje mišljenje, no to mogu učiniti samo ako su im potrebne informacije na temelju kojih bi donio sud o nečemu dostupne. Da bismo došli do informacije, potrebno nam je znanje o tome kako doći do njih te na koji način ih koristiti za vlastite potrebe.

Kako su knjižnice najrašireniji pružatelji usluga dostupnosti informacijama, na njima je da se potrude da pravo na dostupnost informacijama omoguće svim građanima. Standardi za narodne knjižnice jasno nalažu kako knjižnicu imaju pravo koristiti svi stanovnici područja na kojem se knjižnica nalazi, pa i oni koji iz bilo kojeg razloga nisu u stanju doći do knjižnice,

⁵¹ Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine, 58(1999).

⁵² IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz, Barbara Gubbin. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 55, 1(2012). Str. 125.

⁵³ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz, Barbara Gubbin. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 55, 1(2012). Str. 125.

⁵⁴ Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda. Čl. 10.

<http://www.zakon.hr/z/364/%28Europska%29-Konvencija-za-za%C5%A1titu-ljudskih-prava-i-temeljnih-sloboda>. (5.5.2015.).

tako da narodne knjižnice imaju dužnost i prema njima, tj. trebaju im osigurati dostupnost usluga. U *Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj* jasno stoji kako se posebne službe i građa moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojih razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i građom. U tu skupinu spadaju osobe s tjelesnim oštećenjima, slijepe osobe, bolesnici u bolnicama, umirovljenici u domovima umirovljenika, zatvorenici i dr.⁵⁵

Lokacija narodnih knjižnica je od velike važnosti – ona treba biti na mjestu koje je lako dostupno većini građana te koje je blizu drugih važnih kulturnih ustanova. Važno je da su službe fizički pristupačne svim članovima zajednice, što zahtijeva prikladno smještene knjižnične zgrade, adekvatne prostore za čitanje i studij, odgovarajuću tehnologiju i dovoljno dugo i prikladno radno vrijeme koje odgovara svim korisnicima. Za korisnike koji ne mogu doći u knjižnicu, trebale bi postojati vanjske službe.⁵⁶ Izraz koji se nudi na razmatranje je „knjižnice bez zidova“, koji obuhvaća ideju da se trebaju zadovoljiti potrebe korisnika koji, iz različitih razloga, nisu u mogućnosti dolaziti u knjižnicu.⁵⁷

Bibliobus ili pokretna knjižnica upravo takvim korisnicima nudi mogućnost posudbe knjiga i druge građe. Bibliobusna usluga po svojoj prirodi zapravo najviše udovoljava zahtjevima integracije. Ona doslovno dolazi do praga domova, zatvora ili udaljenih naselja, dostavljajući željenu građu svim svojim korisnicima. U Hrvatskoj trenutno djeluje 10 bibliobusnih službi s ukupno 12 bibliobusnih vozila.⁵⁸ Koncept tzv. *Needs based library* nije nov; on se odnosi na knjižnične usluge utemeljene na potrebi pri čemu se žele donijeti promjene na razini zajednice osnažujući pojedince i zajednicu u cjelini na ekonomskom, društvenom i političkom planu života. Razvoj novih knjižničnih usluga utemeljenih na analizi potreba teži unijeti promjene na razini zajednice – pružajući korisnicima informacije, omogućavajući, potpomažući te osnažujući pojedince i zajednicu u cjelini na ekonomskom, društvenom i političkom planu života.⁵⁹

Važno je naglasiti da u pojam „korisnici“ ulaze oni koji to trenutno nisu, ali bi mogli postati – svi mogući korisnici knjižnice. Identifikacija potencijalnih korisnika je bitna, a oni mogu biti i pojedinci s posebnim potrebama te ljudi svih dobnih skupina i u svim životnim

⁵⁵ Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Čl. 46. // Narodne novine: 2001. Str. 2057.

⁵⁶ UNESCOv Manifest za narodne knjižnice 1994.

http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (30.6.2013.).

⁵⁷ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz, Barbara Gubbin. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 55, 1(2012). Str. 125.

⁵⁸ Bagarić, Ž. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj : doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2013. Str. 14.

⁵⁹ Bagarić, Ž. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj : doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2013. Str. 20.

situacijama.⁶⁰ Upravo u knjižnicama informacije i znanje postaju dostupni širem broju korisnika. Usluge knjižnice ne bi smjele biti uvjetovane, već dostupne svim korisnicima. Knjižnice postoje da bi koristile zajednicama svojih korisnika, odnosno da bi osigurale njihovo pravo na pristup informacijama. Zato bi njihova lokacija i cjelokupan rad trebali biti organizirani tako da osiguraju dostupnost usluga svim korisnicima bez ograničenja. Funkcionalnost i veličina knjižnice ovise o potrebama lokacije na kojoj se nalaze, a svaka knjižnica treba osigurati i odjel za djecu i mlade, kao i sudjelovati u projektima uključivanja socijalno isključenih skupina u život zajednice. Pristup elektroničkoj, računalnoj i audiovizualnoj opremi odnosi se i na osobna računala s pristupom internetu, javno dostupne kataloge, čitače mikrofilmova te projektore.⁶¹

Jedna od važnih zadaća narodnih knjižnica je promicanje cjeloživotnog učenja. Skupinama s posebnim rizikom isključenosti programi usmjereni prema poticanju cjeloživotnog učenja su od osobite važnosti, jer na taj način postaju aktivniji pripadnici društva. Putem programa dodatne izobrazbe isključenim se osobama daje mogućnost da napreduju te postanu punopravni članovi zajednice. *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* navode kako je jedna od zadaća narodne knjižnice i podržavanje cjeloživotnog učenja svih dobnih skupina koje bi se trebalo provoditi u suradnji sa školama i drugim obrazovnim ustanovama. Također je dužna osigurati građu koja će podržavati pismenost i razvoj osnovnih životnih vještina te osigurati prostor za učenje onima koji nemaju za to uvjete kod kuće.⁶² IFLA-ina *Izjava o knjižnicama i održivom razvoju* iz 2002. godine tvrdi kako su knjižnične i informacijske službe pružaju osnovna podrška konceptu cjeloživotnog učenja, neovisnog donošenja odluka i kulturološkog razvoja svih članova društva. Kroz svoje opsežne zbirke i raznovrsne medije, knjižnice i informacijske službe pomažu ljudima unaprijediti obrazovne i društvene vještine, neophodne u današnjem informacijskom društvu.⁶³ Knjižnice su stoga jedan od ključnih faktora u osiguravanju pristupa obrazovanju svim skupinama društva, u svrhu promicanja inkluzije, sudjelovanja te društvenog napretka.

⁶⁰ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz, Barbara Gubbin. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 55, 1(2012). Str. 126.

⁶¹ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz, Barbara Gubbin. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 55, 1(2012). Str. 128.

⁶² IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz, Barbara Gubbin. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 55, 1(2012). Str. 126.

⁶³ Bagarić, Ž. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj : doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2013. Str. 11.

3.2 Primjeri usluga za društveno isključene skupine u inozemstvu

Mnoge knjižnice u svijetu prepoznale su važnost projekata koji za cilj imaju društveno uključivanje isključenih skupina, bilo da je riječ o projektima i uslugama usmjerenima prema zatvorenicima, beskućnicima, osobama s posebnim potrebama ili nekim drugim skupinama društveno isključenih.

Neki od projekata usmjerenih prema provođenju usluga za zatvorenike provode se direktno iz zatvorske knjižnice, a neki u suradnji s narodnim knjižnicama. Najraznovrsniju ponudu projekata koji se odnose na knjižnične usluge za zatvorenike nalazimo u američkom knjižničnom sustavu. Zatvorenici su osobe kojima se potrebno dodatno posvetiti, educirati ih i motivirati za rad, daljnje učenje i promjene tako da su ovakvi projekti od iznimne važnosti u zatvorskim sustavima svugdje u svijetu. Organizacija *Books through Bars* (BTB) osnovana je 1990. godine kada je zaposlenik izdavačke kuće New Society Publishers zaprimio pisanu molbu jednog zatvorenika za donacijom oštećenih ili nepotrebnih knjiga zatvoru. U početku je bilo riječ o samo nekoliko molbi mjesečno, na koje se redovito odgovaralo slanjem tražene količine knjiga, no ubrzo se ta praksa proširila u projekt koji šalje na tisuće paketa knjiga u američke zatvore, ali i u inozemstvo. Projekt uključuje i obične građane koji donacijom novca ili knjiga pomažu izgradnji i nadopuni fonda zatvorskih knjižnica, kao i otvaranju novih zatvorskih knjižnica.⁶⁴ *Books through bars* neprofitna je organizacija koja ima važnu ulogu u promicanju važnosti čitanja i obrazovanja među zatvoreničkom populacijom.

Neprofitna organizacija „Claremont Forum“ iz Sjeverne Karoline provodi projekt naziva *Prison library project* (PLP) koji je pokrenut 1973. godine, a koja teži omogućiti besplatno štivo za čitanje zatvorenicima diljem svijeta. Misija je upoznati zatvorenike s edukacijskom i literaturom o samopomoći kao i s važnosti razvijanja čitalačkih navika kroz aktivno upoznavanje s prikladnom literaturom. Projekt nudi usluge zajednicama unutar zatvorskog sustava: bilo da je riječ o knjižničarima, zatvorenicima ili pak skupinama podrške. Provedbom ovog projekta želi se pomoći zatvorenicima da nauče preuzimati odgovornost za vlastiti život na pozitivan način te da se vrate u društvo s novim sposobnostima, osviještenošću i samopouzdanjem te da doprinesu vlastitim obiteljima i zajednicama.⁶⁵ PLP prima preko 200

⁶⁴ History. Books through bars. <http://booksthroughbars.org/about/history/>. (19.4.2015.).

⁶⁵ Prison library project. Claremont forum. <http://www.claremontforum.org/#!services/ca4p>. (19.4.2015.).

pisama zatvorenika tjedno i distribuirana preko 30.000 knjiga godišnje na pojedine zatvorenike i knjižnice.⁶⁶

Program iz 1998. godine, *Choose Freedom Read: Book talks Behind Bars* sastoji se od grupnih razgovora koje provode knjižničari narodnih knjižnica u kojima opisuju i potiču diskusiju o različitim književnim naslovima čime se zatvorenike izlaže različitim književnim žanrovima te se istodobno nadopunjuje knjižni fond. Prvotno je program bio usmjeren uglavnom na nepismene, ali kasnije se proširio i na organizaciju raznih igranih radionica u kojima rado sudjeluju svi zatvorenici. Ovaj suradnički program ne doprinosi samo zatvorenicima već i knjižničarima, kako zatvorskih tako i narodnih knjižnica.⁶⁷

Jedan od programa namijenjenih prvenstveno juvenilnim, ali se primjenjuje i na odrasle delinkvente je biblioterapijski program *Changing lives through literature*, pokrenut 1991. godine. Program djeluje kao alternativa uvjetnoj kazni te se sastoji od niza književnih seminara na kojima se čitaju i obrađuju djela kojima se pokušava djelovati na zatvorenikove moralne osjećaje i kognitivne sposobnosti. Program se pokazao kao iznimno učinkovit, budući da je primijećen pad kriminalnih radnji kod prijestupnika koji su ga pohodili u usporedbi s onima koji nisu. Zbog svoje velike uspješnosti, program je nagrađivan za izvrsnost od strane struke.⁶⁸

Jedan od dobrih primjera suradnje između javnih i zatvorskih knjižnica je program *Family Literacy @ Your Library* koji je pokrenut u Marylandu. Osoblje zatvorske knjižnice u suradnji s osobljem dječjeg odjela iz knjižnice okruga Howard odabire knjige i tehnike pričanja priča. U sklopu programa zatvorenici vježbaju čitanje jedni drugima te planiraju aktivnosti za svoju djecu. Kako bi se nadopunila zbirka donirane građe, narodna knjižnica osigurava zbirku dječjih knjiga. Jedna od iznimno zanimljivih i važnih tema kada je riječ o pružanju usluga zatvorenicima je i problem korištenja suvremene tehnologije. Program, koji ujedno označava i interaktivni CD ROM, *Discovering the Internet@Your Library*, omogućuje kompjutersko opismenjavanje zatvorenika, na način da se simulira pristup Internetu (koji je većinom cenzuriran u zatvorima). LISTSERV softver, s druge strane, pruža zatvorenicima mail adrese svih važnih institucija i pojedinaca koji bi im mogli pomoći u povratku na slobodu i

⁶⁶ Bagarić, Ž. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj : doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2013. Str. 48.

⁶⁷ de la Pena McCook, K. Public libraries and people in jail. // Reference & User Services Quarterly. 44, 1(2004). Str. 5.

⁶⁸ The History of Changing Lives Through Literature. Changing lives through literature. <http://ctl.umassd.edu/abouthistory.cfm>. (19.4.2015.).

socijalizaciji, kao i online grupu na kojoj je omogućena razmjena iskustva. Time se ujedno i potvrđuje uloga knjižnice kao izvora dostupne i besplatne informacije.⁶⁹

Kada se govori o projektima koji se bave osobama s invaliditetom i posebnim potrebama, vrijedi spomenuti knjižnicu *Library of Congress National Library Service for the Blind and Physically Handicapped*, koja koordinira mrežu knjižnica i agencija koje pružaju usluge za slijepe i fizički hendikepirane. Njen *The Talking Book program* omogućuje besplatno snimljene knjige, časopise i audio opremu za oko 15000 slijepih, slabovidnih, fizičkih hendikepiranih te osoba s poteškoćama u čitanju.⁷⁰ SEDODEL je međunarodni program koji osigurava implementaciju i provođenje sustava za dostavu dokumenata slijepima i slabovidnima. Taj siguran sustav omogućava izdavačima da šalju organizacijama slijepih i slabovidnih, ali i slijepima i slabovidnima direktno, elektronske kopije njihovih publikacija, čime se pristup informacijama uvelike povećava.⁷¹

Neke knjižnice u inozemstvu odlikuju se inovativnim programima usmjerenima na pružanje usluga beskućnicima. Jedna od njih je i *San Francisco Library* koja se može pohvaliti prvom socijalnom radnicom zaposlenom na puno radno vrijeme čiji je posao uspostavljanje kontakta s beskućnicima te pomaganje u snalaženju među informacijama te njihovom daljnjem korištenju u svrhu poboljšanja kvalitete života. Budući da je knjižnica u početku svog poslovanja imala problema s korisnicima koji su se žalili na velik broj posjetitelja beskućnika koji su knjižnicu shvaćali kao utočište, zapošljavanje socijalne radnice činilo se kao najbolje rješenje. To je rezultiralo zadovoljstvom i osoblja i korisnika, kao i beskućnika, koji su se nakon nekog vremena u puno primjerenije ponašali. Socijalna radnica također pomaže u pronalasku posla te ostvarivanju drugih prava.⁷²

Projekt *H.O.M.E. Caffè* knjižnice *Free Library of Philadelphia* omogućio je uključivanje beskućnika u život zajednice omogućavajući im zaposlenje kako bi stekli radne navike. Knjižnica je također pokrenula *Homeless Advocacy Project* koji pruža besplatne usluge i uključuje zajednicu pri pružanju pomoći kako beskućnicima tako i svim osobama koji su društveno isključeni.⁷³

⁶⁹ Bagarić, Ž. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj : doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2013. Str. 51.

⁷⁰ Talking Book Services. State Library Ohio. http://www.library.ohio.gov/PCS/tlk_bk. (1.5.2015.).

⁷¹ Secure Document Delivery for Blind and Partially Sighted People : the SEDODEL Project. <http://www.snv.jussieu.fr/inova/publi/ntevh/secure.htm>. (1.5.2015.).

⁷² San Francisco Public Library. <http://sfpl.org/>. (1.5.2015.).

⁷³ Our mission and history. Homeless advocacy project. <http://homelessadvocacyproject.org/mission.html>. (1.5.2015.).

4 Istraživanje knjižničnih usluga za društveno isključene skupine u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj

4.1 Cilj istraživanja

Cilj ovog istraživanja bio je doći do odgovora na pitanje o postojanju usluga za tzv. društveno isključene skupine, poput osoba s posebnim potrebama, tj. invaliditetom, među koje pripadaju i slijepi i slabovidni, nacionalnih manjina, beskućnika, zatvorenika itd. u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Također, cilj je utvrditi na koje načine knjižnice provode ove usluge, koliko su korištene i u kojoj mjeri sudjeluju s drugim institucijama kako bi ih približile korisnicima te kako bi se mogle formirati okvirne smjernice za uspješnu provedbu ovih usluga.

4.2 Istraživačka pitanja

U istraživanju se pokušalo doći do sveobuhvatnih i temeljitih odgovora na sljedeća pitanja koja su bila glavno uporište cjelokupnog istraživanja:

Koje se posebne knjižnične usluge provode za pripadnike društveno isključenih skupina u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj?

Što je potaknulo narodne knjižnice na omogućavanje tih usluga?

Kolike su potrebe tih društvenih skupina za tim uslugama, tj. koliko su zainteresirani za njih?

Jesu li pripadnici tih skupina upoznati s uslugama koje im knjižnica može pružiti?

Koje su moguće prepreke zbog kojih te skupine ne dolaze u knjižnice te ne koriste te usluge?

Suraduju li knjižnice s drugim institucijama u provedbi tih usluga te ako da, na koje načine?

Što je potrebno kako bi se knjižnične usluge za ove skupine poboljšale?

4.3 Metodologija i uzorak

U želji za što boljim i temeljitijim odgovorima na navedena pitanja, u istraživačkom postupku korišteno je nekoliko različitih kvalitativnih metoda prikupljanja podataka.

Kvalitativne metode koje su korištene su anketa, intervju te analiza dokumentacije. Ovakve vrste istraživanja ne rade se na velikim uzorcima i ne rezultiraju čvrstim brojkama koje su statistički reprezentativne u odnosu na populaciju koja se istražuje. Njihov cilj je dublje i temeljitije ući u istraživanu problematiku generirajući što više ideja i koncepata. Ponekad kvalitativna istraživanja mogu poslužiti kao pretest za opsežnije kvantitativno istraživanje. Najčešće korištene kvalitativne metode su dubinski intervjui.⁷⁴ Intervju je vrsta ankete u kojoj se usmeno postavljaju pitanja i daju odgovori. Anketa se može provoditi i pismeno. Anketom, koja se koristila u ovom istraživanju, se pokušalo polustrukturiranim, prethodno određenim pitanjima doći do podataka, informacija, mišljenja i stavova o predmetu istraživanja. To znači da se ispitanicima dala sloboda u odgovorima, no neki put bi im odgovori bili sugerirani u obliku ponuđenih odgovora.

Također, anketa se provodila i pismeno, u ovom slučaju putem e-pošte, i usmeno, tj. telefonskim putem. Nedostatak e-mail ankete je nedostatak interakcije s ispitanikom. Kao nadopuna anketi, poslužila je analiza dokumentacije, koja se odnosi na analizu sadržaja mrežnih stranica, godišnjih izvještaja i ostalih dokumenata knjižnica koji su dostupni na mreži.

Istraživanje metodom ankete provelo se putem anketnog obrasca (Vidi Prilog 1.) koji sadrži 12 pitanja otvorenog tipa kojima se pokušalo doći do odgovora o postojanju, svrsi i provedbi knjižničnih usluga za društveno isključene skupine te osobnih stajališta voditelja matičnih službi o načinima poboljšanja. Jedno pitanje, koje je tražilo od ispitanika da navedu koje se usluge za društveno isključene skupine provode u njihovim knjižnicama, sadržavalo je u sebi ponuđene odgovore, npr. usluge za beskućnike, zatvorenike itd., no ispitanici su bili poticani da dodaju druge usluge izvan tih ponuđenih.

Uzorak nad kojim se vršilo istraživanje je svih 20 županijskih matičnih narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj, s ciljem davanja što obuhvatnije slike o predmetu istraživanja. Ankete su popunili voditelji matičnih službi knjižnica. Oni koji nisu bili u mogućnosti poslati popunjenu anketu putem e-pošte ili je zbog nekog drugog razloga nisu popunili bili su usmeno intervjuirani putem telefona. Voditelji matičnih službi su najkompetentniji davati podatke o radu knjižnica budući da matična služba analizira stanje i rad narodnih knjižnica, surađuje sa sustavom školskih knjižnica Republike Hrvatske te organizira savjetovanja za narodne knjižnice.⁷⁵

⁷⁴ Metodologija. Audeo. http://audeo.hr/hr_HR/metodologija. (11. 6. 2015.).

⁷⁵ Narodne knjižnice. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. <http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-narodne-knjiznice/>. (11. 6. 2015).

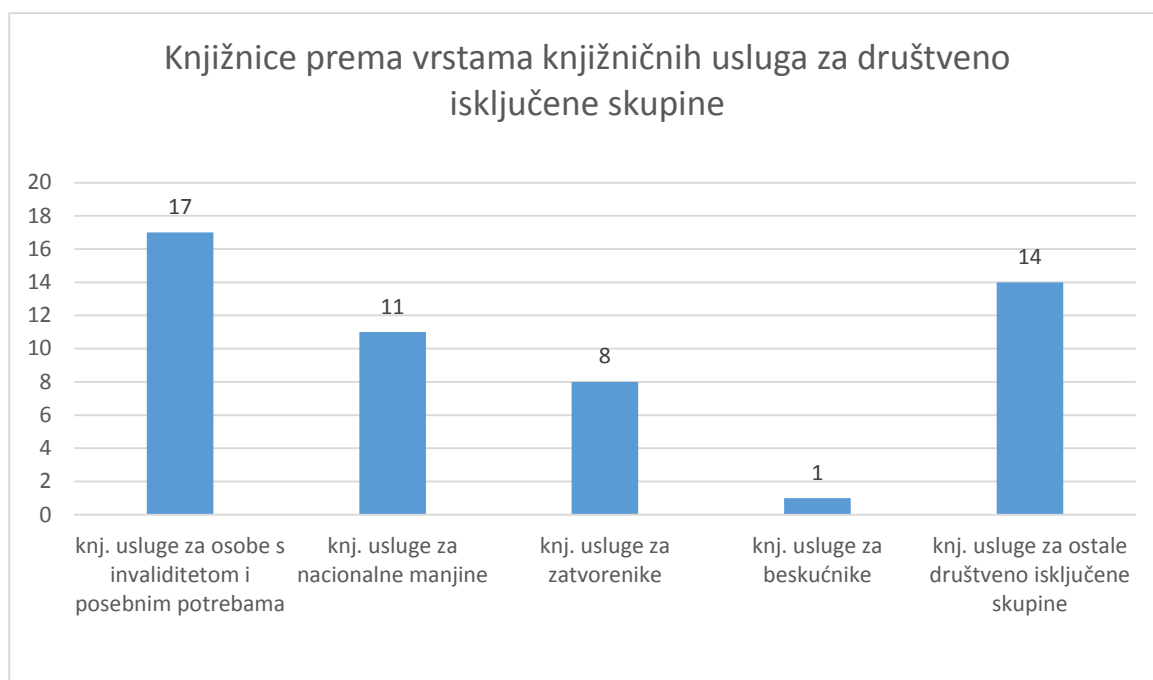
4.3.1 Tijek istraživanja

Istraživanje je provedeno u razdoblju od gotovo tri mjeseca, od ožujka do lipnja 2015. godine. Anketni su obrasci prvi put poslani krajem ožujka, te su nakon toga opet bili slani nekoliko puta na adrese onih koji nisu odgovorili. Telefonski intervjui bili su obavljani u razdoblju od mjesec dana, od svibnja do lipnja. Analiza dokumentacije obavljala se usporedno s anketama. Rezultati dobiveni ovim metodama sistematizirani su na način da su podijeljeni prema ključnim pitanjima koja predstavljaju određene cjeline bitne za istraživački cilj.

4.4 Rezultati i rasprava

4.4.1 Zastupljenost usluga za društveno isključene skupine u hrvatskim narodnim knjižnicama

Rezultati su pokazali da postoji velika razlika u zastupljenosti knjižničnih usluga za različite skupine društveno isključenih među hrvatskim narodnim knjižnicama (vidi Grafikon 1). Najzastupljenije su usluge za osobe s posebnim potrebama (17 od 20 knjižnica), u što se ubrajaju i slijepi i slabovidni i osobe s invaliditetom, kao i djeca s posebnim potrebama. Zatim slijede usluge za nacionalne manjine, koje su prisutne u 11 od 20 analiziranih knjižnica. U kategoriju „ostali“ spadaju skupine koje su ispitanici sami navodili, kada im se dala sloboda u odgovaranju. Tu su se najčešće navodile usluge za osobe treće životne dobi, štíćenike staračkih domova, socijalne slučajeve i sl. Usluge za nacionalne manjine (Rome, Albance, Talijane, Slovence, Ukrajinke i Rusine...) provodi 11 knjižnica, dok su najmanje zastupljene usluge za zatvorenike (8 knjižnica) i beskućnike (samo 1 knjižnica trenutno provodi posebne projekte, iako je većina knjižnica naglašavala kako su svakodnevno otvorene beskućnicima). Iako neke od ovih skupina, poput osoba s posebnim potrebama, umirovljenika i nacionalnih manjina, ne moraju i nisu uvijek društveno isključene, njihov potencijal za tim je veći u odnosu na ostatak društva pa su samim time i potrebe prevencije takvih fenomena veće.

Grafikon 1. Knjižnice prema vrstama knjižničnih usluga za društveno isključene skupine

Kada se analiziraju pojedine knjižnice, može se uvidjeti kako Knjižnice grada Zagreba nude najviše posebnih usluga za ove skupine, dok narodne knjižnice u Dubrovniku, Požegi, Čakovcu i Krapini najmanje. Iza Knjižnica grada Zagreba, po raznovrsnosti usluga za društveno isključene su bjelovarska, karlovačka, splitska te šibenska knjižnica (vidi Tablicu 2).

Tablica 2. Rasprostranjenost knjižničnih usluga za društveno isključene skupine po narodnim knjižnicama

Knjižnica	Društvena skupina za koju su usluge namijenjene				
	Beskućnici	Zatvorenici	Nacionalne manjine	Osobe s posebnim potrebama	Ostali
Bjelovar		✓	✓	✓	✓
Slavonski Brod			✓	✓	
Dubrovnik					✓
Pula			✓	✓	✓
Karlovac		✓	✓	✓	✓
Koprivnica			✓	✓	
Krapina					✓
Gospić		✓			✓
Čakovec				✓	
Osijek		✓	✓	✓	
Požega				✓	
Rijeka				✓	✓
Sisak			✓	✓	✓
Split		✓	✓	✓	✓
Šibenik		✓	✓	✓	✓
Varaždin		✓	✓	✓	
Virovitica				✓	✓
Vinkovci				✓	✓
Zadar				✓	✓
Zagreb	✓	✓	✓	✓	✓

4.4.2 Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i posebnim potrebama

Budući da u kategoriju osoba s invaliditetom i posebnim potrebama spadaju osobe sa širokim rasponom tjelesnih oštećenja, te da njihov udio u sveopćoj populaciji nije nimalo zanemariv, ne čudi da većina knjižnica nudi usluge okrenute upravo njima. U ovoj kategoriji treba spomenuti projekt KGZ-a, *Širom otvorenih vrata*, koji se provodi već 8 godina te je svojim programima namijenjen djeci s posebnim potrebama, mladima i odraslim osobama s invaliditetom koji im pokušava približiti knjižnicu kao mjesto susreta te pridonijeti poboljšanju kvalitete njihovih života i integracije u programe u kojima zajedno s drugim korisnicima stvaraju. U 2014. godini suradnja je bila ostvarena s ukupno 36 centara, udruga i ustanova za djecu, mlade i odrasle s posebnim potrebama. Projekt se provodi u 18 knjižnica mreže. S dobro prihvaćenim poznatim programima (*Igraonica-pričaonica-maštaonica* te kreativne radionice) projekt je u 2014. bio obogaćen i novim programima: čitalačkim klubovima za djecu za smetnjama u razvoju *Ja sam tvoj pas – Čitaj mi na glas* i *Priče uz psiće*. Također su uvedeni susreti stručnjaka (knjižničara, defektologa i studenata) kako bi se unaprijedio rad s osobama s posebnim potrebama.⁷⁶ Provodi se i program *Upoznajmo glazbene instrumente* koji obuhvaća djecu iz Centra za odgoj i obrazovanje Vinko Bek, a izvodi se u suradnji s Muzičkom akademijom i Hrvatskim savezom slijepih te uključuje predavanja, koncerte, razgovore s umjetnicima, upoznavanje instrumenata osjetom opipa te edukaciju i poticanje korištenja računala za slijepe korisnike sa specijalnim dodacima - govornom jedinicom, čitačem ekrana i Brailleovim retkom.⁷⁷ S ciljem poticanja čitanja za slijepu i slabovidnu djecu te senzibilizaciju osoba koje vide, provodi se i projekt izrade taktilnih slikovnica, koji je započeo 2007. godine. Knjižničari sami osmišljavaju i izrađuju taktilne slikovnice reljefnih ilustracija, a tekst na uvećanom crnom tisku i brajici otiskuje se u Odjelu za udžbenike Centra Vinko Bek. Namjera je izradu slikovnica proširiti na sve dječje odjele u mreži.⁷⁸

Narodna knjižnica i čitaonica Petar Preradović u Bjelovaru nudi zbirku zvučnih knjiga, zbirku knjiga na brajici te knjiga na uvećanom tisku namijenjene slijepim i slabovidnim

⁷⁶ Knjižnice grada Zagreba : izvještaj o radu 2014.

<http://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/izvjestaj2014zaweb?e=3738727/13104009>. (11. 6. 2015.).

⁷⁷ Upoznajmo glazbene instrumente. Knjižnice grada Zagreba. <http://www.kgz.hr/default.aspx?id=6339>. (11. 6. 2015.).

⁷⁸ Izrada taktilnih slikovnica. Knjižnice grada Zagreba. <http://www.kgz.hr/default.aspx?id=6340>. (11. 6. 2015.).

osobama. Računalna oprema je posebno prilagođena tako što je instaliran NVDA (Non Visual Desktop Access) čitač zaslona s govornom jedinicom na hrvatskom jeziku na sva korisnička računala na posudbenom odjelu te su ta računala opremljena slušalicama kako bi se osigurao neometan rad na njima. Također, povremeno se organiziraju razne edukacije i događanja namijenjena upravo ovoj skupini korisnika, a neka od njih koja su održana 2014. godine su Informatička radionica, predstava „A kako vi vodite ljubav?“ u izvođenju Kazališta slijepih i slabovidnih Novi život iz Zagreba te izložba taktilnih slikovnica na dječjem odjelu. Osobama s invaliditetom, tj. s poteškoćama u kretanju olakšan je pristup samoj zgradi, a za pristup katovima knjižnice postavljen je lift te sanitarni čvor za invalide. Voditeljica matične službe naglašava kako je prostor prilagođen prema knjižničnim smjernicama, a pored toga knjižnica vodi brigu o tome da među svojim policama nudi najnoviju medicinsku literaturu o invaliditetu, životu s invaliditetom i sl. koja bi mogla zanimati tu skupinu korisnika i njihove obitelji. Na dječjem odjelu Knjižnice svaki se tjedan održava radionica hrvatskog znakovnog jezika *Govorimo znakovni*, namijenjena svim skupinama korisnika, i djeci i odraslima. Osječka knjižnica također provodi tečaj znakovnog jezika.

Gradska knjižnica Rijeka slijepim i slabovidnim korisnicima daje na raspolaganje stolno povećalo, računalo s glasovnom jedinicom, CD/Daisy čitač te im nudi i mogućnost posudbe zvučnih knjiga. Omogućuje i dostavu knjiga kući nepokretnim osobama. Knjižnica ima u vidu i srednjoškolce s posebnim potrebama pa je u začetku i *Program čitateljske rasprave prema kratkim pričama* namijenjen toj dobnoj skupini. Šibenska narodna knjižnica u suradnji s Udrugom „Četiri šape” jednom mjesečno u Knjižnicu dovodi terapijskog psa treniranog da svojom mirnoćom i strpljenjem pomaže djeci s poteškoćama u razvoju. Knjižnica posjeduje računalo za slijepe i slabovidne osobe, zbirku zvučnih knjiga, reproduktor za čitanje zvučnih knjiga, knjige na brajici, a knjižničar iz Znanstvene knjižnice Zadar redovno dolazi u knjižnicu kako bi educirao slijepe i slabovidne osobe.

Knjižnica Ivan Goran Kovačić u Karlovcu posebno radi na boljoj i ravnopravnoj uključenosti slijepih i slabovidnih osoba u djelatnosti Knjižnice. Tako je još 2003. godine, prva u Hrvatskoj, nabavila računalo s govornom jedinicom „Jaws” za Knjižnicu za mlade koji i slijepim osobama omogućava pretraživanje izvora informacija na Internetu. 2012. godine na Odjelu audiovizualne građe otvoren je kutak za slijepe i slabovidne osobe koji nudi posebnu računalnu opremu i elektronička pomagala, poput uređaja „Poet Compact”, stolnog elektroničkog čitača teksta sa softverom za pretvaranje teksta u zvuk koji radi na principu skenera tako što skenira materijal na crnom tisku i pretvara ga u zvučni zapis te omogućava

pohranjivanje skeniranih tekstova te čitača ekrana SuperNova. Slijepim i slabovidnim osobama Knjižnica nudi knjižnu i neknjižnu građu svih vrsta (slikovnice, knjige na brajici, glazbenu zbirku, taktilne igračke), a na Odjelu audiovizualne građe dostupna im je i zbirka zvučnih knjiga koja posjeduje oko 70 zvučnih knjiga, u čijoj nabavci Knjižnica surađuje s Hrvatskom knjižnicom za slijepe.

Ostale knjižnice navode slične usluge namijenjene skupini osoba s invaliditetom. Tako većina, među kojima su i kopriivnička, osječka, požeška, virovitička i čakovečka nude posebnu građu, kao što su zvučne knjige, knjige uvećanog tiska, knjige na brajici, taktilne slikovnice te posebnu računalnu i drugu opremu, kao što su optička povećala. Požeška se knjižnica može pohvaliti zbirkom od oko 800 primjerka zvučne knjige, a voditeljica varaždinske knjižnice naglašava kako je u zadnje vrijeme pojačana nabava zvučnih knjiga upravo zbog velikog interesa korisnika. Knjižnica Sisak u suradnji s Udrugom slijepih i slabovidnih organizira projekt *Vodeno čitanje*, a Gradska knjižnica i čitaonica Pula redovite mjesečne radionice različitog sadržaja za slijepe i slabovidne i osobe s invaliditetom. Gradska knjižnica Slavonski brod također organizira radionice za ovu skupinu, no ne redovito. Upis u splitsku knjižnicu besplatan je za osobe s invaliditetom, čime se pokušava potaknuti ove osobe na korištenje usluga te ih integrirati u društvo, a zadarska knjižnica od 2009. godine nudi uslugu dostave knjiga invalidima i starijim osobama s teškoćama u kretanju.

4.4.3 Knjižnične usluge za nacionalne manjine

Knjižnične usluge za nacionalne manjine pruža 11 knjižnica, a one se najčešće odnose na posebne zbirke s građom na jeziku te manjine, kojima se pokušava izaći u susret korisnicima koji žele njegovati svoj jezik i kulturu, istodobno služeći i upoznavanju ostatka društva s kulturalnim različitostima.

U sklopu mnogih narodnih knjižnica djeluju središnje knjižnice za određene nacionalne manjine. Tako u sklopu KGZ-a djeluju dvije: Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca u Gradskoj knjižnici i Središnja knjižnica Albanaca u Knjižnici Bogdana Ogrizovića. Obje aktivno sudjeluju u kulturnom životu Zagreba, nastojeći zainteresiranim građanima i svakom pripadniku navedenih manjinskih zajednica omogućiti korištenje knjižnične građe na materinjem jeziku. Tijekom 2014. godine ostvarile su suradnju s brojnim ustanovama, udrugama i klubovima, Katedrom na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu te

organizirale zajedničke akcije poput književnih večeri i izložbi.⁷⁹ U sklopu karlovačke knjižnice djeluje Središnja knjižnica za slovensku nacionalnu manjinu, a u sklopu bjelovarske Središnja knjižnica za pripadnike talijanske nacionalne manjine, čime su osigurane sve knjižnične usluge od građe na talijanskom jeziku do posebnih programa.

Posebne usluge namijenjene romskoj nacionalnoj manjina pruža 7 knjižnica. U pojedinim knjižnicama mreže KGZ-a djeluju posebne romske zbirke, poput Knjižnice Medveščak i Knjižnice S. S. Kranjčevića. Ove zbirke pridonose boljoj integraciji romske manjine, posebno djece i mladih te njegovanje njihova jezika. Među ostalim knjižnicama s romskim zbirkama su splitska, sisačka i bjelovarska knjižnica, koje imaju izdvojenu *Romsku policu* na kojoj se nalaze raznolike knjige te časopisi na romskom jeziku za djecu i odrasle. Ostale usluge usmjerene prema ovoj nacionalnoj manjini su radionice, predavanja i slična događanja, koje se najčešće odvijaju u suradnji s drugim udrugama. Gradska knjižnica Juraj Šižgorić u Šibeniku u suradnji s udrugom *Romski putevi – Romane droma* organizira radionice i predavanja te nabavlja građu koju izdaje Udruga za promicanje obrazovanja Roma u Republici Hrvatskoj „*Kali Sara*”. Koprivnička knjižnica organizira posjete bibliobusa romskim naseljima te je omogućila korištenje knjižničnog stacionara u područnoj školi s većinski romskim učenicima. Također, u koprivničkoj se knjižnici redovno održavaju stručni skupovi na temu rada s romskom djecom (godišnji okrugli stol na tu temu održava se u knjižnici i u njenoj organizaciji od 2010.), integrativne radionice i pričaonice, posjeti knjižnici za romsku djecu, učenike gradskih i okolnih škola te radionice informacijskog i informatičkog osposobljavanja za mlade Rome.

Što se tiče ostalih nacionalnih manjina, šibenska knjižnica surađuje s dvoje makedonskih novinara i u svoj fond je uključila donaciju knjiga na makedonskom jeziku, a u suradnji s Uredom talijanske gospodarske komore u Šibeniku održao se ciklus talijanskog filma. Kulturna udruga Slovenaca „*Dr. France Prešeren*” Šibenik u Knjižnici redovito održava godišnja druženja. Knjižnica je započela suradnju i s Udrugom Albanaca Šibensko-kninske županije, dok bjelovarska knjižnica ima izdvojenu policu i za pripadnike albanske manjinske skupine na albanskom jeziku.

⁷⁹ Knjižnice grada Zagreba : izvještaj o radu 2014.

<http://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/izvjestaj2014zaweb?e=3738727/13104009>. (11. 6. 2015.).

4.4.4 Knjižnične usluge za zatvorenike

Istraživanje je pokazalo kako većina knjižnica ipak nema potrebu za pružanjem posebnih usluga okrenutih zatvorenicima. Te usluge, najčešće u vidu donacija i dostava knjiga zatvorima, omogućuje tek 8 knjižnica od ispitanih 20. Bibliobusna služba bjelovarske knjižnice svaki drugi petak donosi knjige za zatvorenike u Okružni zatvor Bjelovar, varaždinska povremeno priprema donacije, splitska surađuje na taj način sa zatvorom u Bilicama, a osječka ostvaruje dugogodišnju suradnju sa osječkim zatvorom, u kojem se nalazi i knjižnični stacionar. Također, šibenska knjižnica dugi niz godina surađuje s Okružnim zatvorom Šibenik, daruje knjige za zatvorenike, a oni su i kolektivno učlanjeni u knjižnicu.

Gradska knjižnica Ivan Goran Kovačić u Karlovcu također ostvaruje suradnju sa karlovačkim zatvorom, čijim korisnicima omogućuje učlanjivanje u knjižnicu te posudbu knjižnične građe za njihove potrebe. Voditeljica matične službe navodi: *„Tako su zatvorenici postali redoviti korisnici naših usluga te pokazali velik interes za knjigom i čitanjem koji iz godine u godinu raste.“* Potaknuti intelektualnim potrebama ove skupine korisnika, od ove godine suradnja knjižnice intenzivirana je uključivanjem zatvorenika u obilježavanje nacionalne manifestacije Noć knjige 2015. Tako se ovogodišnja Noć knjige, uz prethodno odobrenje Uprave za zatvorski sustav Ministarstva pravosuđa Republike Hrvatske, uz ostale programe, obilježila i u Zatvoru u Karlovcu. U dogovoru sa upravom Zatvora, pripremljen je popis od 100 naslova iz knjižnog fonda, imajući na umu tematiku koja bi mogla interesirati zatvorenike. Na temelju njihovog iskazanog interesa, knjižničari su im preporučili poznate naslove iz područja psihologije, religije, povijesti, publicistike, kao i popularne stripove, atlase, priručnike iz područja crtanja i likovne kulture, kako bi im boravak u zatvoru učinili podnošljivijim i ispunili im svakodnevicu. Osim toga, knjižnica im je u trajno vlasništvo predala zbirku knjiga koje već posjeduje, a za koju je sigurna da će u zatvoru biti dobro iskorištena i pročitana. Također, u Noći knjige ostvaren je i izravan kontakt sa korisnicima. U suradnji sa Speleološkim društvom Karlovac održano je predavanje uz projekciju, pod nazivom „Svijet podzemlja“, na temu hrvatskih spilja i jama. Predavanju su se odazvali svi zatvorenici, a njihove pozitivne reakcije i oduševljenje gostima, dokaz su da je knjižnica uspjela u ostvarenju svojih ciljeva i otvorila prostor za još uspješniju buduću suradnju i poboljšanje kvalitete života ove skupine korisnika.

Knjižnice ipak najčešće nemaju ustaljene aktivnosti usmjerene prema zatvorenicima, jer kako navodi voditeljica KGZ-a, to nije uređeno s Ministarstvom pravosuđa, preko kojeg se

samo šalju knjige kao poklon u njihove knjižnice. Iako malo knjižnica nudi usluge ovoj društvenoj skupini, neke su izrazile želju da se to promjeni, poput sisačke, koja navodi kako su ostvareni prvi kontakti te održan sastanak sa zatvorenicima, a u planu je i organizacija književnih susreta, donacija knjiga i računala te pomoć u obnovi knjižnice.

4.4.5 Knjižnične usluge za beskućnike

Knjižnice grada Zagreba jedine imaju stalne usluge namijenjene beskućnicima, dok je zadarska knjižnica privremeno provodila računalne tečajeve za beskućnike, a karlovačka tek ima u planu intenzivniju suradnju s prihvatilištem u Karlovcu u vidu pokretanja knjižničnog stacionara. U izvještaju o radu KGZ-a iz 2014. godine stoji da je *Knjigom do krova* projekt koji obuhvaća sve knjižnične usluge i programe koje KGZ provodi u svrhu doprinosa skrbi o beskućnicima u gradu Zagrebu. Projekt je nastao na temelju programa podrške beskućnicima koji se od 2009. godine odvijaju u KGZ-u u suradnji s Volonterskim centrom Zagreb. Najvažniji ciljevi projekta su da znanjima i vještinama osnaži beskućnike za aktivno uključanje u društvena i kulturna zbivanja i tržište rada, omogućavanje umrežavanja te mijenjanje predrasuda.⁸⁰ Projekt obuhvaća različite programe, među kojima je i radionica informatičke i informacijske pismenosti za beskućnike u Kosnici, prenoćištu za beskućnike i Gradskoj knjižnici. Kroz ovu radionicu, polaznike su podučava osnovama korištenja računalom, pretraživanja interneta, pisanju i oblikovanju teksta životopisa i molbi za zaposlenje te primjeni usvojenih znanja u vidu pronalaženja informacija o ponudi zaposlenja. Također se provode radionice podrške za traženje posla koje provode psiholozi Rehabilitacijskoga centra za stres i traumu u Kosnici i Gradskoj knjižnici na teme poput: *Znam što umijem i koliko vrijedim; Teškoće u traženju posla i kako ih prevladati te Kako doći do informacija o poslovima*. Ostali programi uključuju druženje neformalne volonterske inicijative Glavu gore i beskućnika uz društvene igre te susrete „Dovedi prijatelja“, koji se odnose na druženje beskućnika, organizatora i sudionika u programu te njihovih prijatelja, s ciljem uspostave i širenja mreže za rušenje predrasuda. Osim toga, Bibliobusna služba Knjižnica grada Zagreba donira knjige i

⁸⁰ Knjižnice grada Zagreba : izvještaj o radu 2014.
<http://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/izvjestaj2014zaweb?e=3738727/13104009>. (11. 6. 2015.).

pruža stručnu pomoć pri osnivanju i sređivanju zbirke knjiga u Kosnici, te surađuje i s ostalim organizacijama koje se bave beskućnicima.⁸¹

4.4.6 Knjižnične usluge za ostale društveno isključene skupine

Kada se govori o društvenoj isključenosti, misli se na širok raspon društvenih skupina. S određenom slobodom u odgovaranju, voditelji matičnih službi navodili su usluge namijenjene mnogim društvenim skupinama, koje možemo percipirati kao one s povećanim rizikom isključenosti. Tako su navodili i usluge namijenjene umirovljenicima, tj. osobama treće životne dobi, djeci s teškoćama u razvoju, psihičkim bolesnicima i sl.

Mnoge knjižnice provode usluge namijenjene osobama treće životne dobi, i to najčešće u vidu raznih radionica, tečajeva te predavanja. Radionice za informatičko opismenjavanje osoba treće životne dobi provode splitska, šibenska, vinkovačka, krapinska, dubrovačka, zadarska te sisačka knjižnica koja uz to provodi i tečaj engleskog jezika *Engleski 50+* te kreativne radionice. KGZ provodi projekt naziva *65+* koji se odnosi na ciljane programe namijenjene društvenoj integraciji osoba treće životne dobi koji pridonose povećanju kvalitete boravka u umirovljeničkim domovima, senzibiliziraju javnost za potrebe osoba treće životne dobi te pružaju mogućnost starijim osobama da u knjižnici zadovolje svoju potrebu za informiranjem, kulturom, razonodom, obrazovanjem i druženjem. Projekt se provodi u 15 knjižnica mreže i obuhvaća sljedeće programe: *Knjigom do vrata* koji se odnosi na dostavu knjiga i časopisa u domove za starije i nemoćne u gradu Zagrebu kao i drugim korisnicima koji nisu u mogućnosti doći u knjižnicu, *Slikosat*, tj. besplatne likovne radionice za osobe starije dobi s ciljem poticanja kreativnog izražavanja, *Sat informacijske pismenosti*, besplatne radionice za informatičko i informacijsko opismenjavanje osoba treće životne dobi, *Susreti generacija*, predavanja, radionice te igraonice za djecu predškolske dobi u kojima aktivno sudjeluju pripadnici starije generacije te *Izložba 65+* koja se odnosi na izložbu radova čiji su autori pripadnici treće životne dobi.⁸² Karlovačka knjižnica organizira predavanja i radionice o zdravlju, kao što je ciklus predavanja „Pričajmo zeleno“. Šibenska knjižnica dugi niz godina organizira tečajeve informatike za osobe treće životne dobi i kroz razne aktivnosti i programe surađuje s korisnicima organiziranih dnevnih aktivnosti za starije osobe Centra za pomoć i njegu grada Šibenika (program Dnevni boravak). Uz to, knjižnica je Domu za starije i nemoćne

⁸¹ O projektu. Knjigom do krova. <http://beskucnik.kgz.hr/projekt/>. (15. 6. 2015.).

⁸² Knjižnice grada Zagreba : izvještaj o radu 2014.

<http://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/izvjestaj2014zaweb?e=3738727/13104009>. (11. 6. 2015.).

osobe „Cvjetni dom” Šibenik nekoliko puta donirala knjige. Mnoge druge knjižnice također surađuju s domovima za starije i nemoćne u vidu dostave putem gradskog bibliobusa, poput Gradske knjižnice Rijeka, knjižnice Ivan Goran Kovačić u Karlovcu te knjižnice Petar Preradović u Bjelovaru koja također ima izdvojeni fond knjiga s oko 150-200 naslova u središnjem Domu umirovljenika Bjelovar koji se ovisno o potrebi zamjenjuje s drugim setom naslova s posudbenog odjela za odrasle. KGZ također nudi stacionare u domovima umirovljenika u njihovim knjižnicama, a za njih, kao i za djecu u bolnicama, uz izbor knjiga organizira i programe, vrlo često na bazi biblioterapije. Neke knjižnice organiziraju programe glasnog čitanja starijim i nemoćnima poput Knjižnice i čitaonice Virovitica te Gradske knjižnica Rijeka koja ih organizira jednom mjesečno u suradnji s mladim knjižničnim volonterima, članovima Studentskog čitateljskog kluba.

Tu su i usluge namijenjene djeci, poput usluge bjelovarske knjižnice *Vesela škola čitanja*, radionice koja se održava svaki tjedan i kojoj je cilj pružanje stručne logopedске pomoći djeci koja žele razvijati svoju vještinu čitanja i pisanja, kao i djeci s već postojećim teškoćama u čitanju. Također se povremeno održavaju i raznolike akcije poput akcije *Spremni za čitanje i pisanje* koja se odnosi na logopedsko ispitivanje i savjetovanje provedeno u suradnji s Hrvatskim logopedskim društvom na Dječjem odjelu Knjižnice. Ostale knjižnice nude usluge namijenjene raznim skupinama, poput knjižnice Slavonski Brod koja organizira radionice za retardirane odrasle te vinkovačke koja provodi edukacije osoba smanjene inteligencije i psihički bolesnih osoba.

4.4.7 Provedba usluga i njihova uspješnost

Osim što se željelo doći do podataka o točnim uslugama koje knjižnice provode za društveno isključene skupine, pojedina pitanja ciljala su ispitati koji su razlozi za pokretanjem tih usluga, kolika je njihova uspješnost, na koje načine ih knjižnice promoviraju, koje su moguće prepreke u njihovoj provedbi te što je potrebno kako bi se poboljšale.

Na pitanje što je potaknulo njihovu knjižnicu na omogućavanje tih usluga, voditelji matičnih službi često su navodili želju za otvorenošću prema svim korisnicima, poštivanje temeljnih načela narodnih knjižnica te učestale upite korisnika. Neki od odgovora su:

„Kad smo uvodili usluge za društveno isključene skupine prvo smo istražili koliki je broj potencijalnih korisnika te u suradnji s njihovim predstavnicima i udrugama nastojali smo što

je više približiti i prilagoditi usluge tim skupinama korisnika. Također, vođeni smo mišlju da sve skupine uključimo u društveni život zajednice te da svima omogućimo jednakost i ravnopravan pristup knjižničnim zbirkama, uslugama i informacijama u obliku i prostoru koji njima najbolje odgovara.“ (Narodna knjižnica Petar Preradović u Bjelovaru)

„Svijest o postojanju osoba kojima su neke knjižnične usluge nedostupne, kao i svijest o potrebi organiziranja edukacijskih programa za ciljane korisničke skupine.“ (Gradska knjižnica Zadar)

„Knjižnica poštuje IFLA-ine i UNESCO-ve smjernice i manifeste koji nalažu da knjižnične usluge trebaju biti dostupne svima.“ (Gradska knjižnica Juraj Šižgorić u Šibeniku)

„Otvorenost prema korisnicima, postojanje dizala u knjižnici i opreme za osobe s invaliditetom što je dalo ideju da se stvore posebne usluge za njih.“ (Gradska knjižnica Slavonski Brod)

„Poslanjem Knjižnice, koje propisuje da se osiguraju jednake mogućnosti za sve građane u pristupu znanju i informacijama, obvezali smo se na pružanje usluga svim korisničkim skupinama, a osobitu pažnju nastojimo usmjeriti na marginalizirane skupine.“ (Gradska knjižnica Ivan Goran Kovačić u Karlovcu)

Iz ovih odgovora vidljivo je da se većina slaže da je knjižnica dužna osigurati pristup znanju i uslugama svim osobama bez obzira na dob, spol, vjeru, jezik, pa tako i nacionalnost, društveni položaj te pripadnost bilo kojoj manjini. Složne su u želji za promoviranjem socijalizacije, informiranosti, edukacije i promjene svakodnevne sredine pripadnika društveno isključenih skupina.

Na pitanje kolike su potrebe tih društvenih skupina za tim uslugama, tj. koliko su zainteresirani za njih, dobiveni su različiti odgovori. Dok neki tvrde kako su te potrebe velike te da pripadnici ovih skupina često posjećuju knjižnicu te se žele integrirati u zajednicu, drugi odgovaraju kako njihove potrebe nisu identične, te navode različite razloge za to. Voditeljica matične službe riječke knjižnice tvrdi kako je odziv na usluge za slijepu i slabovidnu slab jer korisnici te potrebe zadovoljavaju drugdje, a voditeljica šibenske knjižnice tvrdi: *„Djeca i osobe treće životne dobi su jako zainteresirani dok neke druge skupine poput slijepih i slabovidnih osoba treba malo više poticati.“* S druge strane, voditeljica karlovačke knjižnice navodi kako se usluge za slijepu i slabovidnu, uz usluge Središnje knjižnice Slovenaca koriste u najvećoj mjeri zbog suradnje s karlovačkim udrugama slijepih. U bjelovarskoj knjižnici

zatvorenici pak, redovito posuđuju knjige u bibliobusnoj službi, a bilježi se i porast slijepih i slabovidnih koji dolaze u knjižnicu, dok se nešto manje posuđuju knjige na albanskom jeziku te knjige s Romske police, ali ta skupina korisnika često koristi druge usluge knjižnice npr. pristup internetu. Zadarska knjižnica je prekinula usluge za slijepo i slabovidne zbog nedovoljnog interesa korisnika (te usluge provodi Znanstvena knjižnica u Zadru). Neki tvrde kako korisnici izgube interes za određenu uslugu nakon nekog vremena, kao npr. za informatičku radionicu u krapinskoj knjižnici za koju je interes nestao nakon što se jednom provela.

Na pitanje jesu li pripadnici tih skupina upoznati s uslugama koje im knjižnica može pružiti, većina voditelja odgovorilo je potvrdno te da ih koriste u velikoj mjeri. Ipak, ne može se sa sigurnošću utvrditi jesu li svi pripadnici tih skupina upoznati sa uslugama koje im knjižnica može pružiti, no ako se knjižnične usluge za određene skupine provode duže vrijeme, pretpostavka je da je velik broj potencijalnih korisnika na posredan način upoznat s njima.

Neki od odgovora na pitanje kako knjižnica potiče te društvene skupine na korištenje tih usluga, glase:

„Poticanje polazi od suradnje s terapeutima i drugim stručnjacima, ustanovama i udrugama koji rade sa osobama s posebnim potrebama i osobama treće životne dobi. Također, korisnici se potiču i informiranjem putem medija, mrežnim stranicama knjižnice kao i osobnim kontaktom s knjižničarima.“ (Gradska knjižnica i čitaonica Pula)

„Sve ih prvenstveno nastojimo upoznati s onime što im kao knjižnica možemo ponuditi te kroz suradnju s Udrugama i njihovim predstavnicima u lokalnoj zajednici nastojimo ih motivirati, ohrabriti i uključiti u život knjižnice i lokalne zajednice.“ (Narodna knjižnica Petar Preradović Bjelovar)

„Knjižnica besplatno daje svoj prostor za organiziranje predavanja, seminara i radionica, nabavlja građu za sve navedene skupine, oglašava sva događanja na svojoj Web i Facebook stranici, izrađuje plakate, a djelatnici aktivno surađuju u edukaciji.“ (Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik)

„Informiranje kroz udruge, medije, putem sajmova kulturnih ideja, nacionalnih i gradskih manifestacija i gradskih projekata.“ (Gradska knjižnica Ivan Goran Kovačić Karlovac)

Iz ovih odgovora vidljivo je kako knjižnice aktivno potiču potencijalne korisnike na korištenje usluga na različite načine u svrhu njihovog uključivanja i obrazovanja.

Sljedeće bitno istraživačko pitanje ticalo se uspješnosti provedbe usluga. Na pitanje smatraju li da je provedba tih usluga uspješna, većina knjižnica daje potvrđan odgovor, no neke tvrde kako pojedine usluge nisu bile uspješne, poput Gradske knjižnice Rijeka, čije usluge za slijepo i slabovidne nisu bile uspješne zbog nedovoljne zainteresiranosti korisnika. Dakle, na pitanje koje su moguće prepreke zbog kojih te skupine ne dolaze u knjižnicu i ne koriste te usluge neki od odgovora su:

„Radi se o preprekama kadrovskog tipa jer često se ne može izdvojiti osoba i vrijeme koja će surađivati s određenim skupinama, a i sam prostor u kojem se nastoje pružiti dodatne usluge knjižnice je ograničavajući faktor jer knjižnica nema pravu i kvalitetnu informatičku čitaonicu, multimedijalni odjel ili učionicu.“ (Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci)

„Nedovoljno građe potrebne slijepim i slabovidnima, udaljenost knjižničkog ogranka pojedincima, nepokretnost, slaba pokretljivost...“ (Gradska knjižnica Rijeka)

„Nedovoljna informiranost i izoliranost pojedinih pripadnika određenih skupina.“ (Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik)

„Nemogućnost plaćanja članarine; usluge nisu u potpunosti besplatne.“ Gradska knjižnica Ivan Goran Kovačić Karlovac)

„Manjak prostora i nedostupan prostor za kretanje osoba s tjelesnim oštećenjima, nedovoljan broj zaposlenika koji ograničava mogućnosti da knjižnica bude još duže tijekom dana i tijekom subota otvorena za korisnike, nepostojanje javnog prijevoza u gradu i okolici za osobe s teškoćama u kretanju zbog čega teško mogu sami doći do knjižnice te nepostojanje navika za korištenje knjižnice.“ (Knjižnica i čitaonica Fran Galović Koprivnica)

Voditelji su svjesni razloga koji sprječavaju korisnike da dolaze u knjižnicu te koriste njezine usluge, što im omogućava rad na tim preprekama te mogućnost unaprjeđenja usluga.

Sljedeće istraživačko pitanje ciljalo je ispitati mišljenje upravo o tome. Na pitanje što je potrebno kako bi se knjižnične usluge za ove skupine poboljšale, većina odgovara kako su to na prvo mjestu veća financijska sredstva kako bi se osigurala osnovna oprema i educirani kadar. Dani su i sljedeći odgovori:

„Potrebno je razvijati bolju komunikaciju s tim skupinama ljudi te uključivati ih u sve programe i usluge koje imamo u knjižnici.“ (Narodna knjižnica Petar Preradović Bjelovar)

„Osvijestiti postojanje knjižničnih usluga kroz suradnju s udrugama u Brodu, ustupanje prostora knjižnice za priredbe i sastanke tih udruga.“ (Gradska knjižnica Slavonski Brod)

„Suradnja s drugima u okruženju, educirano osoblje te oprema.“ (Gradska knjižnica Krapina)

„Potrebno je da se ostale institucije više angažiraju oko provedbe tih usluga. Knjižnice su te koje su prisiljene uspostavljati kontakt, no bilo bi dobro kada bi institucije bitne za socijalnu integraciju isključenih skupina same pokazivale inicijativu te više angažmana oko provedbe usluga.“ (Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica)

„Potrebno je njihovo jasno definiranje što očekuju i žele od svoje Gradske knjižnice.“ (Gradska knjižnica Metel Ožegović Varaždin)

Da bi se ove usluge poboljšale, potrebno je, kao prvo, da korisnici prepoznaju kako im knjižnica može ponuditi mogućnost uključivanja u društvenu zajednicu. Knjižnice su složne da im je u tome nužno potrebna pomoć ostalih institucija i udruga te financijska potpora ministarstva. Dakle, ključni korak prema poboljšanju usluga je ostvarenje bolje komunikacije s korisnicima te ostatkom društva kako bi se razbile predrasude koje postoje vezane uz ove skupine te im se omogućio ravnopravan pristup informacijama i znanju.

5 Zaključak

Društvena isključenost odnosi se na stanje deprivacije u različitim poljima: obrazovanju, zaposlenju, socijalnim vezama, političkom odlučivanju itd. Mnogo je čimbenika koji utječu na stanje društvene isključenosti, te su oni često izvan kontrole pojedinca. Društvenu isključenost često uspoređuju sa drugim pojmovima, kao što je npr. siromaštvo, no, siromaštvo se odnosi prvenstveno na materijalnu deprivaciju, dok je pojam društvene isključenosti mnogo širi.

Knjižnice imaju posebnu ulogu u inkluziji, tj. uključivanju ovih skupina u društvo, budući da su to kulturne ustanove koje bi trebale pravo na dostupnost informacijama omogućiti svim građanima. One bi trebale, posebnim knjižničnim uslugama i projektima, poticati marginalizirane skupine u širenju svojih vidika kako bi obogatile svoj svakodnevni život te stvorile temelje za budući napredak. Isto tako, imaju važnu ulogu u senzibiliziranju ostatka društva te razbijanju predrasuda prema ovim skupinama.

Istraživanje provedeno za potrebe ovog rada pokazalo je kako svih 20 županijskih matičnih narodnih knjižnica provodi usluge okrenute bar jednoj društveno isključenoj skupini. Ipak, malo knjižnica ima na umu sve skupine, iako su mnoge svjesne potrebe da se to promijeni. Najviše je usluga za osobe s invaliditetom i posebnim potrebama, a najmanje za beskućnike. U provedbi svojih usluga knjižnice surađuju s mnogim udrugama te aktivno potiču korisnike na njihovo korištenje.

Cilj ovih usluga i projekata jačanje je samosvijesti iskorakom iz zatvorenosti pojedinih skupina te njihovo uključivanje u svakodnevni život šire zajednice. Omogućen im je kvalitetniji pristup izvorima znanja i informacija, a time se pridonosi boljoj obrazovanosti, omogućuje stručni i znanstveni rad, cjeloživotno učenje, informiranje i u konačnici otkrivanje razonode čitanja. Jedna od poteškoća provedbe je to što pojedinim društvenim grupama i manjinama knjižnice nisu dorasle, nisu u mogućnosti, ili iz nekog trećeg razloga ne mogu osigurati ravnopravan pristup svim informacijama i uslugama. Za prevladavanje mogućih nedostataka i prepreka, potrebne su jasne smjernice i vanjska pomoć, posebno financijska.

Potrebno je da korisnici prepoznaju kako im knjižnica može ponuditi mogućnost uključivanja u društvenu zajednicu te da može poslužiti kao prva stepenica za cjeloživotno učenje. Knjižnica uvijek mora biti prva u poticanju suradnje i ponudi usluga i programa, jer će marginalne skupine rijetko prve iskazati potrebu. Treba ih se upoznati s uslugama i programima kroz suradnju s udrugama i njihovim predstavnicima u lokalnoj zajednici, no bitno je imati na

umu da je svaka od ovih skupina specifična te se i moraju oblikovati poštujući zasebne smjernice, kako bi njihova izvedba bila što uspješnija.

6 Literatura

1. Bagarić, Ž. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj : doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2013.
2. Bejaković, P. Vodič za socijalnu uključenost. Institut za javne financije, 2009.
3. Beskućništvo u svijetu. Beskućnici.info.
<http://www.beskucnici.info/messages/cat/bitibeskucnik/310>. (1.5.2015.).
4. Čelić-Tica, V.; Gabriel, D. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao dio nacionalne strategije jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 49, 1(2006).
5. de la Pena McCook, K. Public libraries and people in jail. // Reference & User Services Quarterly. 44, 1(2004).
6. Dokumentacija : beskućnici grada Zagreba. // Revija socijalne politike. 13, 3/4(2006).
7. Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda. Čl. 10.
<http://www.zakon.hr/z/364/%28Europska%29-Konvencija-za-za%C5%A1titu-ljudskih-prava-i-temeljnih-sloboda>. (5.5.2015.).
8. History. Books through bars. <http://booksthroughbars.org/about/history/>. (19.4.2015.).
9. Hrvatić, N. Romi u interkulturalnom okruženju. // Društvena istraživanja. 5, 5/6(1996).
10. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz, Barbara Gubbin. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 55, 1(2012).
11. Izrada taktilnih slikovnica. Knjižnice grada Zagreba.
<http://www.kgz.hr/default.aspx?id=6340>. (11. 6. 2015.).
12. Knjigom do krova. Knjižnice grada Zagreba. <http://www.kgz.hr/default.aspx?id=9691>. (19.4.2015.).
13. Knjižnica širom otvorenih vrata. Knjižnice grada Zagreba.
<http://www.kgz.hr/default.aspx?id=5993>. (20.4.2015.).
14. Knjižnice grada Zagreba : izvještaj o radu 2014.
<http://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/izvjestaj2014zaweb?e=3738727/13104009>. (11. 6. 2015.).
15. Kusmer, Kenneth L. Down and Out, on the Road: the Homeless in American History. Oxford University press, 2003.
<https://books.google.hr/books?id=xpJ3ME7vHuEC&printsec=frontcover&dq=Down+and+Out,+on+the+Road&hl=en&sa=X&ei=tCICVfbfBvGv7AbY7YHADw&ved=0C>

- [BwQ6AEwAA#v=onpage&q=Down%20and%20Out%2C%20on%20the%20Road&f=false](#). (30.4.2015.).
16. Marinić, M. Jesu li osobe s invaliditetom „invalidi“? : pitanje konceptualne naravi, ali i potreba izjednačavanja mogućnosti. // Društvena istraživanja. 17, 1/2(2008).
17. Metodologija. Audeo. http://audeo.hr/hr_HR/metodologija. (11. 6. 2015.).
18. Miljenić : trend je smanjenje broja zatvorenika. Dnevno.hr. <http://www.dnevno.hr/vijesti/hrvatska/miljenic-trend-je-smanjenje-broja-zatvorenika-128715>. (1.5.2015.).
19. Narodne knjižnice. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. <http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-narodne-knjiznice/>. (11. 6. 2015).
20. Nebesny, T.; Švob, M. Izgradnja knjižne zbirke u narodnim knjižnicama. http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/nebesny_svob.htm. (30.6.2013.).
21. O projektu. Knjigom do krova. <http://beskucnik.kgz.hr/projekt/>. (15. 6. 2015.).
22. Osvrnite se oko sebe : u Hrvatskoj je sve više beskućnika. Index.hr. <http://www.index.hr/vijesti/clanak/osvrnite-se-oko-sebe-u-hrvatskoj-je-sve-vise-beskucnika/776545.aspx>. (5.5.2015.).
23. Our mission and history. Homeless advocacy project. <http://homelessadvocacyproject.org/mission.html>. (1.5.2015.).
24. Panella, N. M. Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013.
25. Pojmovnik civilnoga društva : socijalna isključenost. // Civilnodruštvo.hr. 11/12(2006).
26. Položaj i prava pripadnika nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj : normativni okvir. Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina. http://www.uljppnm.vlada.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=52. (1.5.2015.)
27. Preporuke Konferencije europskih statističara za popise stanovništva i stanova 2010. godine. Zagreb : Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2008.
28. Prison library project. Claremont forum. <http://www.claremontforum.org/#!services/ca4p>. (19.4.2015.).
29. Rački, J. Osobe sa osobitim potrebama : tretman osobitih potreba u školi i drugim životnim okolnostima. // Društvena istraživanja. 5, 1/21(1996).

30. Rawal, N. Social inclusion and exclusion : a review. // Dhaulagiri Journal of Sociology and Anthropology. 2(2008).
31. San Francisco Public Library. <http://sfpl.org/>. (1.5.2015.).
32. Secure Document Delivery for Blind and Partially Sighted People : the SEDODEL Project. <http://www.snv.jussieu.fr/inova/publi/ntevh/secure.htm>. (1.5.2015.).
33. Smjernice za građu laganu za čitanje. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
34. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine, 58(1999).
35. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Čl. 46. // Narodne novine, 2001.
36. Starc, N. Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006.
37. Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti Republike Hrvatske (2014. – 2020.). Ministarstvo socijalne politike mladih.
http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/socijalna_skrb/strategija_borbe_protiv_siromastva_i_socijalne_iskljucenosti_2014_2020/strategija_borbe_protiv_siromastva_i_socijalne_iskljucenosti_republike_hrvatske_2014_2020. (16.5.2015.).
38. Štambuk, M. Romi u Hrvatskoj devedesetih. // Društvena istraživanja. 9, 2/3(2000).
39. Šućur, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. // Revija za sociologiju. 35, 1/2(2004).
40. Šućur, Z. Siromaštvo, višedimenzionalna deprivacija i socijalna isključenost u Hrvatskoj. // Revija za sociologiju. 37, 3/4(2006).
41. Šućur, Z. Koncept socijalne isključenosti. // Revija za socijalnu politiku. 2, 3(1995).
42. Šućur, Z. Romi kao marginalna skupina. // Društvena istraživanja. 9, 2/3(2000).
43. Šverko, B.; Galić, Z.; Seršić, D. M. Nezaposlenost i socijalna isključenost : longitudinalna studija. // Revija za socijalnu politiku. 13, 1/14(2006).
44. Talking Book Services. State Library Ohio. http://www.library.ohio.gov/PCS/tlk_bk. (1.5.2015.).
45. The History of Changing Lives Through Literature. Changing lives through literature. <http://ctl.umassd.edu/about/history.cfm>. (19.4.2015.).
46. Types of punishment : imprisonment. Victorian Crime and Punishment. <http://vcp.e2bn.org/justice/page11361-types-of-punishment-imprisonment.html>. (29.6.2015.).

47. UNESCOv Manifest za narodne knjižnice 1994.
http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm.
(30.6.2013.).
48. Upoznajmo glazbene instrumente. Knjižnice grada Zagreba.
<http://www.kgz.hr/default.aspx?id=6339>. (11. 6. 2015.).
49. Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina. Čl 3., 15.
<http://www.zakon.hr/z/295/Ustavni-zakon-o-pravima-nacionalnih-manjina>.
(5.5.2015.).
50. Ustav Republike Hrvatske (pročišćeni tekst). <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232289.html>. (5.5.2015.).
51. Vlahović, S., Galović, R. Izvršavanje istražnog zatvora : normativni okvir i praksa u svjetlu zaštite temeljnih ljudskih prava. // Pravnika. 47, 1/94(2013).
52. Zakon o izvršavanju kazne zatvorenika. Čl. 91., 92.
<http://www.propisi.hr/print.php?id=471>. (30.4.2015.).

7 Prilozi

Prilog 1.

Upitnik o knjižničnim uslugama za društveno isključene skupine

1. Koje se posebne knjižnične usluge u vašoj knjižnici provode za pripadnike društveno isključenih skupina (beskućnike, zatvorenike, slijepce i slabovidne, imigrante, osobe s invaliditetom, Rome...)
2. Što je potaknulo vašu knjižnicu na omogućavanje tih usluga?
3. Kolike su potrebe tih društvenih skupina za tim uslugama?
4. Kako vaša knjižnica potiče te društvene skupine na korištenje tih usluga?
5. Jesu li pripadnici tih skupina upoznati s uslugama koje im knjižnica može pružiti?
6. Jesu li pripadnici tih skupina zainteresirani za knjižnične usluge i ako jesu za koje?
7. Koje su moguće prepreke zbog kojih te skupine ne dolaze u knjižnicu te ne koriste te usluge?
8. Što poduzima vaša knjižnica kako bi svoju djelatnost približila društveno isključenim skupinama?
9. Surađujete li s drugim institucijama te ako da, na koje načine?
10. Smatrate li da je provedba tih usluga uspješna?
11. Smatrate li da ove usluge utječu na poboljšanje kvalitete života ovih skupina te na koji način?
12. Što je potrebno kako bi se usluge za ove skupine poboljšale?

Sažetak

Kao mjesta širenja znanja i tolerancije, knjižnice omogućavaju pristup informacijama i znanju svima, pa tako i onim pojedincima koji su iz nekog razloga isključeni iz društva ili su pod povećanim rizikom od postajanja društveno isključenima. Pružanje jednakih mogućnosti i stjecanje znanja i socijalnih vještina kroz informiranje i cjeloživotno učenje povećava njihove izgleda da aktivno sudjeluju u životu zajednice. Ovaj rad prikazuje istraživanje o prisutnosti, kvaliteti te potrebi za knjižničnim uslugama za društveno isključene skupine u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj te načinima za moguća poboljšanja. Istraživanje je pokazalo da je ponuda knjižničnih usluga za društveno isključene u hrvatskim narodnim knjižnicama još u začetku te da ima puno mjesta za daljnji napredak. Potrebno je oblikovati jasne smjernice imajući u vidu specifičnosti svake od društveno isključenih skupina.

Ključne riječi: društvena isključenost, narodne knjižnice, beskućnici, osobe s posebnim potrebama, zatvorenici, nacionalne manjine, knjižnične usluge

Abstract

Library services for socially excluded groups

As places of tolerance and spreading of knowledge, libraries allow access to information and knowledge to everyone, even those individuals who are, for some reason, excluded from society or under greater risk of becoming socially excluded. Providing equal possibilities, gaining knowledge and social skills through informing and lifelong learning increases their chances to actively participate in the community. This paper presents a research on the presence, quality and need for library services for socially excluded in public libraries in Croatia and ways of their possible improvement. The research has shown that the offer of library services for socially excluded is still in its beginning stages and that there is a lot to improve on. There is a need to form clear guidelines having in mind the specificities of each of the socially excluded groups.

Key words: social exclusion, public libraries, homeless, people with special needs, , prisoners, national minorities, library services

Kratka biografija autorice

Marija Novokmet rođena je 10. 8. 1990. godine u Kutini, gdje je završila osnovno i srednje obrazovanje. 2005. godine završila je Osnovnu školu Vladimira Vidrića. Zatim upisuje Srednju školu Tina Ujevića, smjer opća gminazija, koju završava 2009. godine. 2010. godine upisuje dvopredmetni studij anglistike i informacijskih znanosti na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Preddiplomski studij završava 2013. godine s temom završnog rada „Narodne knjižnice u Hrvatskoj i njihove usluge na Internetu“. Iste godine upisuje diplomski studij te se opredjeljuje za nastavnički smjer na anglistici i smjer bibliotekarstvo na informacijskim znanostima.