



Pregled storitev slovenskih splošnih knjižnic za gluhe in naglušne uporabnike¹

Overview of Services of Slovenian Public Libraries for Deaf and Hard-of-Hearing Users

Tanja Petrič Turk, Polona Vilar

Oddano: 14. 1. 2021 – Sprejeto: 15. 6. 2021

1.03 Kratki znanstveni prispevek

1.03 Short Scientific Article

UDK 027.02-056.263(497.4)(043.2)

<https://doi.org/10.55741/knj.65.1-2.2>

Izvilleček

Namen: V članku je predstavljeno trenutno stanje knjižničnih storitev, ki so posebej prilagojene za gluhe in naglušne uporabnike, v osrednjih območnih knjižnicah in njihovih enotah² po celotni Sloveniji.

Metodologija/pristop: Uporabljeni sta bili anketna metoda in intervju, vzorci so namenski. Leta 2014 je bila opravljena kratka pilotna anketa med slovenskimi splošnimi knjižnicami o njihovi ponudbi storitev in gradiva za gluhe in naglušne uporabnike. Leta 2020 smo podatke dopolnili z intervjuji s knjižničarji, ki se ukvarjajo z obravnavo uporabniško skupino v sedmih osrednjih območnih knjižnicah (Celje, Novo mesto, Kranj, Ravne na Koroškem, Koper, Ljubljana in Maribor), podatke o knjižnici v Murski Soboti pa smo pridobili iz literature, ki nam jo je posredovala direktorica omenjene knjižnice, saj niso želeli sodelovati v raziskavi. Za širšo sliko o tematiki te uporabniške skupine smo opravili tudi intervju s strokovnjakinjo za prilagajanje gradiva za gluhe in naglušne, ki je zaposlena na Zvezi društev gluhih in naglušnih Slovenije. Z anketo smo zajeli tudi 55 članov društev gluhih in naglušnih po celotni Sloveniji.

¹ Članek je nastal na podlagi magistrskega dela Tanje Turk z naslovom *Storitve slovenskih splošnih knjižnic za gluhe in naglušne uporabnike* (Turk, 2020), pod mentorstvom dr. Polone Vilar.

² Kot knjižnično enoto v tem besedilu označujemo vsako podružnično knjižnico, ki sodi pod osrednjo območno knjižnico.

Rezultati: Rezultati raziskave so pokazali, da so gluhe in naglušne osebe slabo seznanjene s ponudbo storitev, ki so jim trenutno na voljo v slovenskih splošnih knjižnicah, a knjižnice vseeno pogosto obiskujejo. Tovrstnih prilagojenih storitev je v knjižnicah malo. Knjižničarji so poudarili, da je na knjižnem trgu gradiva, ki bi ustrezalo gluhim in naglušnim uporabnikom, zelo malo, je pa spodbudno, da naročajo vse gradivo, ki je na voljo. Zelo je pomembno, da so vodstvo knjižnice, knjižničarji in ostali zaposleni dobro seznanjeni z različnimi oblikami oviranosti uporabnikov, ki knjižnico obiskujejo, tako lahko za njih pripravijo ustrezno gradivo in storitve ter jim pomagajo, kadar potrebujejo pomoč.

Omejitve raziskave: Vzorec ne predstavlja vseh gluhih in naglušnih oseb v Sloveniji, saj je to številko zelo težko določiti. Prav tako v raziskavi niso želele sodelovati vse osrednje območne knjižnice v Sloveniji.

Uporabnost raziskave: Rezultati so uporabni za vse slovenske splošne knjižnice, ki se želijo še bolj približati gluhim in naglušnim uporabnikom. Knjižnice, ki zaenkrat še ne izvajajo aktivnosti za to uporabniško skupino, lahko rezultate vzamejo kot spodbude in na osnovi le-teh oblikujejo podobne storitve.

Ključne besede: splošne knjižnice, osrednje območne knjižnice, Slovenija, gluhe in naglušne osebe, knjižnične storitve, lahko branje

Abstract

Purpose: The article presents the current state of library services, which are specially adapted for deaf and hard-of-hearing users in central regional libraries and their units throughout Slovenia.

Methodology/approach: We used survey and interview, with convenience sampling. In 2014, a short pilot survey was conducted among slovenian public libraries on their offer of services and materials for deaf and hard of hearing users. In 2020, we updated and expanded the data with an interview with librarians, who are responsible for the deaf and hard of hearing users in seven central regional libraries (Celje, Novo mesto, Kranj Ravne na Koroškem, Koper, Ljubljana and Maribor); the data on Murska Sobota library came from literature provided to us by the director of this library, as they did not want to participate in the research. For a broader picture of the topic of this user group, we also conducted an interview with an expert in adapting materials for the deaf and hard of hearing people, who is employed at the Association of Deaf and Hard of Hearing Societies of Slovenia. The survey included 55 members of associations of the deaf and hard of hearing people throughout Slovenia.

Results: The results show that deaf and hard-of-hearing people are not well acquainted with the services currently available in Slovenian public libraries, but they use libraries frequently. Only a few library services are adapted for these users. Librarians emphasized that there is very little material on the book market that would suit deaf and hard-of-hearing users, but it is encouraging that libraries still order all available materials. It is very important that library management, librarians and other employees are well acquainted with various forms of disability of users who visit the library, so they can prepare appropriate materials and services for them and help them.

Research limitations: The sample does not represent all deaf and hard-of-hearing people in Slovenia, as this number is very difficult to determine. Also, not all central regional libraries in Slovenia agreed to participate in the research.

Practical implications: The results are useful for all slovenian public libraries that want to get even closer to deaf and hard-of-hearing users. Libraries that do not yet carry out activities for this user group can take the results as ideas and design similar services based on them.

Keywords: public libraries, central area libraries, Slovenia, deaf and hard-of-hearing people, library services, easy reading

1 Uvod

Gluhi in naglušni so kot uporabniška skupina v splošnih knjižnicah zelo slabo zastopani, saj je gluhoti »nevidna invalidnost«, gluhi ljudje pa samo z opazovanjem niso prepoznani kot gluhi in se po navadi zlijejo z okolico. Obravnavana uporabniška skupina je specifična, a je največkrat v senci slepih in slabovidnih ter gibalno oviranih. Pregledali smo *Poročilo o dejavnostih splošnih knjižnic za uporabnike s posebnimi potrebami v letu 2018: po območjih OOK za Ministrstvo za kulturo o uresničevanju Akcijskega programa za invalide 2014–2021*, ki ga je uredila M. Bon in zajema storitve, prilagoditve prostorov ter opreme v splošnih knjižnicah po Sloveniji (obsega deset območij: Celjsko, Dolenjsko, Gorenjsko, Goriško, Koroško, Obalno-kraško, Osrednjeslovensko, Pomursko, Spodnjedravsko in Štajersko območje) za uporabnike z različnimi oviranostmi oziroma ranljive skupine prebivalstva. Splošne knjižnice so gluhim in naglušnim uporabnikom prilagojene samo z indukcijsko zanko, pozablja pa se na pomembnost neposredne komunikacije. Tudi če ima knjižnica indukcijsko zanko, je le-ta nameščena samo v prireditvenih prostorih, ne pa po vseh oddelkih knjižnice (Bon, 2019, str. 46). Menimo, da bi tovrstne prilagojene knjižnične storitve morale obstajati ne glede na to, ali osebe s posebnimi potrebami, v našem primeru s težavami s sluhom, živijo na območju posamezne knjižnice. Ne zavedamo se namreč, da imajo lahko tudi drugi uporabniki, npr. starostniki, ki so v vsaki lokalni skupnosti, težave s sluhom.

Splošne knjižnice so pomemben del vsake lokalne skupnosti tudi s tem, ko omogočajo vključevanje ranljivih skupin v vsakdanje življenje. Skozi zgodovino gluhi ljudje niso uporabljali knjižnic (Lujč, 2019, str. 2). Njihova vidna orientacija jih ne pretvori samodejno v bralce. So pogosto slabi bralci. Fonetično zasnovanega jezika se je težko naučiti, če ga ne slišimo, in veliko gluhih oseb se ga ne nauči tekoče. Za mnoge gluhe in naglušne je njihov prvi jezik znakovni jezik, ki se zelo razlikuje od materinščine, npr. slovenščine. Poleg tega lahko tudi drugi dejavniki odvrnejo gluho osebo od obiska knjižnice: osebje, ki ne pozna znakovnega

jezika in posebnih potreb gluhih; nedostopnost zanje ustreznih programov, ki jih izvaja knjižnica; neprilagojenost storitev knjižnice in nedostopnost avdiovizualnih virov knjižnice. Obstaja sicer manjši delež gluhih oseb, ki so navdušeni bralci, a ti so praviloma oglušeli pozneje v življenju, se pravi, da že dobro poznajo slovenski jezik (Handman, 2002). Gluhi in naglušni ljudje tudi danes redko obiščejo knjižnico. Knjižnično gradivo si večinoma izposojajo prek drugih ljudi, knjižnico pa raje obiskujejo v organiziranih skupinah (Lujčić, 2019, str. 8).

Knjižnica je prostor za spoznavanje raznovrstnosti in raznolikosti. Spodbuja strpnost v svojem družbenem okolju z jasno opredeljeno strateško usmeritvijo, da bi vsem prebivalcem v lokalni skupnosti omogočila enakopravno uporabo knjižničnih storitev, pa tudi dostop do kakovostnih informacij o gluhih in naglušnih ter drugih vrstah invalidnosti.

2 Gluhi in naglušni ter izzivi, s katerimi se soočajo pri komunikaciji in branju

Tekom raziskovanja tematike za magistrsko nalogo (Turk, 2020) smo imeli priložnost stopiti v stik z gluhi in naglušnimi osebami ter z njimi komunicirati. Ugotovili smo, da je komunikacija otežena, saj moramo biti pozorni na številne druge dejavnike, kot so na primer glasnost okolice, svetloba, jasnost in razločnost izgovorjave ipd. To je še podkrepilo našo željo po nadaljnjem raziskovanju sveta gluhih in naglušnih. Literature, ki se ukvarja s tematiko obravnavane uporabniške skupine, je na slovenskem knjižnem trgu malo, zato smo se odločili, da opravimo to raziskavo in osvetlimo to področje.

Svet, v katerem živimo, je svet slišočih, prilagojen je ljudem, ki se dobro govorno izražajo, kar pomeni, da se morajo gluhe in naglušne osebe vedno znova prilagajati temu. Ljudje z izgubo sluha po navadi potrebujejo več kot le pripomočke za izboljšanje sluha. Pomembno je, da se jih kot družba zavedamo in jih sprejmemo ter se jim prilagodimo in olajšamo njihovo življenje v svetu slišočih (Schaeffer, 2014, str. 131).

Znakovni jezik je za večino gluhih in naglušnih njihovo osnovno komunikacijsko sredstvo in ga imajo za svoj osnovni materni jezik. Poleg tega lahko za sporazumevanje s svojim neposrednim okoljem uporabljajo branje z ustnic, prstno abecedo, pisanje, risanje, poslušanje s slušnim aparatom in mimiko. Je pa potrebno vedeti, da vsi gluhi ljudje ne uporabljajo znakovnega jezika in ne znajo brati z ustnic (Handman, 2002). Vsaka država ima svoj znakovni jezik. Tudi v znakovnem jeziku se izoblikujejo narečja in različne socialne zvrsti jezika. Slovenski

znakovni jezik je povsem svoj jezikovni sistem, ki ni enak slovenskemu govornemu jeziku, kar pomeni, da govornjene ali zapisane slovenščine ne moremo dobesedno prevajati v krettnjo (Rijavec Škerl, 2019, str. 5).

Gluhota sodi med najtežje invalidnosti. Zaradi okvare sluha imajo gluhi in težko naglušni največ težav pri sporazumevanju in komunikaciji z okoljem, v katerem živijo, se izražajo, ustvarjajo, delajo ali preživljajo prosti čas. Komunikacijske ovire, nezmožnost interakcije z okoljem zaradi okvare ali popolne izgube sluha so vzroki različnih oblik socialne izključenosti (Rijavec Škerl, 2018, str. 1). Samo informirani ljudje, ki jim je omogočena učinkovita komunikacija, so lahko dejavno vključeni v družbo na vseh področjih, npr. na področjih kulture, sociale, zdravstva ali izobraževanja (Haramija in Knapp, 2019, str. 7–8).

Selander (2003, str. 11) navaja, da se gluhe osebe z vstopom v šolo začnejo učiti branja in pisanja jezika, ki ga nikoli niso slišali. Črke za njih nimajo nobene fonetične vrednosti, ki bi jo lahko povezali z izgovorjavo besede. Prav tako zapisana beseda nima nobene povezave z besedo v znakovnem jeziku. Za gluhe osebe so črke kot neke vrste številke ali simboli, ki v različnih kombinacijah dobijo različne pomene. Besede si vidno zapomnijo za nekaj časa in jih pogosto pozabijo že naslednji dan. Zato jih morajo ponavljati znova in znova. Vse teže si zapomnijo daljše besede, besede v različnem slovničnem številu in sklonu. Tudi Haramija in Knapp (2019, str. 90) trdita, da se gluhi, ki nimajo slušne predstave jezika in niso rehabilitirani v smislu razvijanja slušnih sposobnosti, skoraj vsako besedo naučijo zavestno. Pri gluhih je razvoj govora in jezika načrten, torej ne poteka spontano kot pri slišočih otrocih. Učijo se ga pravzaprav kot tujega jezika, le da se pri tem ne morejo opirati na slušni dražljaj. Izredno težko sledijo tudi pisnim navodilom in pridobivajo informacije iz pisnih virov. Pri učenju potrebujejo veliko dodatne razlage, slikovnega gradiva in posebej prilagojena besedila.

Kot ugotovi Dornikova (2009, str. 39) v svoji magistrski nalogi z naslovom *Bralna pismenost pri gluhih mladostnikih*, v kateri je preučevala bralno pismenost pri gluhih mladostnikih v primerjavi s slišočimi vrstniki, imajo gluhi velike težave tudi pri razumevanju besedil:

- skromen besednjak – fond besed, pojmov, struktur, ki ga imajo osvojenega, je velikokrat premajhen, da bi lahko razumeli bistvo ali povezali delčke nove snovi z obstoječim predznanjem,
- pri preverjanju razumevanja besedil se opazi, da jim je veliko besed neznanih, saj se z njimi niso srečali pogosto in jih nimajo shranjenih v besedišču,
- nimajo dovolj usvojene sintakse, ki se nanaša na stavčne člene in ugotavljanje odnosov med njimi,
- težko prepoznajo isto besedo v različnih sklonih (vsaka beseda, ki ima drugo končnico, je za gluhega druga beseda),

- veliko težav imajo s sopomenkami in večpomenkami (po navadi poznajo le en pomen besede) ter tvorjenkami (izpeljankami, zloženkami, sestavljenkami, sklopi),
- veliko težav imajo z metaforami, reki in frazemi ter razumevanjem abstraktnih pojmov; bolje razumejo konkretne samostalnike in akcijske glagole,
- oteženo je tudi razumevanje vprašanj: kaj, kateri, kje, kako itd., saj učenci pogosto na različne vprašalnice odgovarjajo z istim odgovorom,
- velike težave se kažejo tudi pri prepoznavanju besed, kadar so te vzete iz konteksta.

Tako gluhi kot naglušni se srečujejo s težavami na vseh področjih uporabe jezika, pogosto je tako, da ti ljudje lažje dojemajo govorno besedilo, torej nimajo večjih težav pri razumevanju konkretne vsebine besedila, če jim je to prebrano ali pretolmačeno v znakovni jezik (če gre za gluhe, ki obvladajo znakovni jezik). Večje težave se pojavljajo pri samostojnem branju besedil. Do tega pride predvsem zaradi zelo konkretnega razumevanja besed. Ne razumejo namreč prenesenega pomena, jezikovnih figur in jezikovnih abstrakcij (Košir, 1999).

V predšolskem obdobju in prvih razredih osnovne šole gluhi otroci po navadi še radi berejo oziroma posegajo po knjigah, saj berejo predvsem slikanice in preprosta besedila. Pozneje pa so besedila, ki bi bila primerna njihovi starosti, zanje prezahtevna. Zato pogosto začno v celoti zavračati branje, posebej pa branje leposlovja. S pomočjo priredb leposlovja v lahko branje pa lahko bistveno povečamo njihovo bralno motivacijo. Berejo lahko o temah, ki jih zanimajo, in spoznajo branje kot dejavnost, v kateri lahko uživajo, podobno kot morda ob gledanju filma. Tega koncepta gluhi pogosto ne spoznajo, saj je zanje brez prilagojenih besedil spoznavno nedosegljiv (Haramija in Knapp, 2019, str. 90).

Zaradi enostavnih stavčnih struktur, preprostega besedišča ter oblikovnih značilnosti besedil so za gluhe in naglušne osebe besedila v obliki lahkega branja zelo primerna (Haramija in Knapp, 2019, str. 89). V Sloveniji se s tematiko lahkega branja ukvarjata dve organizaciji, in sicer Zavod Risa in Društvo za prilagojeno obliko komunikacij Labra. V bibliotekarstvu pa imamo tudi smernice IFLA za lahko berljivo gradivo (Guidelines for Easy-to-Read Materials, 2012), ki natančno predstavijo značilnosti lahko berljivega gradiva.

3 Gluhi in naglušni kot uporabniki knjižnic

Knjižnice, zlasti splošne, so za gluhe in naglušne osebe pogosto edini vir nepristranskih informacij, zato so odgovorne za zbiranje in posredovanje le-teh.

Vzpostavitev specializiranih oziroma prilagojenih programov, storitev in knjižničnega gradiva je njihov odziv na poznavanje in priznavanje dodatnih potreb gluhih uporabnikov. Obstaja več razlogov, zaradi katerih večina knjižnic ne razmišlja o tem, da bi posebno pozornost usmerila na zagotavljanje storitev gluhim osebam. Osebe, ki so gluhe od rojstva ali od zgodnjega otroštva, imajo pogosto težave z branjem in navadno ne uporabljajo knjižnic. Glavna težava pri zagotavljanju storitev gluhim ljudem je, da je za komunikacijo pogosto potreben dodaten napor, znanje, potrpljenje in tehnološka sredstva.

Kakšni naj bi bili komunikacija med zaposlenim v knjižnici ter gluhim in naglušnim uporabnikom, knjižnične storitve za gluhe in naglušne uporabnike ter kako naj bo prilagojeno knjižnično gradivo za gluhe in naglušne uporabnike podrobno opredelijo smernice IFLA za gluhe in naglušne uporabnike knjižnic (Day, 2010). V ameriško govorečem predelu sveta pa te smernice nadomeščajo smernice, ki jih je za gluho skupnost spisalo Ameriško knjižnično združenje ALA.

4 Zasnova raziskave

Želeli smo pridobiti pregled nad doslej neraziskanim področjem storitev slovenskih splošnih knjižnic za gluhe in naglušne. Ker nas je zanimalo, kako splošne knjižnice prilagajajo storitve za gluhe in naglušne uporabnike, smo se odločili, da za izhodišče raziskave uporabimo IFLA smernice za knjižnične storitve, namenjene gluhim in naglušnim uporabnikom (*Guidelines for library services to deaf people*, 2010). Pomembno je tudi število oziroma delež takih prilagojenih storitev, saj večje, ko je to število, bolj vključene se lahko gluhi in naglušni uporabniki počutijo. Knjižnične storitve so podrobno opredeljene v strateškem načrtu vsake knjižnice, tako smo knjižnice povprašali, ali in kako sta uporabniška skupina gluhih in naglušnih ter storitve zanje opredeljene v njem. Zanimalo nas je tudi, kako knjižničarji komunicirajo z gluhiimi uporabniki in kako je z njihovim znanjem znakovnega jezika, kako se zaposleni knjižničarji usposabljaajo za delo z gluhiimi in naglušnimi uporabniki ter kako pogosto splošne knjižnice sodelujejo z organizacijami, ki so namenjene obravnavani uporabniški skupini. Zanimalo nas je tudi, ali zaposleni poznajo termin lahko branje in kako mora biti gradivo prilagojeno za gluhe in naglušne osebe. Pregledali smo tudi razvoj ponudbe in dela knjižnic v letih 2014–2020. Ker smo se želeli seznaniti s postopkom, značilnostmi in okoliščinami prilagajanja gradiva, smo opravili intervju tudi s strokovnjakinjo za področje prilagajanja gradiva za gluhe in naglušne uporabnike. Povprašali smo jo o izzivih, s katerimi se soočajo pri prilagajanju, koliko v proces prilagajanja vključujejo

gluhe in naglušne ter o možnostih izposoje tovrstnega gradiva v slovenskih knjižnicah.

Od potencialnih³ in obstoječih gluhih in naglušnih uporabnikov knjižnic smo želeli izvedeti, ali poznajo prilagojene storitve knjižnic, kako bi izboljšali obstoječe in kakšne storitve si sami še želijo.

4.1 Raziskovalna vprašanja

Ker je taka raziskava prva v Sloveniji, smo si postavili naslednja raziskovalna vprašanja, ki so vezana na delo knjižnic za gluhe in naglušne uporabnike, na gluhe in naglušne uporabnike ter na prilagajanje gradiva za lahko branje:

Knjižnice:

1. Kakšne prilagoditve gradiva in storitev izvajajo slovenske splošne knjižnice za gluhe in naglušne uporabnike?
2. Koliko je prilagojenih storitev?
3. So v strateškem načrtu opredeljeni gluhi in naglušni uporabniki ter smernice za prilagoditev storitev in njihovo izvajanje?
4. Kako izobrazba knjižničarjev vpliva na načrtovanje in izvedbo knjižničnih storitev za gluhe in naglušne uporabnike?
5. Kako poteka komunikacija med knjižničarjem, ki pozna znakovni jezik, in gluho osebo ter kako poteka komunikacija med knjižničarjem, ki ne pozna znakovnega jezika, in gluho osebo?
6. Kakšna izobraževanja so knjižničarjem na voljo v povezavi z gluhi in naglušnimi uporabniki?
7. Na kakšne načine knjižnice merijo zadovoljstvo gluhih in naglušnih uporabnikov glede storitev, ki jih ponujajo?
8. Kako so knjižničarji seznanjeni z obravnavano uporabniško skupino?
9. Ali knjižničarji poznajo besedno zvezo »lahko branje«?
10. Ali knjižničarji vedo, kako je prilagojeno gradivo v lahko berljivi obliki?

Uporabniki:

1. Ali gluhi in naglušni ljudje obiskujejo knjižnico, če jo, kako pogosto?
2. Kako gluhi in naglušni uporabniki poznajo njim prilagojene storitve splošnih knjižnic?

³ Potencialni uporabnik knjižnic – vsakdo, ki mu je knjižnica namenjena, a je še ne uporablja (Kanič et. al., 2011).

3. Kakšne predloge in želje imajo gluhi in naglušni uporabniki glede prilagojenih storitev zanje ter kakšne storitve splošnih knjižnic si še želijo potencialni uporabniki?
4. Kakšno gradivo bi si želeli izposojati in si izposojajo gluhi in naglušni uporabniki?

Prilagajanje gradiva v lahko berljivo obliko:

1. Kakšen je potek prilagajanja gradiva v lahko berljivo obliko?
2. Kakšni so izzivi, s katerimi se soočajo pri prilagajanju gradiva?

4.2 Metodologija in vzorčenje

Raziskava je bila večdelna z uporabo različnih metod: anketa, intervju. V decembru 2014 je bila opravljena kratka pilotna anketa preko elektronske pošte, kjer smo vseh osemindeset splošnih knjižnic v Sloveniji vprašali, ali izvajajo storitve za gluhe in naglušne uporabnike. V prvi polovici leta 2020 je bila ta raziskava razširjena in poglobljena, podatki iz leta 2014 pa so nam omogočili vpogled v razvoj ponudbe med letoma 2014 in 2020. Celotni glavni del raziskave je potekal od 3. 3. 2020 do 20. 4. 2020.

Opravili smo intervju s strokovnjakinjo za prilagajanje gradiva za gluhe in naglušne uporabnike v slovenski znakovni jezik (sekretarka Zveze društev gluhih in naglušnih Slovenije, ki je kot edina udeleženka tega dela raziskave pristala na izjemo pri anonimnosti udeležencev raziskave). Ker se nam zdi pomembno, da tudi knjižničarji dobijo vpogled v potek prilagajanja knjižničnega gradiva za obravnavano uporabniško skupino (metode lahko uporabijo pri prilagajanju informacij, ki jih želijo posredovati gluhim oziroma naglušnim osebam, npr. delovni čas knjižnice; opis storitev, ki so jim namenjene; ...), smo ji zastavili deset odprtih vprašanj, s katerimi smo želeli ugotoviti potek prilagajanja knjižničnega gradiva za gluhe in naglušne osebe, kdo vse sodeluje pri takem prilagajanju, s kakšnimi izzivi se najpogosteje srečujejo in kje lahko gluhe in naglušne osebe dobijo prilagojene knjige.

Opravili smo tudi intervjuje z zaposlenimi v osrednjih območnih knjižnicah, ki se ukvarjajo z obravnavano uporabniško skupino. Preko elektronske pošte smo predhodno pridobili podatke, kdo v posamezni osrednji območni knjižnici se ukvarja z obravnavano uporabniško skupino. Z njimi smo stopili v stik in se dogovorili za intervju. Knjižničarji so zaradi časovne omejenosti izrazili željo, da bi na vprašanja iz intervjuja odgovorili v pisni obliki. Podatki so bili zbrani s polstrukturiranim intervjujem. Vprašanja so se nanašala tudi na stanje v zvezi z gluhimi in naglušnimi uporabniki v njihovih enotah. Knjižničarkam smo

zastavili enaintrideset odprtih vprašanj. Zaradi boljše preglednosti smo vprašanja razdelili na sedem sklopov: osnovni podatki, gluhi in naglušni kot uporabniki splošnih knjižnic, komunikacija z gluhi in naglušnimi uporabniki, izobraževanja na temo gluhih in naglušnih, prilagojeno gradivo, posebne storitve za gluhe in naglušne ter zadovoljstvo uporabnikov z njimi.

Nazadnje smo izvedli še spletno anketo. Navezali smo stike z vsemi trinajstimi društvi gluhih in naglušnih po Sloveniji. Sekretarje društev smo prosili, da povezavo do spletne ankete posredujejo med svoje gluhe in naglušne člane. Preden smo posredovali povezavo do spletne ankete, smo anketni vprašalnik dali v predogled sekretarki Zveze društev gluhih in naglušnih Slovenije, tako smo preverili jasnost in razumljivost vprašanj ter jih po potrebi popravili. Gluhim in naglušnim osebam smo v anketnem vprašalniku zastavili trinajst vprašanj (nekatera so vsebovala tudi podvprašanja). Pri večini vprašanj so bili odgovori že vnaprej določeni (možnost izbire več odgovorov), ostala pa so bila odprtega tipa. Vprašanja so se navezovala na njihov obisk slovenskih splošnih knjižnic; kako dobro poznajo storitve, ki so namenjene prav njim; kakšno gradivo si najpogosteje izbirajo; kako so s prilagojenimi storitvami zadovoljni in kako bi jih knjižnice še lahko privabile.

4.2.1 Vzorčenje

V primerjavi z letom 2014, ko smo v raziskavo vključili vseh osemindeset slovenskih splošnih knjižnic, smo v raziskavo leta 2020 raje vključili vseh deset slovenskih osrednjih območnih knjižnic. Namreč leta 2014 od nekaterih splošnih slovenskih knjižnic nismo prejeli nobenega odgovora, zato smo leta 2020 ubrali drugačno pot in se osredotočili samo na osrednje območne knjižnice, ki skrbijo za svoje enote (slovenske splošne knjižnice), in tako smo pridobili celotno sliko trenutnega stanja v slovenskih knjižnicah. Od teh desetih osrednjih območnih knjižnic se jih je na prošnjo za intervju odzvalo sedem, to so: Osrednja knjižnica Celje, Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, Mestna knjižnica Kranj, Koroška osrednja knjižnica dr. Franceta Sušnika Ravne na Koroškem, Osrednja knjižnica Srečka Vilharja Koper, Mestna knjižnica Ljubljana in Mariborska knjižnica. Zaprošili smo za intervjuje s knjižničarji, ki se ukvarjajo z gluhi in naglušnimi uporabniki. Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota sicer ni pristala na intervju, smo pa podatke za našo raziskavo lahko pridobili iz objavljene literature, in sicer iz članka z naslovom *Uporabniki s posebnimi potrebami v splošnih knjižnicah: Primer Pokrajinske in študijske knjižnice Murska Sobota* (Šek Škafar, 2019). Goriška knjižnica Franceta Bevka Nova Gorica in Knjižnica Ivana Potrča Ptuj nista želeli sodelovati v raziskavi. Kot razlog sta navedli, da nimajo prilagojenih storitev za gluhe in naglušne uporabnike, niti indukcijske zanke ali

tolmača, povedali pa so, da imajo samo knjige za lahko branje. Vzorec je bil namenski, saj smo vanj vključili zaposlene v osrednjih knjižnicah po Sloveniji, ki imajo izkušnje z obravnavano uporabniško skupino, ker smo tako zagotovili natančnost podatkov.

V anketi za člane društev gluhih in naglušnih po Sloveniji je sodelovalo petinpetdeset oseb. Tudi ta vzorec je bil namenski, zbran po metodi snežne kepe. Povezavo do ankete smo poslali društvom gluhih in naglušnih celotne Slovenije, ki so jo posredovali svojim članom, prav tako je bila povezava do ankete objavljena tudi na spletni strani Zveze društev gluhih in naglušnih Slovenije. Deleža odziva ne moremo oceniti, saj ni znano, koliko je gluhih in naglušnih oseb v Sloveniji (Rijavec Škerl, 2018, str. 2), nismo pa mogli pridobiti podatka o članstvu v omenjenih društvih.

4.3 Omejitve raziskave

Ker je raziskava potekala v obdobju epidemije covid-19, je celotna komunikacija med nami in vsemi sodelujočimi v njej potekala izključno preko sodobnih načinov sporazumevanja (splet in telefon). Tako tudi ni bilo možno, da bi gluhi in naglušni anketne vprašalnike izpolnjevali osebno s pomočjo tolmača. Kljub temu menimo, da so vsi pridobljeni podatki verodostojni.

Uporabniška skupina, ki jo obravnavamo, je ena najbolj prezrtih pri javnih storitvah, ena najslabše med seboj povezanih skupin uporabnikov, posledično pa jim je težko najti skupni imenovalac dejavnosti, ki bi dejansko nekaj prispeval k njihovemu večjemu vključevanju (Rijavec Škerl, 2019, str. 5). To smo zaznali tudi sami, saj smo naleteli na težavo pri pridobivanju gluhih in naglušnih oseb, ki bi želele sodelovati pri anketnem vprašalniku. Pri tem jim je bil najbolj pomemben podatek, da je anketa anonimna, kar nam pove, da se ne želijo izpostavljati v javnosti. Na ta način njihova celotna skupnost deluje še bolj nevidna slišičemu svetu.

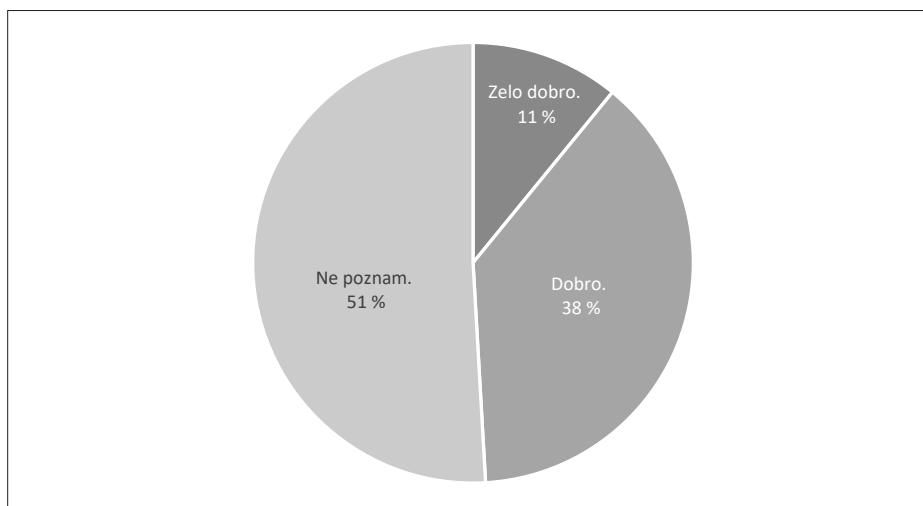
5 Rezultati

Da bi bili rezultati bolj pregledni, smo jih razdelili na različne sklope glede na vir podatkov: 1.) anketni vprašalniki za člane društev gluhih in naglušnih po Sloveniji, 2.) pilotna anketa, ki je bila opravljena leta 2014, 3.) intervjuji z zaposlenimi v osrednjih območnih knjižnicah, 4.) intervju s strokovnjakinjo za prilagajanje gradiva gluhim in naglušnim osebam.

5.1 Rezultati anket za gluhe in naglušne osebe

Na anketni vprašalnik se je odzvalo petinpetdeset gluhih in naglušnih oseb iz enajstih društev gluhih in naglušnih po Sloveniji. Kot že omenjeno, deleža odziva ne moremo oceniti.

Zanimalo nas je, kako dobro anketiranci poznajo prilagojene storitve, ki so jim na voljo v njihovih knjižnicah (slika 1). Več kot polovica anketirancev je odgovorila, da prilagojenih storitev sploh ne poznajo. Dobra tretjina sodelujočih dobro pozna storitve, 11 % pa zelo dobro. Rezultat sicer žal ni presenetljiv, saj tudi iz literature razberemo, da so gluhi in naglušni le v majhnih deležih in redko uporabniki splošnih knjižnic.

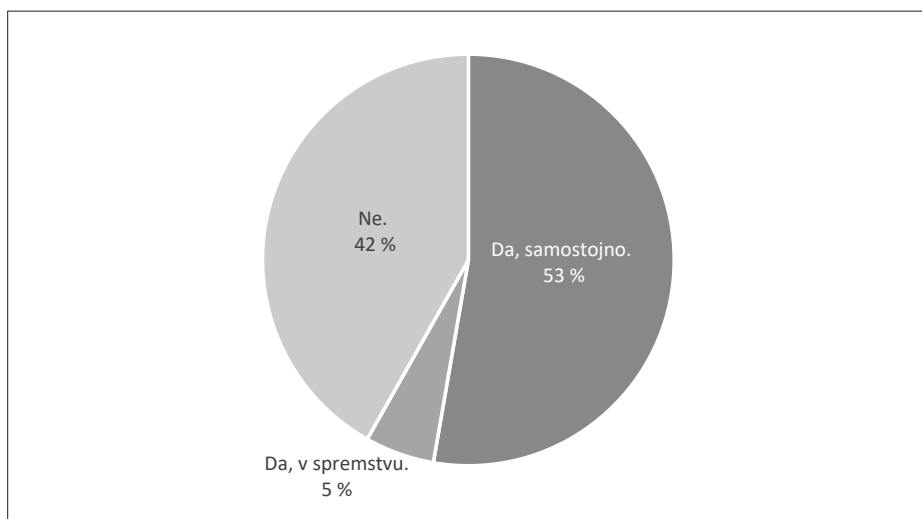


Slika 1: Poznavanje prilagojenih storitev, ki so na voljo v slovenskih splošnih knjižnicah

Od anketirancev smo želeli izvedeti, ali obiskujejo katerokoli splošno knjižnico. Dobra polovica jih je odgovorila, da knjižnico obiskujejo samostojno, trije pa v spremstvu. 42 % anketirancev knjižnic ne obiskuje, kar prikazuje slika 2.

Od potencialnih gluhih in naglušnih uporabnikov smo želeli izvedeti, kaj bi jih najbolj privabilo v knjižnico. Vprašanje z vnaprej podanimi možnostmi odgovorov (naš izbor potencialnih možnosti) smo zastavili anketirancem, ki so pri vprašanju o obisku knjižnice označili, da ne obiskujejo nobene knjižnice. Kot je razvidno iz preglednice 1, jih je največ izrazilo željo po organiziranih obiskih knjižnice. Želeli bi si tudi računalniške delavnice in bralne skupine v knjižnici. Po dva anketiranca sta označila, da želita pripovedovanje zgodb in razstave v

knjižnici, ki bi bile namenjene gluhim in naglušnim osebam. Nihče ni označil odgovora, da bi ga v knjižnico najbolj pritegnil organiziran obisk bibliobusa. Razberemo lahko, da si gluhi in naglušni želijo knjižnice obiskovati v organiziranih skupinah, kar nam pozneje potrdi tudi sogovornica iz Mariborske knjižnice, ki poda svoja opažanja.



Slika 2: Obisk knjižnice

Preglednica 1: Storitve, ki bi pritegnile potencialne gluhe in naglušne uporabnike

Odgovori	Število anketirancev
Organizirani obiski knjižnice za gluhe in naglušne uporabnike	8
Računalniške delavnice za gluhe in naglušne uporabnike	5
Predstavitve knjižničnih storitev za gluhe in naglušne uporabnike	4
Bralne skupine v knjižnici za gluhe in naglušne uporabnike	4
Razstave v knjižnici za gluhe in naglušne uporabnike	2
Pripovedovanje zgodb v knjižnici za gluhe in naglušne uporabnike	2
Organiziran obisk bibliobusa za gluhe in naglušne uporabnike	0
Skupaj	25

Pri gluhih in naglušnih anketirancih, ki so označili, da knjižnice ne obiskujejo, nas je zanimalo tudi, kakšno gradivo bi si izposojali, če bi bili redni obiskovalci knjižnic (izbirali so med vnaprej podanimi odgovori, ki smo jih določili mi). Ti podatki so prikazani v preglednici 2. Največ jih je označilo, da bi si izposojali romane, povesti ali pesmi. Sledijo kuharske knjige, te bi si izposojalo šest anketiranih. Po trije anketiranci bi si izposodili časopise in revije. Dva sta izrazila

željo po lahko berljivih knjigah. Anketiranci bi si izposojali tudi knjige za otroke, leksikone, priročnike, stripe, knjige za ročne spretnosti in knjige, prilagojene v slovenskem znakovnem jeziku. Nihče si ne bi izposodil CD-zgoščenk in DVD-filmov, kar lahko pomeni, da potencialni uporabniki knjižnice menijo, da jim knjižnice ne ponujajo filmov s podnapisi ali pa s slovenskim znakovnim jezikom. Pod možnost »Drugo« je nekdo napisal, da bi si izposodil še knjigo o šahu, dva pa sta napisala, da si ne bi izposodila ničesar, kar lahko pomeni, da ju nikakor ne bi mogli pritegniti v knjižnico oziroma knjižnica ne ponuja ničesar, kar bi ju zanimalo.

Preglednica 2: Vrste gradiv, ki bi si jih potencialni gluhi in naglušni uporabniki izposojali

Odgovori	Število anketirancev
Romani, povesti, pesmi	8
Kuharske knjige	6
Časopisi	3
Revije	3
Drugo: Knjiga o šahu. 1; Nič. 2	3
Lahko berljive knjige	2
Knjige za otroke	1
Leksikoni, priročniki	1
Stripi	1
Knjige za ročne spretnosti	1
Knjige, prilagojene v znakovnem jeziku	1
CD-zgoščenske (glasba)	0
DVD-filmi	0
Skupaj	30

Preglednica 3: Prilagojene storitve za gluhe in naglušne uporabnike v knjižnicah

Odgovori	Število anketirancev
Nič od naštetega	13
Organizirani obiski knjižnice za gluhe in naglušne uporabnike	9
Računalniške delavnice za gluhe in naglušne uporabnike	4
Predstavitve knjižničnih storitev za gluhe in naglušne uporabnike	3
Razstave v knjižnici za gluhe in naglušne uporabnike	3
Organiziran obisk bibliobusa za gluhe in naglušne uporabnike	0
Bralne skupine za gluhe in naglušne uporabnike	0
Pripovedovanje zgodb v knjižnici za gluhe in naglušne uporabnike	0
Skupaj	32

Od gluhih in naglušnih anketirancev, ki obiskujejo knjižnico, smo želeli izvedeti, kakšne prilagojene storitve, ki bi bile primerne za njih, jim ponuja knjižnica. Največ jih pravi, da jim izmed naštetih možnosti knjižnica ne nudi nobene, kar je razvidno tudi v spodnjih intervjujih, pri čemer knjižnice priznavajo, da večina nima posebej prilagojenih storitev za gluhe in naglušne uporabnike. Devet jih je označilo, da imajo organizirane obiske knjižnice, štirje pravijo, da imajo računalniške delavnice, po trije pa razstave v knjižnici in predstavitve knjižničnih storitev za gluhe in naglušne uporabnike. Nihče ni označil organiziranega obiska bibliobusa, pripovedovanja zgodb in bralnih skupin za gluhe in naglušne.

Poleg nabora storitev nas je zanimalo, kako so anketiranci z njimi zadovoljni. To prikazuje preglednica 4. Izmed vseh ponujenih storitev so anketiranci najbolj zadovoljni z organiziranimi obiski knjižnice za gluhe in naglušne uporabnike, saj jih je tudi največ označilo, da jim knjižnice to storitev ponujajo. Prav tako so zadovoljni z ostalimi storitvami, za katere so pri prejšnjem vprašanju označili, da so jim v knjižnici ponujene. Izjema so razstave v knjižnicah, pri čemer dva od treh anketirancev, ki so označili, da imajo to storitev na voljo, z njo nista zadovoljna.

Preglednica 4: Zadovoljstvo uporabnikov s prilagojenimi storitvami

Storitev	Zadovoljen/-ljna	Nezadovoljen/-ljna
Organizirani obiski knjižnice za gluhe in naglušne uporabnike	9	0
Računalniške delavnice za gluhe in naglušne uporabnike	4	0
Predstavitve knjižničnih storitev za gluhe in naglušne uporabnike	3	0
Razstave v knjižnici za gluhe in naglušne uporabnike	1	2
Organiziran obisk bibliobusa za gluhe in naglušne uporabnike	0	0
Bralne skupine za gluhe in naglušne uporabnike	0	0
Pripovedovanje zgodb v knjižnici za gluhe in naglušne uporabnike	0	0

V preglednici 5 je prikazano, kakšne storitve bi si anketiranci v knjižnicah še želeli (odprto vprašanje). Večina anketirancev pravi, da ne vedo, kar si lahko razlagamo, da delovanja knjižnice verjetno ne poznajo dovolj dobro, morda tudi ne znajo izraziti svojih želja. Nekateri bi si želeli imeti vse storitve, ki so bile našete pri prejšnjem vprašanju. Dva anketiranca pravita, da jima je vseeno, samo da bi bile dostopne tudi gluhim in naglušnim uporabnikom. En anketiranec pravi, da imajo vse, kar potrebuje. Ostali bi si želeli več informacij, več resničnih zgodb,

predavanja in tečaje za gluhe in naglušne, več prireditev ter kratke obnove knjig v slovenskem znakovnem jeziku.

Preglednica 5: *Želja po prilagojenih storitvah*

Odgovori	Število anketirancev
Ne vem	15
Vse naštetu	8
Katerekoli, ki bi bile dostopne tudi gluhim	2
Imajo vse, kar potrebujem	1
Več informacij	1
Predavanja v znakovnem jeziku	1
Več resničnih zgodb	1
Prireditve za gluhe in naglušne	1
Več tečajev, namenjenih gluhim in naglušnim	1
Kratke obnove knjig v slovenskem znakovnem jeziku	1
Skupaj	32

Anketiranci, ki knjižnico obiskujejo, si največkrat izposodijo romane, povesti ali pesmi. Sledijo lahko berljive knjige in leksikoni ter priročniki. Izposojajo si tudi knjige za otroke in DVD-filme. Nihče ni označil, da si izposodi glasbene CD-zgoščenke. En anketiranec je poudaril, da si izposodi vse, kar prime v roke, saj je že od malega knjižni molj. To prikazuje preglednica 6.

Preglednica 6: *Vrste gradiv, ki si ga gluhi in naglušni uporabniki izposojajo*

Odgovori	Število anketirancev
Romani, povesti, pesmi	19
Lahko berljive knjige	10
Leksikoni, priročniki	5
Knjige za otroke	3
DVD-filmi	1
Drugo: Vse, kar primem v roke	1
CD-zgoščenke (glasba)	0
Skupaj	39

V preglednici 7 je predstavljeno gradivo, ki bi si ga želeli izposojati anketiranci, ki knjižnico obiskujejo. Največkrat bi si želeli izposoditi filme s podnapisi. Sledijo videoposnetki z znakovnim jezikom in knjige v slovenskem znakovnem jeziku. Štirje anketiranci bi si želeli več revij, trije več stripov in kuharskih knjig, po dva

pa več slikanic in časopisov. Ena anketiranka je zadovoljna z izbiro, eden pa bi si želel več knjig o financah. Dva anketiranca menita, da imata že zdaj dovolj izbire.

Preglednica 7: Vrste gradiv, ki bi si jih gluhi in naglušni uporabniki še želeli izposojati

Odgovori	Število anketirancev
Več filmov s podnapisi	18
Več posnetkov/filmov z znakovnim jezikom	5
Več knjig, prilagojenih v znakovnem jeziku	5
Več revij	4
Drugo: Sem zadovoljna z izbiro 1; Več knjig o financah 1; Mislím, da je vsega dovolj 2	4
Več stripov	3
Več kuharskih knjig	3
Več slikanic	2
Več časopisov	2
Več knjig za ročne spretnosti	1
Skupaj	47

5.2 Rezultati pilotne raziskave leta 2014

V letu 2014 smo opravili kratko pilotno anketo, v kateri nas je zanimalo, koliko knjižnic izvaja prilagojene storitve za gluhe in naglušne uporabnike. Na direktorje in direktorice splošnih knjižnic smo se prek elektronskega sporočila obrnili z vprašanjem, ali njihova knjižnica izvaja storitve za gluhe in naglušne uporabnike. Od vseh osemindesetih splošnih knjižnic jih je na pilotno anketo odgovorilo petindvajset (43 %). Na podlagi pridobljenih podatkov smo ugotovili, da le deset knjižnic izvaja storitve za gluhe in naglušne uporabnike.

5.3 Rezultati intervjujev

Leta 2020 smo opravili intervjuje z zaposlenimi, ki imajo največ izkušenj z obravnavano uporabniško skupino v sedmih osrednjih območnih knjižnicah, ki so sodelovale v raziskavi. Vseh sedem sogovornic ima končano sedmo stopnjo izobrazbe in so v knjižnicah zaposlene kot bibliotekarke.

Vse sogovornice povedo, da gluhi in naglušni ter storitve, ki bi bile prilagojene zanje, niso posebej opredeljeni v strateškem načrtu knjižnice, ker sodijo pod uporabnike s posebnimi potrebami.

Knjižnice večinoma ne beležijo obiska gluhih in naglušnih uporabnikov in uporabnikov na splošno. Po oceni sogovornic pa je ta obisk redke.

Skupinskih članskih izkaznic gluhi in naglušni uporabniki knjižnic nimajo. Večinoma so knjižnice dogovorjene z društvi gluhih in naglušnih v njihovi lokalni skupnosti, da so njihovi člani oproščeni članarine v knjižnici. Vpisi potekajo enako kot pri vseh ostalih članih.

Vse sogovornice so imele priložnost komunicirati z gluho ali naglušno osebo. Vsi zaposleni knjižničarji se trudijo, da govorijo razločno, počasi in glasneje za naglušne osebe, da jim lahko uporabniki berejo z ustnic. Komunicirati poskušajo tudi z gestami, po potrebi pa še s pisno informacijo. Nekatere gluhe osebe imajo s seboj tudi tolmača, ki jim pomaga pri vzpostavljanju stika s knjižničarjem.

Svoje znanje o gluhih in naglušnih osebah ocenjujejo kot zadovoljivo, a menijo, da je znanje potrebno nadgrajevati in dopolnjevati. Mestna knjižnica Ljubljana ponuja tečaje znakovnega jezika ter izobraževanja na temo gradiva in obnašanja z uporabniki s posebnimi potrebami, v katera so vključeni tudi gluhi in naglušni. Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem zaposlenim omogoča nekaj izobraževanj, na splošno glede uporabnikov s posebnimi potrebami, ne le v zvezi z gluhihimi in naglušnimi uporabniki.

Knjižnice nimajo posebnega oddelka, ki bi bil namenjen izključno gluhim in naglušnim osebam. Izjema sta Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem in Mestna knjižnica Kranj. V Koroški osrednji knjižnici imajo na posebnem mestu Malo drugačen kotichek. V okviru tega ponujajo: knjige v slovenskem znakovnem jeziku in video novice za gluhe in naglušne. V Mestni knjižnici Kranj pa imajo urejen poseben kotichek Očem prijazen kotichek. Tam je na voljo knjižno gradivo, ki je namenjeno gluhim in naglušnim ter slepim in slabovidnim uporabnikom.

Sogovornice menijo, da dobro poznajo, kakšno gradivo je primerno za obravnavano uporabniško skupino. Gradivo zbirajo po kriterijih lahkega branja, pri tem pa upoštevajo tudi želje gluhih in naglušnih uporabnikov.

Knjižnice iz naše raziskave ne ponujajo posebnih storitev za gluhe in naglušne osebe, saj jim nudijo iste storitve kot ostalim uporabnikom. Osrednja ljubljanska knjižnica se s potujočo knjižnico trudi, da knjigo in branje ter znanje pripelje v Zavod za gluhe in naglušne Ljubljana, saj menijo, da je pomembno, da gluhi in naglušni ljudje od malega spoznavajo knjigo in na ta način lahko tudi v prihodnje obiskujejo knjižnico, kljub nekaterim oviram. Vse knjižnice svoje

uporabnike o storitvah obveščajo večinoma prek družbenih omrežij, kot je na primer Facebook, ali pa prek svojih spletnih strani. Uporabljajo tudi različne portale, elektronsko pošto, mesečne napovednike, plakate ... Obveščajo jih tudi prek društev gluhih in naglušnih po Sloveniji. Trudijo se, da pri predaji osnovnih informacij upoštevajo načela lahkega branja.

Sogovornice predlagajo, da bi večji obisk gluhih in naglušnih oseb v knjižnici lahko dosegli s še večjim sodelovanjem z društvi gluhih in naglušnih ter drugimi ustanovami, ki združujejo osebe z okvaro sluha. Povedo tudi, da bi bilo koristno v knjižnici zaposliti strokovnega delavca z znanjem znakovnega jezika.

5.4 Re zultati intervjuja s strokovnjakinjo za prilagajanje gradiva gluhim in naglušnim osebam

Med preučevanjem tematike magistrske naloge (Turk, 2020) smo imeli priložnost vzpostaviti stik tudi s sekretarko Zveze društev gluhih in naglušnih Slovenije. Podala nam je podroben pogled na tematiko gluhih in naglušnih.

Leta 2009 se je prvič srečala z Javnim razpisom za izbor kulturnih projektov za razširjene programske vsebine, namenjene senzorno oviranim v njim prilagojenih tehnikah, ki ga je objavilo Ministrstvo za kulturo. V razpisu je bila tudi razpisna dokumentacija za izdelavo zvočnih knjig. Ideja o prilagajanju gradiva je bila pri financirjih dobro sprejeta in že naslednje leto so na razpis prijaviili prvo knjigo s priredbo v slovenski znakovni jezik. To je bila ljudska pravljica Mojca Pokrajculja.

Pri izboru knjig za prilagajanje upoštevajo, da je za izdajo prilagojenih knjig potrebno privoljenje avtorja, zato so začeli s prilagajanjem slikanic s slovensko ljudsko vsebino in starejših slovenskih avtorjev, pri katerih dovoljenje avtorja zaradi zastaranja avtorskih pravic ni več potrebno. Sledijo vsebinam, ki so del učnega načrta v tretjem triletju. Namen je seznaniti bralce vseh starosti z literaturo slovenskih avtorjev in jim omogočiti dostop do informacij, ki so del narodne identitete in značilnega besednega zaklada.

Izdajanje prilagojenih knjig v slovenskem znakovnem jeziku poteka v okviru Inštituta za razvoj slovenskega znakovnega jezika ZDGNS. Pri prilagajanju knjig v slovenski znakovni jezik sodelujejo avtor, ilustrator, prevajalec v slovenski znakovni jezik, ilustrator kretenj, slovenistka z znanjem slovenskega znakovnega jezika, lektorica pisanega besedila, lektorica za slovenski znakovni jezik, recenzent, strokovna delavka/vodja programa, gluhi povezovalci, gluhi igralci, mentorja (gluh in slišječ), snemalec, montažer, bralec, oblikovalec in tiskarna.

Po izbiri knjige, ki bo predmet prilagoditve, skličejo vse udeležene, ki sodelujejo pri izdaji prilagojene knjige.

Pri prilagajanju jim največji izziv predstavlja sledenje kretenj slovenskega znakovnega jezika dobesednemu prevodu izvirnega besedila. V takšnem zapisu manjkata pomembna elementa znakovnega jezika – obrazna mimika in gibanje telesa, zato so risbe kretenj opremljene s ponazorili, kako se posamezno kretnjo izvede. Ilustracije kretenj, skupaj s posnetki prek QR-kode, predstavljajo popolno podobo znakovnega jezika. Velik izziv je tudi oblikovanje take knjige, ker se oblikovalcu težko razloži, kje pri določeni besedi mora stati kretnja.

Vsaka izdana knjiga ima kataložni zapis o publikaciji (CIP), ki ga pridobi v NUK-u. Pridobljeni zapis jih zavezuje, da bodo v NUK posredovali šestnajst izdanih izvodov.

6 Razprava

Razpravo smo strukturirali glede na postavljena raziskovalna vprašanja in združili podatke, ki smo jih pridobili v vseh delih raziskave oziroma z vsemi raziskovalnimi metodami. Pred tem pa smo še primerjali rezultate iz pilotne raziskave iz leta 2014 z rezultati, ki smo jih dobili leta 2020, pri čemer smo ugotovili, da se stanje ni spremenilo.

Glede prilagoditev gradiva in storitev v slovenskih splošnih knjižnicah za gluhe in naglušne uporabnike smo iz intervjujev z zaposlenimi ugotovili, da dobro poznajo, kako naj bo prilagojeno gradivo za gluhe in naglušne. Poudarjajo pa, da je takega gradiva, ki bi ustrezalo vsem kriterijem (lahkega branja), na slovenskem knjižnem trgu zelo malo. Pri izbiri gradiva upoštevajo tudi želje in potrebe obravnavane uporabniške skupine, kar je eden najpomembnejših kriterijev.

Ugotovili smo, da je prilagojenih storitev za obravnavano uporabniško skupino malo. Sogovornice namreč poudarjajo, da knjižnice gluhim in naglušnim uporabnikom nudijo iste storitve, kot ostalim skupinam uporabnikov.

Zanimalo nas je, ali so v strateškem načrtu vsake knjižnice opredeljeni gluhi in naglušni uporabniki ter smernice za prilagoditev storitev in njihovo izvajanje. Nobena osrednja območna knjižnica in njihove enote nimajo gluhih in naglušnih uporabnikov v straškem načrtu svoje knjižnice opredeljenih posebej, vedno so del ostalih ranljivih skupin oziroma uporabnikov s posebnimi potrebami.

V prihodnje bi morali gluhim in naglušnim uporabnikom (seveda tudi drugim uporabnikom s posebnimi potrebami) nameniti več prostora tudi v strateškem načrtu in posledično v knjižničnem delu.

Želeli smo izvedeti, kako poteka komunikacija med knjižničarjem, ki pozna znakovni jezik, in gluho osebo ter kako poteka komunikacija med knjižničarjem, ki ne pozna znakovnega jezika, in gluho osebo. Komunikacija poteka pisno, tako da uporabnik na telefonu pokaže, katero knjigo želi, zaposleni pa ga usmeri do police z zeleno knjigo. Poteka lahko tudi s kretnjami ali z branjem z ustnic. Zaposleni v knjižnicah se trudijo govoriti jasno in razločno, nekateri uporabniki pa imajo s seboj tudi spremljevalca ali tolmača. Nekateri sogovornice so opravile tečaj slovenskega znakovnega jezika, vendar poudarjajo, da se znanje tega jezika zaradi neuporabe izgubi in pozabi.

Glede izobraževanj, ki so knjižničarjem na voljo v povezavi z gluhi in naglušni uporabniki, smo ugotovili, da nekatere knjižnice svojim zaposlenim ponujajo določena izobraževanja na temo gluhih in naglušnih uporabnikov (npr. Mariborska knjižnica – skupaj z Društvom gluhih in naglušnih Podravje Maribor). Lujičeva (2019, str. 5–6) ugotavlja, da po usposabljanju knjižničarjev knjižnico obišče več gluhih in naglušnih in da ti postanejo tudi člani le-te, običajno po organiziranih obiskih knjižnice.

V zvezi z merjenjem zadovoljstva gluhih in naglušnih uporabnikov glede storitev, ki jih ponujajo, pa ugotavljamo, da knjižnice raziskav o zadovoljstvu s storitvami med uporabniki ne izvajajo sistematično. So pa vedno na voljo knjige pohval in pritožb ter elektronski naslovi knjižnic, kamor se lahko obrnejo s svojimi opaznanji, mnenji in predlogi. Nekateri sogovornice svoje znanje o gluhih in naglušnih osebah ocenjujejo kot zadovoljivo, a menijo, da je znanje treba nadgrajevati in dopolnjevati.

Knjižničarke smo spraševali, ali so seznanjene z besedno zvezo »lahko branje«. Vse sogovornice poznajo besedno zvezo in jo ustrezno opredeljujejo kot besedila, prilagojena osebam, ki imajo težave z branjem ali razumevanjem običajno zapisanega ali kako drugače izraženega sporočila. Zanimalo nas je, ali knjižničarke vedo, kako je prilagojeno gradivo v lahko berljivi obliki. Ugotovili smo, da poznajo osnovne kriterije, kako naj gradivo, ki je prilagojeno v lahko berljivo obliko, izgleda.

S pomočjo anketnega vprašalnika smo od gluhih in naglušnih oseb želeli izvedeti, ali obiskujejo knjižnico in kako pogosto. Izkazalo se je, da večina anketirancev knjižnico obiskuje. To je presenetljivo, saj v literaturi (Lujič, 2019; Rijavec Škerl, 2018; Haramija in Knapp, 2019; Dornik, 2009) velikokrat zasledimo, da

gluhi in naglušni niso pogosti obiskovalci knjižnic, morda pa so na sodelovanje v naši raziskavi pristali tisti, ki jih knjižnica načeloma bolj zanima.

Ugotavljali smo, kako potencialni uporabniki poznajo njim prilagojene storitve splošnih knjižnic, in ugotovili, da kar polovica vprašanih prilagojene storitve pozna zelo dobro, kar ni presenetljivo, saj posebej prilagojenih storitev za gluhe in naglušne osebe ni veliko. Po pridobljenih podatkih iz anketnih vprašalnikov lahko ugotovimo, da knjižnice v določeni meri upoštevajo IFLA smernice za gluhe in naglušne uporabnike knjižnic, predvsem upoštevajo smernico, ki poudarja način komunikacije z gluhi in naglušnimi, v želji, da jim knjižnica čim bolj približa storitve, ki jih ponuja. Ponujajo jim organizirane obiske knjižnic; računalniške delavnice, ki so prilagojene gluhi in naglušnim uporabnikom; predstavljajo knjižnične storitve v načinu, ki je primeren za gluhe in naglušne, se pravi v znakovnem jeziku ali s pomočjo tolmača; organizirajo razstave; omogočajo obisk bibliobusa.

Želeli smo izvedeti predloge in želje uporabnikov glede posebej prilagojenih storitev splošnih knjižnic in njihove ideje za nove storitve, ki jih še ne izvajajo za obravnavano uporabniško skupino. Največ anketirancev je izrazilo željo po organiziranih obiskih knjižnice. Želeli bi si tudi računalniških delavnic in bralnih skupin v knjižnici, ki bi bile dostopne tudi gluhi in naglušnim osebam.

Zanimalo nas je, kakšno gradivo bi si želeli izposojati in si izposojajo gluhi in naglušni uporabniki. Potencialni uporabniki bi si najraje izposojali romane, povesti ali pesmi. Sledijo kuharske knjige, časopisi in revije. Izražena je bila tudi želja po še več lahko berljivih knjigah in knjigah v slovenskem znakovnem jeziku. Obstoječi gluhi in naglušni uporabniki knjižnic pa si izposojajo romane, povesti ali pesmi, lahko berljive knjige, leksikone ter priročnike, knjige za otroke in DVD-filme.

Od strokovnjakinje za prilagajanje gradiva smo želeli izvedeti, kakšen je potek prilagajanja gradiva v lahko berljivo obliko. Sogovornica je predstavila to prilagajanje, in sicer se po izboru knjige, ki bo predmet prilagoditve, skliče sestanek vseh udeleženih pri izdaji prilagojene knjige. Del ekipe je stalen, del pa se sestavi glede na izbrano knjigo. Prav tako so nas zanimali izzivi, s katerimi se soočajo pri prilagajanju gradiva. Izvedeli smo, da jim največji izziv predstavlja sledenje kretenj slovenskega znakovnega jezika dobesednemu prevodu izvirnega besedila. Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije si želi v prihodnje povečati število prilagojenega gradiva, in sicer bi lahko tudi knjižnice podale predloge za gradivo, ki bi ga bilo smiselno prilagoditi, saj le-te lahko najboljše ocenijo, kakšne so potrebe in želje gluhih in naglušnih uporabnikov, ker so v neposrednem stiku z obravnavano uporabniško skupino.

7 Zaključek

Možnosti za izboljšave vedno obstajajo. Tako na področju dela z gluhi in naglušnimi uporabniki kot tudi na področju storitev zanje. Veliko je odvisno od vodstva knjižnic in vsakega zaposlenega, koliko je naklonjen k dodatnemu izobraževanju o gluhih in naglušnih uporabnikih. S tem smo kot družba na dobri poti, da začnemo gledati na gluhe in naglušne osebe mimo njihovih omejitev in izpostavljanja njihove sposobnosti.

Če se želi kdo v prihodnje lotiti tovrstne raziskave, predlagamo, da podrobno preuči vsebino strateškega načrta posamezne knjižnice, ki je javno dostopen dokument, in knjižnicam oziroma knjižničarjem zastavi vprašanja, ki osvetlijo zavedanje knjižnic, ali so v strateških načrtih dovolj jasno strukturirale in konkretizirale storitve in njihovo izvajanje.

Želimo si, da bi knjižnice, ki zaenkrat še ne izvajajo aktivnosti za to uporabniško skupino, rezultate vzele kot spodbudo za načrtno in pozorno razvijanje dejavnosti za to skupino.

Zahvala

Najlepša hvala vsem knjižničarkam in članom društev, ki so nam s svojimi odgovori zelo pomagali pri raziskavi. Posebna zahvala gre Zvezi društev gluhih in naglušnih Slovenije, za poglobljen pogled v življenje gluhih in naglušnih ter za pripravljenost deliti dragocene izkušnje z nami.

Navedeni viri

Bon, M. (2019). *Poročilo o dejavnostih splošnih knjižnic za uporabnike s posebnimi potrebami v letu 2018: po območjih OOK za Ministrstvo za kulturo o uresničevanju Akcijskega programa za invalide 2014-D2021*. Narodna in univerzitetne knjižnica. https://www.nuk.uni-lj.si/nuk/ook-publikacije?utm_medium=email&utm_source=newsletter_731&utm_campaign=nova-welcome-to-nuk

Day, J. M. (2010). *Guidelines for library services to deaf people*. International Federation of Library Associations. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/62.pdf>

Dornik, I. (2009). *Bralna pismenost pri gluhih mladostnikih*. [Magistrsko delo]. Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

Guidelines for easy-to-read materials. (2012). (2. izd.) International Federation of Library Associations. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120.pdf>

Haramija, D. in Knapp, T. (2019). *Lahko je brati: lahko branje za strokovnjake*. Zavod Risa.

Kanič, I., Leder, Z., Ujičič, M., Vilar, P. In Vodeb, G. (2011). *Bibliotekarski terminološki slovar*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije, Narodna in univerzitetna knjižnica.

Lujić, D. (2019). *Services of the Maribor public library for the deaf and hard of hearing people*. International Federation of Library Associations and Institutions. <http://library.ifla.org/2438/1/127-lujic-en.doc.pdf>

Pavlič, M. (2016). *Kako otrok z okvaro sluha usvoji jezik?: priročnik za starše in strokovne delavce*. Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije, Center za razvoj slovenskega znakovnega jezika.

Rijavec Škerl, A. (2018). *Slovenski znakovni jezik in njegova raba*. Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije, Center za razvoj slovenskega znakovnega jezika.

Rijavec Škerl, A. (2019). *Spremna beseda*. V A. Žele. *Znakovni jezik: govorica kretenj z vidika uzaveščanja (pravo)pisnih zakonitosti slovenščine: kako iz kretalne govornice v zapisano slovenščino*. Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije.

Schaeffer, C. (2014). Using new technology to comply with ADA assistive listening requirements. *Public Library Quarterly*, 33(2), 131–144.

Selander, P. (2003). How does deafness affect learning. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 9(9), 2–18.

Sluh – naglušnost in gluhost. (1999). Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije.

Šek Škafar, K. (2019). *Uporabniki s posebnimi potrebami v splošnih knjižnicah: primer Pokrajinske in študijske knjižnice Murska Sobota*. Pisna naloga za bibliotekarski izpit. Narodna in univerzitetna knjižnica.

Turk, T. (2020). *Storitve slovenskih splošnih knjižnic za gluhe in naglušne uporabnike*. [Magistrsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.

Video Collection Development in Multi-type Libraries: A Handbook. (2002). Greenwood press.

Tanja Petrič Turk, mag. bibl.

e-pošta: turktanja90@gmail.com

dr. Polona Vilar

Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani, Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana

e-pošta: polona.vilar@ff.uni-lj.si