

PRIKAZI / REVIEWS

PAVEY, SARAH. THE NETWORKED LIBRARIAN: THE SCHOOL LIBRARIAN'S ROLE IN FOSTERING CONNECTIONS, COLLABORATION AND CO-CREATION ACROSS THE COMMUNITY. LONDON: FACET, 2024.

Sarah Pavey, autorica knjige *The Networked librarian: The School librarian's role in fostering connections, collaboration and co-creation across the community* (Uloga školskog knjižničara u poticanju povezivanja, suradnje i djelovanja u zajednici), radila je kao školska knjižničarka preko dvadeset godina, a trenutno vodi vlastitu tvrtku za obuku i savjetovanje. Članica je CILIP-ovih nacionalnih odbora za školske knjižnice i informacijsku pismenost, a u sklopu Erasmus projekata sudjeluje na razvoju baze podataka mrežnih izvora i slikovnica za poučavanje kompetencija informacijske pismenosti.

Autorica smatra da je umrežavanje ključ uspjeha školskih knjižničara u 21. stoljeću te naglašava važnost suradnje knjižničara u školi (s ravnateljem, stručnim suradnicima, učiteljima, nastavnicima, učenicima i roditeljima) kao i izvan škole, primjerice s lokalnom zajednicom, narodnim knjižnicama koje su učenicima dostupne tijekom ljetnih praznika i sa sveučilištima, kako bi se učenicima olakšao prijelaz iz škole na fakultet. Kako bi putem ove knjige pomogla knjižničarima, autorica uz teoriju navodi brojne praktične primjere iz knjižnica i nudi rješenja za mnoge izazove s kojima se knjižničari svakodnevno susreću. Savjetuje kako krenuti u stvaranje uspješnih radnih odnosa od temelja, nudeći osnove komunikacije i timskog rada te savjete o snalaženju kod promjena u obrazovnom okruženju koje se neprestano razvija. Knjiga je podijeljena u 11 poglavlja, a opremljena je i uvodnim dijelom, pohvalama za knjigu, bilješkom o autorici, predgovorom, zahvalama autorice i objašnjenjem kratica na početku te popisom literature i kazalom na kraju knjige.

U prvom poglavlju naziva „Razumijevanje dinamike radnih odnosa“ (engl. *Understanding the dynamics of working relationships*) autorica razmatra što se podrazumijeva pod pojmom „tim“ te kako se u knjižnici mogu primijeniti tri često korištena modela za postizanje učinkovitih rezultata. Kao prvi model navodi Tuckmanov model koji se sastoji od pet faza: formiranje, sukobljavanje, normiranje, izvedba i odgađanje. Iako se te faze opisuju na primjerima iz knjižnice, model

ne podržava sve specifičnosti školskih knjižničara i ne može se strogo primjenjivati. Zatim, kao drugi model opisuje izrazito zanimljivu Belbinovu teoriju devet timskih uloga, navodi njihove jake i slabe strane te kako ih uspješno koristiti u timskom radu. Na kraju tog poglavlja autorica opisuje Lencionijev model koji prikazuje prepreke koje najčešće koče tim u postizanju ciljeva i utvrđuje područja koja trebaju poboljšanja, a sadrži pet ključnih izazova s kojima se timovi najčešće susreću: nedostatak povjerenja, strah od sukoba, nedostatak predanosti i prihvaćanja te angažmana članova tima, izbjegavanje odgovornosti članova tima i nedostatak fokusa na postizanje rezultata. Ti izazovi često su povezani i rješavanje jednog nerijetko utječe na ostale.

Drugo poglavlje „Rad kroz promjenu“ (engl. *Working through change*) autorica je posvetila promjenama u knjižnici koje dolaze u mnogim oblicima i prilagodbi promjenama koje su za svaku osobu individualne te o nužnoj podršci i potrebnim resursima. Spominje nekoliko modela koji se mogu koristiti u provođenju promjena, ističući njihove jače i slabije strane kod provođenja u knjižnici. Određivanje najboljeg modela promjene ovisi o različitim čimbenicima, poput ciljeva, usluga koje knjižnica pruža i izazova s kojima se knjižničari susreću, pa se kao dobar izbor za školsku knjižnicu ističe model ADKAR koji nudi jednostavan i jasan okvir za upravljanje promjenama, a primjenjuje se u pet faza: Awareness (svijest), Desire (želja), Knowledge (znanje), Ability (sposobnost) i Reinforcement (pojačanje). Može se kombinirati s ciklusom PDCA, što autorica prikazuje na primjeru.

Treće poglavlje nosi naziv „Komunikacija“ (engl. *Communication*) i opisuje proces komunikacije te odabir ispravnog kanala komunikacije (uživo, e-mail, mrežna stranica, video i sl.). Način na koji se prenose i primaju poruke oslanja se na jedan ili više elemenata, pa se opisuje svaki od njih: verbalna komunikacija, ton glasa i vještine slušanja te razumijevanje dinamike razgovora, neverbalna komunikacija (govor tijela) i kulturološke razlike. Kraj poglavlja autorica je posvetila komunikacijskim stilovima te ističe da knjižničar u komunikaciji treba biti fleksibilan i prilagodljiv, svjestan konteksta, publike i svrhe komunikacije. Opisuje dva psihološka alata za procjenu osobnosti koji su korisni za razumijevanje komunikacijskih stilova i pomažu ljudima bolje razumjeti sebe i druge, a to su Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) i Keirsey Temperament Sorter (KSI).

U četvrtom poglavlju naslovljenom „Rad sa zahtjevnim ljudima“ (engl. *Dealing with difficult people*) autorica pojašnjava zašto najčešće dolazi do neprimjerenog ponašanja ili sukoba i koji su njegovi okidači te kroz primjere u praksi opisuje kako razumjeti faze u sukobu i pronaći obostrano korisna rješenja. Tako u fazi ciklusa napada kao rješenje navodi pokretanje razgovora, što uključuje aktivno slušanje, parafraziranje i sažimanje izjava te pritom utvrđivanje problema i traženje njegova rješenja. U djelu koji je nazvala „Vođenje zahtjevnog sastanka“ (engl. *Managing a difficult meeting*) autorica jednak primjer iz prakse prikazuje

u nekoliko različitih scenarija, zaključujući da je cilj doći do zajedničkog rješenja i prihvatljivog kompromisa, za što nudi smjernice kod navedenih primjera. To poglavlje zaključuje opisujući tri vrste ponašanja: agresivno ponašanje, neasertivno ponašanje i asertivno ponašanje, ističući da će zauzimanje asertivnog pristupa svakako biti moguće ako osoba uspije gledati trenutno ponašanje pojedinca, a ne samog pojedinca kao zahtjevnju osobu.

Peto poglavlje autorica je nasloвила „Knjižničari kao predvodnici“ (engl. *Librarians as leaders*) te, citirajući poznate autore, donosi definicije vodstva, nadovezujući se na to da je vodstvo sposobnost nešto učiniti koristeći vlastiti talent i vještinu, a s obzirom na to da je vještina znanje stečeno učenjem i iskustvom, ističe da se vještine vođenja mogu naučiti te usavršiti sa što više primjenjivanja u praksi. Navodi kada knjižničari djeluju kao predvodnici: suradnja s učiteljima i predmetnim nastavnicima, praćenje i podrška u radu učitelja i učenika, poticanje ljubavi prema čitanju kod svih korisnika, stvaranje ugodne i poticajne radne atmosfere u knjižnici, suradnja s drugim knjižničarima, usavršavanje na konferencijama i radionicama te implementiranje novih znanja u rad s kolegama i učenicima. Autorica pojašnjava vodstvo u praksi, što uključuje planiranje, organiziranje, upravljanje i ostvarivanje te daje važne smjernice za održavanje i strukturu sastanka, ističući dobru pripremu s dnevnim redom, jasnu svrhu i ciljeve te kratko trajanje tijekom kojeg je bitno držati pažnju prisutnih. Nabraja i opisuje šest stilova vodstva po Golemanu te daje čitatelju na izbor određivanje najprikladnijeg stila vođenja. Poglavlje zaključuje tehnikama i primjerima u vođenju knjižničkog tima i vođenju drugih timova.

U šestom poglavlju pod naslovom „Rad s učenicima“ (engl. *Working with students*) autorica je istražila praktične načine prevladavanja prepreka u interakciji knjižničara i učenika. Neke od prepreka nastaju zbog nemogućnosti svakodnevnog praćenja napretka učenika, ograničenog vremena provedenog s učenicima, kao i niže razine ovlasti od one koju, primjerice, imaju učitelji. Autorica piše o važnosti osiguravanja sigurnog i ugodnog okruženja te savjetuje traženje povratnih informacija učenika o prostoru knjižnice i željenoj knjižnoj građi. Zbog velikog opsega posla, napominje, moguće je angažirati učenike koji će biti pomagači u knjižnici i tako se upoznati s knjižničarskim poslom, steći nove vještine, ali i olakšati posao knjižničaru. Takav angažman zahtijeva obuku i nadzor te dodijeljene zadatke s danim vremenskim rokom. Takav prijedlog autorice podsjeća na „Male knjižničare“, aktivnost koju provode brojni knjižničari u Hrvatskoj. Na kraju tog poglavlja autorica opisuje strategije za upravljanje ponašanjem u knjižničnom okruženju, poput jasnih pravila u knjižnici, rasporeda aktivnosti, izgradnje pozitivnih odnosa s učenicima te suradnje s učiteljima i drugim djelatnicima škole.

Sedmo poglavlje, „Rad s učiteljima“ (engl. *Working with teachers*), autorica je posvetila suradnji učitelja i predmetnih nastavnika, ističući da suradnja nije samo podjela posla već zajednička angažiranost te predanost radu i dodatnim aktivno-

stima. Smatra da su knjižničari i učitelji koji surađuju motiviraniji i ostvaruju bolje rezultate u radu s učenicima. Kao prepreke u suradnji navodi kriva uvjerenja učitelja o knjižničaru ili prostoru knjižnice (primjerice, učitelji ne komuniciraju s knjižničarom kako ga ne bi ometali u radu ili u knjižnicu često šalju učenike u kaznu umjesto na određene aktivnosti). Na kraju, autorica ohrabruje knjižničare da iniciraju suradnje, sazivaju sastanke i pokreću aktivnosti jer svojim vještinama i stručnošću mogu puno doprinijeti u obrazovnom radu. Preporučuje učenje i usavršavanje o strategijama podučavanja te upoznavanje pojedinih predmeta kako bi izgradili suradnju s predmetnim nastavnicima.

U osmom poglavlju pod naslovom „Suradnja s ravnateljem, školskim odborom i inspeksijskim timom“ (engl. *Working with senior leaders, school governors and the inspection team*) autorica napominje da svaku dobru suradnju s učenicima i učiteljima prije svega trebaju podržati nadređeni. Ravnateljima i voditeljima ponekad je potrebno jasno izložiti opis knjižničareva posla kao i novih ideja te potencijalnih poboljšanja u prostoru i uslugama knjižnice. S druge strane ravnateljevi stavovi o ulozi školskih knjižničara često se razlikuju s obzirom na osobnost i stručnost knjižničara, stoga nije naodmet spomenuti da na tom radnom mjestu treba biti školovani knjižničar koji se redovito usavršava. Kako bi nadređeni podupirali rad školske knjižnice i knjižničara, važno je da knjižnična usluga bude usklađena s ciljevima škole, koji uključuju: podršku nastavnom planu i programu, podučavanje informacijske pismenosti, poticanje na čitanje, omogućavanje pristupa digitalnim izvorima, organizaciju događanja i aktivnosti u školi, stručnu podršku u radu učenika i učitelja te suradnju s učiteljima i ostalim djelatnicima. Na kraju poglavlja autorica piše o vanjskoj inspekciji koja se razlikuje od hrvatskog sustava no izrazito je zanimljivo uočiti sličnosti i razlike između dvaju sustava te iz njih izvući ideje koje se mogu implementirati u rad.

Deveto poglavlje naslova „Suradnja s roditeljima i skrbnicima“ (engl. *Working with parents, guardians and carers*) odgovara na pitanja zašto je važno da knjižničari surađuju s roditeljima i skrbnicima, kako mogu surađivati, kako komunicirati s roditeljima i kako se suočiti sa zahtjevnim roditeljima te na kraju kako se roditelji kao volonteri mogu uključiti u rad knjižnice. Potreba za suradnjom knjižničara i roditelja postala je važnija tijekom pandemije bolesti COVID-19, smatra autorica, ističući da je prilikom suradnje potrebno pronaći ravnotežu između roditelja koji su teško dostupni i onih koji su u neprestanom kontaktu. Navodi kako knjižničari mogu surađivati s roditeljima: upoznavanje roditelja s knjižničnom građom, digitalnim izvorima i aktivnostima u knjižnici, zajedničkim poticanjem djece na čitanje, uključivanjem roditelja u organizirana događanja i osmišljavanjem posebnog kutka za roditelje s građom posvećenom odgoju i učenju te održavanjem radionica digitalne pismenosti. Posebnu pažnju trebalo bi posvetiti roditeljima učenika s teškoćama i darovitih učenika te im pomoći pri odabiru stručne literature, literature za pomoć u učenju ili za dodatno učenje. Pri suradnji s roditeljima volonterima

potrebno je vrijeme za obuku i koordinaciju istih, a takva suradnja može donijeti pozitivna, ali i negativna iskustva, pa je potrebno procijeniti ulazak u takav oblik suradnje. Prema autoričnim primjerima, mnoge knjižnice u Ujedinjenom Kraljevstvu koriste roditelje volontere kao pomagače školskim knjižničarima.

Deseto poglavlje posvećeno je suradnji među različitim odjelima u školi, a nosi naslov „Rad s drugim članovima školske zajednice“ (engl. *Working with other members of the school community*). Autorica napominje da je sve djelatnike škole izuzetno važno upoznati s knjižničnim uslugama koje se nude u školskoj knjižnici te ih pozvati na suradnju. Ističe da se vještine školskih knjižničara često moraju prilagoditi različitim scenarijima u timskom radu. Poglavlje je podijeljeno na dva potpoglavlja: „Rad s pomoćnim osobljem za uspjeh i dobrobit učenika“, u kojemu se uz primjere iz prakse, što uključuje primjere u različitim izazovnim situacijama, opisuje rad s koordinatorima za posebne obrazovne potrebe i teškoće, školskim savjetnicima, tehničarima, pomoćnicima u nastavi i mentorima u učenju te na „Rad s pomoćnim osobljem za učinkovito upravljanje knjižnicom“ u kojemu se opisuje rad s financijskim službenicima, marketinškim menadžerima, menadžerima za upravljanje objektima i menadžerima prehrane, voditeljima održavanja, službenicima za usklađenost i zaštitu podataka te menadžerima mreže i IT-odjela. Iako škole u Hrvatskoj nemaju navedena radna mjesta, školski knjižničari surađuju s brojnim osobljem u školi i ti će primjeri svakako pomoći knjižničarima kod uspostavljanja i funkcioniranja budućih suradnja.

Posljednje poglavlje autorica je naslovila „Izgradnja mreža“ (engl. *Building networks*) te ga posvetila kompetencijama za umrežavanje, stvaranju mreža unutar škola te stvaranju i korištenju vanjskih mreža. Smatra da su školski knjižničari prikladni za umrežavanje s drugima zbog nekoliko ključnih atributa: stručnjaci su za informacije i pismenost te posjeduju golemo bogatstvo znanja o resursima za učenje i razonođu, vješti su komunikatori, osposobljeni za učinkovitu suradnju s različitim korisnicima, naviknuti su raditi u timovima, imaju snažnu usmjerenost prema zajednici i međupredmetni pristup radu, pokazuju snalažljivost i vješti su u pronalaženju i korištenju izvora za poboljšanje usluga te spremni za cjeloživotno učenje. Autorica uz primjere iz prakse i dodatna pojašnjenja piše o stvaranju mreža s nastavnim i nenastavnim osobljem, višim rukovoditeljima, roditeljima, s članovima školskog odbora i s učenicima. Uz primjere o stvaranju i korištenju vanjskih mreža piše o stvaranju mreža sa strukovnim organizacijama, narodnim knjižnicama, školskim knjižnicama, lokalnim tvrtkama i organizacijama, *online* zajednicama (društvene mreže i forumi), autorima, izdavačima i dobavljačima te s obrazovnim ustanovama. Posebno ističe važnost suradnje sa strukovnim organizacijama i sudjelovanje na konferencijama, što omogućuje unapređivanje znanja, informiranje o promjenama i novinama u struci te razvijanje kontakata, ističući financijske troškove kao čest nedostatak takvih suradnja. Na kraju autorica ohrabruje knjižničare na suradnju i umrežavanje, završavajući knjigu poticajnim riječima

„Budite hrabri i izađite iz svoje zone komfora, povežite se, surađujte i zajednički stvarajte u svim prilikama te postanite predvodnik, svjetionik inspiracije za školske knjižničare.“

Ova knjiga izvrstan je priručnik za sve školske knjižničare i studente knjižničarstva, ali i za ravnatelje osnovnih i srednjih škola koji bi se čitajući ju upoznali s brojnim izazovima školskih knjižnica i školskih knjižničara. Obogaćuju je brojni primjeri koje autorica koristi za savjetovanje i motiviranje knjižničara u radu te ukazuje da svaka teškoća ima rješenje.

Valentina Namesnik
valentina.namesnik@skole.hr

**GERRITY, C.; S. LANNING. CONDUCTING
ORIGINAL RESEARCH FOR YOUR LIBRARY.
NEW YORK [ETC.]: BLOOMSBURY LIBRARIES
UNLIMITED, 2024.**

Autori publikacije, oboje američki sveučilišni profesori knjižničarstva i informacijskih znanosti, odlučili su se ovim sažetim priručnikom približiti postupak planiranja i provođenja izvornog znanstvenog istraživanja prije svega knjižničarima koji, uz niz svakodnevnih poslova i zaduženja, rijetko imaju priliku i nisu sigurni kako oblikovati i provesti taj tip istraživanja.

U prvom, uvodnom poglavlju „Važnost provođenja istraživanja“ (engl. *The Importance of conducting research*) uspoređuju osnovne tipove istraživanja (izvorno znanstveno istraživanje i sekundarno istraživanje) te ističu potrebu za provedbom izvornih znanstvenih istraživanja i izvan strogo znanstvenog okruženja – u kontekstu knjižničarske struke, ponajviše kako bi ustanove raspolagale strateškim podacima o vlastitom poslovanju u slučaju nužde i s ciljem traženja sredstava od svojih osnivača i drugih izvora financiranja.

Autori u drugom poglavlju „Utvrdjivanje istraživačkog problema i pronalaženje literature“ (engl. *Identifying a research problem and finding background information*) pišu najprije o utvrđivanju i definiranju istraživačkog problema, ističući da se svako istraživačko pitanje treba temeljiti na onome što se želi istražiti, zatim na onima (ljudima) koji su u interakciji s time što se istražuje te na kraju na ishodu, odnosno učinku koji će ono što se istražuje imati na navedene ljude. Zatim pišu o određivanju prikladnog područja istraživanja te daju osnovne upute za izvore literature (referentna građa; uvodna poglavlja u knjigama srodne tematike; *wikiji*, blogovi i manje formalni izvori; novinski članci i prezentacije strukovnih udruga). Na kraju daju praktične upute za napredno pretraživanje u akademskim bazama podataka.

Treće poglavlje „Pisanje pregleda literature i upravljanje informacijskim izvorima“ (engl. *Writing a literature review and managing your information sources*) posvetili su detaljnijim uputama za pripremu i izradu pregleda literature te upravljanju informacijskim izvorima potrebnima za izradu izvornog znanstvenog istraživanja. Istaknuli su korisne strategije za upravljanje, organiziranje i citiranje informacijskih izvora, kao i savjete za oblikovanje i stil pisanja pregleda literature te

posebno naglasili važnost čitanja što više kvalitetnih izvornih znanstvenih radova s ciljem „brušenja“ vlastitoga stila.

Autori se u četvrtom poglavlju „Metode istraživanja“ (engl. *Research methods*) bave metodologijom, daju smjernice i primjere za postavljanje hipoteza, uvodeći pomalo čitatelje u osnovne statističke pojmove detaljima kojima će se značajnije posvetiti u sljedećim poglavljima. Zatim opisuju tipove istraživanja, s naglaskom na one koje su primjenjivi u informacijskim znanostima: temeljno istraživanje (engl. *basic research*), primijenjeno istraživanje (engl. *applied research*), akcijsko istraživanje (engl. *action research*), eksperimentalno istraživanje (engl. *experimental design*), kvazieksperimentalno istraživanje (engl. *quasi-experimental design*), neeksperimentalno istraživanje (engl. *nonexperimental research*), kvalitativno istraživanje (engl. *qualitative research*), kvantitativno istraživanje (engl. *quantitative research*) te mješovita metodologija (engl. *mixed methods*). Autori nakon toga navode niz metoda istraživanja i tehnika prikupljanja podataka, uz ograničenje da popis nije sveobuhvatan, već sažet s ciljem pružanja uvoda u metode koje mogu poslužiti ciljanoj skupini čitatelja ovog priručnika. Kako bi navedene tipove i metode istraživanja približili neznanstvenicima, uz opise navode primjere istraživanja u kontekstu knjižničarstva.

U petom poglavlju „Prikupljanje podataka i deskriptivna statistika“ (engl. *Gathering data and descriptive statistics*) autori donose definicije i diferencijaciju osnovnih pojmova kao što su podaci i informacije, savjetuju kako oblikovati plan upravljanja podacima za određeno istraživanje i kako dalje dijeliti podatke. Na kraju poglavlja definiraju i detaljnije objašnjavaju osnove deskriptivne statistike.

Autori u šestom poglavlju „Statistička značajnost, veličina učinka i statistička snaga“ (engl. *Statistical significance, effect size and power*) predstavljaju najvažnije koncepte statističke analize, najprije ističući manjkavost edukacije studenata knjižničarstva u području statističke analize u usporedbi sa studentima drugih srodnih znanstvenih grana, prije svega sociologijom. Nastoje na jednostavan način čitateljima objasniti koncepte koji utječu na valjanost istraživačkih projekata: greška tipa I, greška tipa II, statistička značajnost, uzorak, statistička snaga i veličina učinka.

U sedmom poglavlju „Izvođenje i interpretacija statističkih testova u statističkom softveru *jamovi*“ (engl. *Running and interpreting statistical tests in 'jamovi'*) autori ističu prednosti i nužnost korištenja softvera za statističku analizu, ali skreću pažnju na visoku cijenu korištenja takvih softvera, što značajno ograničava nesveučilišne istraživače. Stoga posvećuju cijelo poglavlje upravo uputama za rad u besplatnom statističkom softveru *jamovi* koji je, uz aktualan JASP, dostupan u otvorenom pristupu. Posebnu važnost pridaju činjenici da ti softveri demokratiziraju statističku analizu čineći je svima lakšom i dostupnijom.

U sljedećem poglavlju „Dijeljenje istraživanja s drugima“ (engl. *Sharing your research with others*) autori pišu o važnosti dijeljenja rezultata istraživanja. Ističu da je, pri samom planiranju provedbe istraživanja, ključno znati za što će se ti rezultati koristiti i gdje će biti objavljeni, pri čemu još jednom ističu važnost kvalitetnih rezultata i podataka za traženje izvora financiranja programa i projekata, kao i doprinos struci ili znanstvenoj grani. Autori na kraju opisuju na koje se sve tradicionalne načine (stručni i znanstveni recenzirani časopisi, prezentacije na konferencijama) i netradicionalne načine (društveni mediji: objave, videoobjave, blogovi, TED-talkovi) rezultati istraživanja mogu predstaviti javnosti.

U „Zaključku“ (engl. *Putting it all together*) autori daju kratak zaključak napisanog te ohrabruju knjižničare na upuštanje u planiranje i provedbu izvornog znanstvenog istraživanja.

Autori publikacije *Conducting original research for your library* napisali su sažet ali sadržajno sveobuhvatan i nepretenciozan priručnik za knjižničare-neznanstvenike koji se žele i namjeravaju upustiti u izradu izvornih znanstvenih istraživanja te tako osnažiti uvijek dobrodošao most iz struke prema znanstvenoj grani knjižničarstva.

Vlasta Šolc
vlasta.solc@kgz.hr

**SERVING PATRONS WITH DISABILITIES:
PERSPECTIVES AND INSIGHTS FROM PEOPLE
WITH DISABILITIES / EDITED BY KODI LASKIN.
CHICAGO: ALA EDITIONS, 2023.**

U želji da pridonese potpunijem razumijevanju načina na koji se knjižnične usluge, opremu i prostor može učiniti pristupačnima, Kodi Laskin, knjižničarska tehničarka i korisnica psa pomagača, uredila je kratak priručnik *Serving patrons with disabilities: Perspectives and insights from people with disabilities* (Pružanje usluga korisnicima s invaliditetom: Perspektiva i pogled invalidnih osoba), posvećen načinima na koje knjižničari mogu podržati djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom u knjižničnom okruženju. Priručnik je zamišljen kao alat koji će knjižničarima pomoći prevladati zapreke prema istinskoj inkluziji i donosi detaljne i praktične preporuke koje se temelje na *Američkom zakonu o osobama s invaliditetom* (engl. *Americans with Disabilities Act* – ADA). Zbog toga može poslužiti kao vrijedan izvor osnovnih informacija o osiguravanju pristupačnosti.

Knjiga ima šest poglavlja i u svakom od njih prikazuje se jedna vrsta invaliditeta, uz opis dobre prakse temeljene na osobnom iskustvu. Autori tekstova – osobe s invaliditetom ili roditelji djece s teškoćama u razvoju – koji su i sami djelatnici ili korisnici knjižnica, opisuju situacije iz stvarnog života kojima ilustriraju načine osiguravanja kvalitetnih i primjerenih usluga i sigurnog okruženja svim korisnicima, neovisno o njihovim sposobnostima. Čitateljima se tako daju dragocjene smjernice za interakciju s korisnikom životinje pomagača, praktični savjeti kako knjižnični prostor, opremu i građu učiniti dostupnima osobama s teškoćama u kretanju i osobama s oštećenjem vida, kako pristupiti korisnicima koji se služe pomagalicama za potpomognutu komunikaciju, kako komunicirati i pomoći korisnicima s oštećenjem vida i sluha i kako osmisliti knjižnične programe za one s teškoćama učenja. U svemu tome ključno je znanje praćeno empatijom, strpljenjem i razumijevanjem.

Prvo poglavlje posvećeno je pravima korisnika životinja pomagača, konkretno pasa pomagača. U tekstu se ističe da psi pomagači nisu kućni ljubimci nego životinje školovane za pomoć osobama s invaliditetom. Od iznimne su im pomoći pri sigurnom i samopouzdanom obavljanju svakodnevnih zadataka te pri ublažavanju učinaka invaliditeta. Psi pomagači najčešće su vodiči slijepih i slabovidnih osoba,

zatim gluhih i nagluhih osoba koje upozoravaju na određene zvukove te životinje za pomoć koje onima sa zdravstvenim problemima ili fizičkim, senzornim ili psihičkim poteškoćama pomažu u obavljanju zadataka. Psi pomagači školovani su tako da se pridržavaju higijenskih standarda i ponašanja prihvatljivih na javnim mjestima. Prema spomenutom *Američkom zakonu o osobama s invaliditetom*, životinje koje služe za emocionalnu podršku, društvo i utjehu ne smatraju se životinjama pomagačima. Te životinje pomažu korisnicima s fizičkim ili psihičkim poteškoćama, ali nisu školovane i licencirane prema standardima za životinje pomagače.

Američka praksa opisana u tom poglavlju razlikuje se od hrvatske u smislu da se osobi, koja u javni prostor u koji inače nije dopušteno dovesti životinje uđe s psom, smiju postaviti samo dva pitanja na koja ona treba odgovoriti, ako psa bez toga nije moguće identificirati kao psa pomagača (*Imate li ovog psa kao pomagača zbog invaliditeta?* i *Za koji je zadatak pas dresiran?*). Jedino na temelju odgovora na ta dva pitanja može se odobriti ili zaniijekati ostanak životinje u javnom prostoru, odnosno u knjižnici.

Kada je riječ o hrvatskom zakonodavstvu, psi pomagači sa svojim korisnikom također imaju pravo ulaska u sve javne prostore, jedino što se identifikacija psa pomagača temelji na predocjenju radne iskaznice (Zakon o korištenju psa pomagača, NN 39/19).

Autorica teksta također ističe da korisniku koji uđe sa psom pomagačem, nakon što se utvrdi da pas ima pravo ostati u knjižnici, ne treba postavljati pitanja o psu, da psa ne treba dirati ako se prije toga ne zatraži i ne dobije dopuštenje i slično, nego da se prema korisniku treba odnositi kao i prema ostalim korisnicima knjižnice i ponuditi mu pomoć koja se tiče građe i programa.

U drugom poglavlju riječ je o osobama s teškoćama u kretanju i to poglavlje donosi praktične savjete kako uređenjem i organizacijom prostora i načinom komunikacije knjižnicu učiniti sigurnim, ugodnim i pristupačnim mjestom za korisnike koji se služe pomagalima za kretanje.

U tom kontekstu spomenimo da je pristupačnost rezultat primjene tehničkih rješenja pri projektiranju i građenju građevina, čime se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti osigurava nesmetan pristup, kretanje, boravak i rad u tim građevinama na jednakoj razini kao i ostalima (u hrvatskom zakonodavstvu to je Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti, NN 78/13).

Pristupačnost ima nekoliko oblika, a osim arhitektonske pristupačnosti koja se odnosi na fizički aspekt, konkretno na vrata, sanitarne čvorove, prijevoz, univerzalni dizajn pristupa dobrima i uslugama te okoliš – što je u kontekstu osoba s teškoćama u kretanju i najvažniji njezin oblik, pristupačnost može biti komunikacijska (odnosi se na upotrebu Brailleova pisma, zvučne i vizualne opreme, znakovni jezik, usluge prevoditelja/tumača, upotrebu dokumenata jednostavnih za čitanje

i sl.) i socijalna, koja se odnosi na podizanje razine svijesti javnosti i uklanjanja stigme, predrasuda i stereotipa o osobama s invaliditetom.

Treće poglavlje obrađuje temu asistivne tehnologije i potpomognute komunikacije. Potpomognuta komunikacija skup je procesa i procedura koje osobi mogu pomoći povećati vlastite komunikacijske vještine da bi lakše i učinkovitije komunicirala s okolinom, a asistivna tehnologija krovni je pojam za asistivne uređaje te sustave i usluge povezane s njima. Asistivni je uređaj bilo koji vanjski proizvod (uključujući opremu, instrumente ili softver) čija je primarna svrha održati ili poboljšati funkcioniranje i neovisnost djece s teškoćama u razvoju, osoba s invaliditetom i starijih osoba (Svjetska zdravstvena organizacija, 2022).

Autorica tog poglavlja ističe, između ostaloga, da je u komunikaciji s korisnicima koji se služe asistivnom tehnologijom važno biti strpljiv i pozoran, da je pri obraćanju takvim korisnicima potrebno gledati u njih, a ne u osobu koja im je u pratnji i slično.

Osiguravanje pristupačnosti knjižničnih prostora, opreme i usluga slijepim i slabovidnim osobama tema je četvrtog poglavlja. Autorica teksta, osim praktičnih savjeta kako komunicirati sa slijepim i slabovidnim korisnicima, kako im omogućiti pravodobnu i primjerenu uslugu te kako knjižnične prostore učiniti pristupačnim toj skupini korisnika, napominje da se teškoće s vidom mogu javiti bilo kad tijekom života, ali da se češće javljaju u starijoj dobi i da bi, u kontekstu sve većeg udjela starijeg stanovništva u populaciji i samim tim sve većeg broja ljudi kojima slabi vid, knjižnice trebale preispitati pristupačnost usluga koje nude korisnicima starije dobi, u smislu da se, primjerice, u većoj mjeri nabavlja građa na uvećanom tisku, građa s većim razmakom između slova i redaka, građa lagana za držanje, zvučne knjige i sl. Napominje da bi u obzir trebalo uzeti i pokretanje usluge donošenja knjiga na kućni prag korisnicima koji sami ne mogu doći u knjižnicu ili pak organizirati čitateljske klubove u domovima za starije i nemoćne.

U SAD-u građu za slijepe i slabovidne osobe ne osiguravaju samo knjižnice za slijepe nego sve više i narodne knjižnice i zato je iznimno važno da i u njima postoji asistivna tehnologija kojom se knjižničari trebaju znati služiti da bi, prema potrebi, mogli educirati korisnike. Autorica ističe da se u knjižnicama trebaju održavati pričaonice za djecu na kojima će se u obzir uzeti i potrebe djece s teškoćama senzorne integracije, kao i da knjižnica treba omogućiti pristup pisaču na Braille-ovu pismu, da spomenemo samo neke od prijedloga.

Knjižnične usluge za gluhe i nagluhe osobe tema su petog poglavlja. U uvodnom dijelu autorica teksta objašnjava nekoliko stručnih izraza te navodi da se „Gluhi“ odnosi na one koji ne čuju od rođenja, a „gluhi“ na one koji su sluh izgubili tijekom života, postupno ili iznenada zbog nesreće, ozljede ili bolesti. Izraz „nagluhe osobe“ odnosi se na one koji sluh gube postupno – od rođenja ili od određenog trenutka u životu. Zatim navodi obilježja američkog znakovnog jezika i ukratko opisuje bogatstvo kulture Gluhih. Najteže posljedice oštećenja sluha vide se u razvoju govora i jezika te posljedično čitanja i pisanja. Kao neke od mogućnosti kojima bi knjižničari mogli pridonijeti smanjenju tih posljedica, autorica

predlaže održavanje tečaja znakovnog jezika u knjižnici, podučavanje nacionalnog jezika kao inog jezika za one kojima je materinski jezik znakovni jezik i uvođenje pristupačnih praksi u redovite knjižnične programe, primjerice, znakovanja za vrijeme pričaonica i radionica.

Pri komunikaciji s gluhim i nagluhim osobama u svakodnevnom radu poželjno je pridržavati se sljedećih uputa: održavati kontakt očima, jednostavno se i razumljivo izražavati, a pojavi li se potreba za privlačenjem korisnikove pozornosti, moguće mu je dodirnuti rame, mahnuti rukom ili upaliti i ugasiti svjetlo.

Autorica između ostaloga ističe da bi knjižničari, ako doista žele osigurati pristupačnost svojih knjižnica, trebali poduzeti korake za poboljšanje komunikacije s osobama oštećena sluha – za početak da barem dio knjižničara usvoji osnove nacionalnog znakovnog jezika, da se barem u nekim knjižnicama ostvari suradnja s prevoditeljem/tumačem znakovnog jezika, makar i na daljinu – i da bi ti mali koraci članovima zajednice gluhih i nagluhih pokazali da su dobrodošli u knjižnice.

Posljednje, šesto poglavlje posvećeno je teškoćama učenja. Teškoće učenja mogu se definirati kao poremećaj stjecanja, zadržavanja ili korištenja vještina i informacija zbog nedostatne pažnje, pamćenja ili prosuđivanja, što umnogome narušava uspješnost obrazovanja. Smatra se da je osnova poremećaja određena nenormalnost moždane funkcije. Kao što postoje različiti uzroci teškoća učenja, autor tog poglavlja ističe da postoje i različiti stilovi učenja koji, uzeti u obzir, osobama s teškoćama učenja mogu olakšati stjecanje znanja. Četiri su dominantna stila učenja (vizualni, auditivni, kinestetički i tekstualni), a kod nekih se ti stilovi međusobno isprepleću. Autor smatra da bi knjižnice trebale osigurati pristupačnost i osobama s teškoćama učenja – da trebaju biti mjesta na kojima će se korisnike podučavati različitim stilovima učenja, na kojima će i sami knjižničari biti upoznati s različitim stilovima učenja, pa će sve što rade činiti u skladu s tim. Također, knjižnice trebaju biti mjesta na kojima će se korisnicima s teškoćama učenja pokazati kako lakše čitati (pomoću straničnika, istodobnog slušanja zvučnog zapisa i praćenja teksta u knjizi ili na čitaču i sl.). Knjižničari korisnike s teškoćama učenja mogu potaknuti na čitanje tako što će im za čitanje predložiti građu koja će im biti tematski bliska, koja opisuje njima zanimljive situacije i slično, a mogli bi i osmisliti aktivnosti koje bi korisnike s teškoćama učenja privukle u knjižnicu.

U Pogovoru urednica ističe da je, kada je riječ o pristupačnosti, potrebno vrijeme za prilagodbu, ali navodi da su i male stvari važne – strpljenje u komunikaciji s djetetom koje se služi asistivnom tehnologijom ili osnovno poznavanje znakovnog jezika – i da one mogu učiniti da se korisnici osjete prihvaćeno i dobrodošlo, odnosno da se ponovno odluče vratiti u knjižnicu.

Snježana Ercegovac
snjezana.ercegovac@kgz.hr

**DISABILITIES AND THE LIBRARY: FOSTERING EQUITY
FOR PATRONS AND STAFF WITH DIFFERING ABILITIES
/ CLAYTON A. COPELAND, EDITOR; FOREWORD BY
BLANCHE WOOLLS. SANTA BARBARA; DENVER:
LIBRARIES UNLIMITED, 2023.**

Disabilities and the library: fostering equity for patrons and staff with differing abilities (hrv. Invaliditeti i knjižnica: Poticanje pravičnosti za korisnike i osoblje s različitim sposobnostima) priručnik je nastao s ciljem da knjižničarima i svima onima koji su odgovorni za zapošljavanje i upravljanje knjižnicama pruži cjelovit prikaz potreba i sposobnosti osoba s invaliditetom, odnosno osoba s različitim sposobnostima (engl. *differing abilities*) kako bi znali osigurati pravedno okruženje. Urednica Clayton A. Copeland svjesna je da je tek mali broj knjižničara tijekom formalnog obrazovanja imao priliku da razumije potrebe i sposobnosti osoba s različitim sposobnostima, a tek rijetki imaju iskustva u radu s tom raznolikom skupinom korisnika. Cilj je ovog priručnika pomoći čitatelju razumjeti izazove s kojima se suočavaju ljudi s različitim sposobnostima i kao korisnici i kao informacijski stručnjaci. Želja je urednice da čitatelji nauče procijeniti fizičke objekte svoje knjižnice, programe i usluge, osoblje i njihovo kontinuirano obrazovanje kako bi bili sigurni da su njihove knjižnice spremne uključiti sve osobe bez obzira na njihove sposobnosti. Inkluzivno planiranje programa i prijedlozi za razvoj zbirke pomoći će knjižničarima zadovoljiti potrebe korisnika i kolega s teškoćama u kretanju, teškoćama u učenju, ograničenjima sluha i vida, osjetilnim i kognitivnim teškoćama, autizmom i sl. Priručnik također pruža dodatne informacije o asistivnim i adaptivnim tehnologijama te pristupačnosti mrežnih stranica.

Ovaj priručnik ima šest cjelina, od kojih se svaka bavi određenim aspektom pristupa informacijama. Autori poglavlja unutar cjelina brojni su informacijski stručnjaci, od kojih su mnogi i sami osobe s invaliditetom. Može se primijetiti nedosljednost autora u korištenju terminologije, a razlog je tomu fluidnost i promjenjivost jezika. Pojedini termini propisani su zakonima ili propisima, a neki se termini razvijaju kako se mijenja društvena svijest. Među pojedinim zajednicama osoba s invaliditetom postoji minimalno slaganje oko poželjnih termina. Neki su izrazi prihvaćeni unutar određene zajednice osoba s invaliditetom no isti su uvredljivi kada ih koriste ljudi izvan te zajednice. Urednica je stava da bi knjižničari

trebali razviti svijest o nijansama jezika i biti u toku s novim otkrićima o invaliditetima i kako ta otkrića utječu na njih.

Prva cjelina „Povijesna uloga aktivista za prava osoba s invaliditetom, knjižničara i drugih zagovaratelja pružanja univerzalnog pristupa informacijama“ (engl. *The Historic role of disability rights activists, librarians, and other advocates in providing universal access to information*) pokriva temeljnu pozadinu povijesti američkog pokreta za postizanje pristupa informacijama i osnovnih načela univerzalnog dizajna te njegove praktične primjene.

Druga cjelina „Razumijevanje razlika i uočavanje sposobnosti koje iz njih nastaju“ (engl. *Understanding differences and seeing the abilities born through them*) pruža osnovne informacije o pojedinim invaliditetima kako bi knjižničari razumjeli učinke pojedinih invaliditeta i kako knjižničari svjesni tih učinaka mogu odgovoriti na informacijske potrebe pojedinaca. U poglavljima se autori bave uobičajenim izazovima povezanim s pojedinim invaliditetom: razlikama u učenju kod osoba s disleksijom; razvojnim teškoćama kod osoba iz spektra autizma, osoba s poremećajem pozornosti s hiperaktivnošću i osoba s psiho-socijalnim teškoćama; izazovima sljepoće; gluhoći i izazovima vezanim za gubitak sluha, mentalnom zdravlju, teškoćama u kretanju te mogućim kombinacijama invaliditeta. Postizanje cjelovite pristupačnosti knjižnice izazov je s kojim se suočavaju sve knjižnice i knjižničari koji u njima rade. Autori poglavlja raspravljaju o praktičnim smjernicama za postizanje tog cilja. Fokus u svakom poglavlju jest na sposobnostima korisnika ili djelatnika knjižnice koji imaju navedene teškoće.

Treća cjelina „Integracija individualnih potreba: Stvaranje inkluzivnih zbirki i programa“ (engl. *Integrating individual needs: Creating inclusive collections and programming*) obuhvaća poglavlja koja se bave inkluzivnim programima i uslugama te zbirkama. Također je pružen uvid u strategije i najbolje prakse za razvoj inkluzivnih programa, usluga i zbirki te pružanje inkluzivnih usluga u knjižnicama. Naglasak je na planiranju izgradnje zbirki imajući na umu različite pristupačne formate, interese pojedinih skupina osoba s invaliditetom, knjige za djecu i mlade s autentičnim likovima s invaliditetom, implementaciju *Ugovora iz Marakeša* te razmišljanje o pristupačnosti prilikom planiranja i oglašavanja knjižničnih programa.

Četvrta cjelina „Inkluzivni sadržaji u fizičkom i virtualnom svijetu“ (engl. *Inclusive facilities in the physical and virtual world*) objedinjuje načine kojima knjižničari mogu učiniti više od osnovnih zakonskih propisa kako bi omogućili pristupačnost informacijama svim svojim korisnicima bez obzira radi li se o fizičkim preprekama u prostorima knjižnica ili digitalnom izdavaštvu i pristupačnosti mrežnih stranica. Prikazani su i primjeri dobre prakse u američkim knjižnicama.

Peta cjelina „Vođenje: Inkluzivne politike, prakse i okruženja za knjižnično osoblje s različitim sposobnostima i potrebama“ (enl. *Leadership: Inclusive po-*

licies, practices, and environments for library staff with differing abilities and needs) nastoji istražiti temeljne čimbenike diskriminacije pri zapošljavanju knjižničara koji su osobe s invaliditetom. Pružene su informacije o preprekama, alatima i resursima za razbijanje neutemeljenih mitova koji se odnose na jednakost i pristupačnost te alatima i resursima za stvaranje inkluzivnih politika, praksi i okruženja za djelatnike knjižnica. Inkluzivne prakse zapošljavanja mogu rezultirati knjižnicama koje su pristupačne svim članovima zajednice i koje će članovi tražiti i posjećivati. U konačnici članovi knjižničnog osoblja s invaliditetom imaju skup vještina i životna iskustva koja im omogućuju zadovoljavanje informacijske potrebe knjižničnih korisnika na načine na koje tipično sposobni (engl. *typically abled*) članovi osoblja, iako dobronamjerni, vjerojatno neće moći.

Šesta i posljednja cjelina „Zaključak“ (engl. *Conclusion*) u obliku je pisma namijenjenog svim sadašnjim i budućim knjižničarima s naglaskom na knjižničare narodnih i školskih knjižnica pod naslovom „Najbolja nada za osobe s invaliditetom: Pismo sadašnjim i budućim knjižničarima“ (engl. *The First best hope for disabled people: A Letter to current and future librarians*).

Za kraj valja spomenuti da je ovo uistinu sveobuhvatan priručnik, bez obzira na to što su autori imali na umu rezultate istraživanja stanja u američkim knjižnicama nastojeći potaknuti promjenu dosadašnjih praksi. Namijenjen je svim knjižničarima koji rade u neposrednom kontaktu s korisnicima, upravljačkim tijelima knjižnica te svim djelatnicima knjižnice koji će prije ili kasnije za kolegu imati osobu s invaliditetom. Zbog navedenog može pozitivno utjecati i na knjižničnu praksu u Hrvatskoj.

Maela Rakočević Uvodić
maela.rakocevic@kgz.hr

**SCHLIPE, F.; J. HUBERTY; A. J. MOORMAN. THE
PRACTICAL HANDBOOK OF LIBRARY ARCHITECTURE:
CREATING BUILDING SPACES AT WORK. SECOND
EDITION. LONDON: FACET PUBLISHING, 2024.**

Već i naslov jasno naznačuje o čemu govori ovaj opsežan priručnik. Iz svog bogatog iskustva autori su okupili mnoštvo praktičnih savjeta vezanih za cjelokupni proces planiranja, projektiranja i izgradnju zgrada knjižnica, ali i manjih projekata preuređivanja postojećih prostora. Fred Schlipf tijekom radne karijere savjetovao je više od 200 knjižnica prilikom opremanja i izgradnje, dok je Joe Huberty arhitekt koji se više od 30 godina bavio planiranjem i dizajniranjem knjižnica, a John A. Moorman radio je kao direktor pet narodnih knjižnica i nekoliko viševrsnih knjižničnih sustava, te je vrlo aktivan i ugledan član državnih i nacionalnih knjižničnih udruženja.

Autori su pokušali dati savjete kako prostore knjižnica učiniti fleksibilnima, dizajnirati ih tako da budu sigurni, omogućiti dobro, ali ne previše jako svjetlo, učiniti knjižnice ugodnima i dostupnima korisnicima, učiniti stvari jednostavnima, planirati proširenje te uvijek imati kontrolu nad procesima izgradnje. Kao što su autori naglasili u uvodu, željeli su napisati knjigu koja će smanjiti vjerojatnost da knjižničari mrze prostor u kojem rade. Pritom su pokušali biti praktični i pomalo duhoviti, s naglaskom na izbjegavanju uobičajenih problema prilikom projektiranja knjižnica. Priručnik započinje s 250 „jasnih pravila“ (engl. *snappy rules*) za dobro i loše u arhitekturi knjižnica, od kojih su pojedina pravila detaljnije razrađena u 35 poglavlja.

U sadržaju knjige obuhvaćena je novogradnja, preuređenje i proširenje postojećih zgrada, kao i prenamjena neknjižničnih prostora u knjižnice; objašnjava se kako knjižnične zgrade funkcioniraju kao objekti i kako se to odnosi na dizajn knjižnica; razmatraju se tipični problemi dizajna postojećih knjižnica i nude savjeti kako knjižnice mogu izbjeći stvaranje nefunkcionalnih zgrada i prostora; pokazuje se kako produktivno surađivati s planerima, arhitektima i izvođačima radova; donosi se niz savjeta o tehničkim potrebama osnovnih knjižničnih prostora, uključujući pohranjivanje zbirke, sjedeća mjesta za korisnike, prostorije za sastanke i konferencije, prostorije za radionice izrade predmeta, prostorije za učenje, servisne stolove, toalete i radne prostore za osoblje; uključuje razmatranja tehničkih zahtjeva koji se odnose na rasvjetu, električne sustave, sigurnosne sustave, dizala, stubišta i druga područja.

Priručnik se ne mora čitati od početka do kraja, poglavlja se mogu proučavati kao zasebne cjeline, a sve je dodatno sažeto na samom početku, u drugom poglavlju, gdje su istaknute najvažnije teme vezane za dobar dizajn knjižnice. Autori napominju da je to poglavlje za one koji nemaju vremena čitati cijeli priručnik. Za pomoć u snalaženju dodali su detaljno kazalo na kraju knjige.

Teme su podijeljene u četiri cjeline. U prvoj cjelini pod nazivom „Gotovo beskrajna zapažanja o dobrom dizajnu knjižnice“, osim 250 „jasnih pravila“ i sažetka u drugom poglavlju, autori ističu osnovni izgled dobro organiziranog knjižničkog prostora, evaluaciju knjižničnih zgrada šetnjom kroz prostor te ukazuju što znači disfunkcionalni dizajn. Druga cjelina opisuje sve korake do rezanja vrpce, odnosno otvaranja nove zgrade te zahvaća teme poput važnosti timskog rada, izrade programske osnove za izgradnju ili proširenje zgrade, unajmljivanja arhitekta, pristupačnosti zgrade za osobe s invaliditetom, izgradnje i slično. U toj cjelini posebna poglavlja posvećena su proširenju zgrada, pretvaranju zgrada iz neknjižničkih prostora u narodne knjižnice, kao i postupanje u slučaju dijeljenja zgrade s drugim korisnicima prostora. U trećoj cjelini autori se bave prostorima nužnim za svaku knjižnicu, poput spremišta zbirke, sjedećih mjesta i namještaja, informacijskog pulta, izložbenih prostora, ali i toaleta, uredskih prostora, kantine ili kuhinje za djelatnike i slično. Posljednja, četvrta cjelina zahvaća sva preostala tehnička pitanja kao što su liftovi, stepenice, osvjetljenje, električni sustavi, uređaji za hlađenje i grijanje, vodovodne cijevi i osiguranje, dakle, gotovo svaki segment važan za bilo koju zgradu knjižnice.

Ovo je zasigurno knjiga koju će svaki ravnatelj knjižnice, osoblje i stručnjaci za planiranje željeti imati pri ruci prije, tijekom i nakon bilo kakvog projekta izgradnje ili preuređivanja knjižnice.

Janja Maras
janja.maras@kgz.hr

POLGER, MARK AARON. LIBRARY SIGNAGE AND WAYFINDING DESIGN: COMMUNICATING EFFECTIVELY WITH YOUR USERS. CHICAGO: ALA EDITIONS, 2022.

U izdanju Američkog knjižničarskog društva (engl. *American Library Association* – ALA) 2022. godine tiskan je priručnik o oznakama i dizajniranju oznaka za snalaženje u knjižnicama te kako učinkovito komunicirati s korisnicima koristeći oznake.

Na početku knjige nalaze se Predgovor, Zahvale i Uvod, a sadržaj knjige podijeljen je u šest poglavlja. U Predgovoru, nakon kojeg slijede osobne i profesionalne zahvale, autor opisuje situacije iz djetinjstva i tijekom odrastanja koje su ga vodile ka promatranju i proučavanju oznaka u prostoru – prometnih, geografskih, institucionalnih, itd. Osim što znakovlje omogućava orijentaciju, detaljnije proučavanje može otkriti i kulturološku, ideološku i povijesnu pozadinu mjesta ili zgrade u kojoj se nalazimo. Autor sugerira da oznake u današnje vrijeme trebaju biti jasne, sažete, jednostavne i intuitivne, usklađene s važećim zakonskim regulativama i strateški usmjerene – pa čak i zaključuje da je bolje uopće ne postaviti oznake nego imati loše oznake. Na kraju Predgovora nalazi se popis literature i bilješke autora.

U uvodnom poglavlju naziva „Zašto je znakovlje bitno?“ (engl. *Why is signage important?*) autor pojašnjava da oznake kao primarno vizualni medij ne trebaju biti opterećene tekстом jer se ponekad značenje lakše pridaje atraktivnim slikama. Ako su oznake zanimljive, korisne, informativne, pružaju osjećaj dobrodošlice i napisane su u prijateljskom tonu, one će korisnike potaknuti na lakše snalaženje u prostoru, učenje i donošenje odluka. Za knjižnice je posebno bitno kako su znakovi oblikovani, pri čemu autor sugerira korištenje konceptualnog okvira autora Kellaris i Machleit. On se sastoji od pet elemenata: korištenje suvremenih preporuka za dizajniranje oznaka, istraživanje i prepoznavanje osobina korisnika prostora, uvažavanje prostornog konteksta koji uvjetuje mjesto postavljanja oznaka, sposobnosti korisnika da pridodaju značenje oznakama te varijable korisničkog odgovora. Na kraju uvodnog poglavlja nalazi se abecedni popis korištene terminologije i izvora.

U prvom poglavlju, „Povijesni pregled znakova i oznaka za snalaženje“ (engl. *A Brief history of signs and wayfinding*), nakon etimologije riječi *znak* (engl. *sign*), autor čitateljima predstavlja i dvije teorije o znakovima. Prvu teoriju iznio je Char-

les Sanders Pierce, koji znak definira kao nešto što bilo tko može interpretirati, a drugu teoriju postavio je Ferdinand De Saussure, u kojoj se znakovima pridaje pravo značenje tek kada su oblikovani u nekom formatu i prenose određeno značenje. Povijesni pregled znakova autor započinje s ikonografskim zapisima na odjeći, drvu i kamenu te babilonskim glinenim pločama, a početak moderne epohe oglašavanja putem znakova smješta u Europu u 14. stoljeće. Osim povijesnog pregleda, autor pojašnjava pojam snalaženja u prostoru kao kognitivni i prostorni proces orijentacije u prostoru i kretanja kroz njega. Veliki gradovi i javne ustanove poput aerodroma, bolnica, autobusnih ili željezničkih kolodvora razvili su sofisticirane sustave oznaka za snalaženje u prostoru koji omogućavaju korisnicima gotovo prirodno kretanje, bez obraćanja posebne pažnje na oznake, pri čemu autor izdvaja IKEA-ine robne kuće kao dobar primjer. Autor se posebno osvrnuo na snalaženje u knjižnicama te ukratko predstavio suvremena istraživanja i autore koji su se bavili tom temom. Naveden je i sažeti prikaz koraka prilikom osmišljavanja strategije i dizajniranja oznaka za snalaženje u knjižnicama, koji su detaljnije rađeni u sljedećim poglavljima.

Drugo poglavlje, „Metode istraživanja znakovlja“ (engl. *Signage research methods*), opisuje metode koje knjižničari mogu koristiti za provjeravanje učinkovitosti oznaka u svojim knjižnicama i provođenje istraživanja o korisničkoj percepciji tih oznaka te navodi preduvjete za istraživanje. U tom poglavlju autor pojašnjava kako ispravno provoditi istraživanja kojima je cilj shvatiti način na koji korisnici koriste znakovlje te u kojoj je mjeri ono učinkovito ili neučinkovito. Detaljno opisuje najučestalije metode kojima se koriste knjižničari, poput fokus-skupina, revizije znakovlja, anketnih istraživanja, praćenja pokreta očiju ispitanika, studije slučaja, mapiranja korisničkog iskustva, metode praćenja izvršavanja zadatka itd. te navodi popis različitih programskih rješenja za istraživanje korisničkog mišljenja.

U trećem poglavlju, „Provođenje provjere znakovlja“ (engl. *Conducting a signage audit*), autor iznosi tezu da su oznake živući dokumenti te da je potrebno redovno i periodički provjeravati i pregledavati njihov sadržaj, oblikovanje, svrhu i smještaj. Osim iscrpnog pregleda literature i teorijskih promišljanja, autor upute za provođenje provjere postojećeg znakovlja u knjižnicama potkrjepljuje i detaljnim prikazima studija slučaja koje je prikupio u brojnim knjižnicama diljem Sjedinjenih Američkih Država. Uz svaku studiju slučaja autor osim slikovnog prikaza navodi i rezultate provjere, zaključke te preporuke.

Autor u četvrtom poglavlju, „Digitalno znakovlje“ (engl. *Digital signage*), definira navedeni pojam kao oblik elektroničkog znakovlja koja sadržaj prikazuje uz osvjetljavanje te predstavlja rezultate nekoliko istraživanja koja usko povezuju pozitivno iskustvo korisnika s korištenjem digitalnog znakovlja. Osim pregleda opreme potrebne za postavljanje digitalnog znakovlja, autor u tom poglavlju naglašava potrebu i nužnost izrade strateškog plana te određivanja jasne vizije poslovanja. Potom navodi detaljne preporuke za kvalitetno postavljanje digitalnog znakovlja koje uključuju promišljanje lokacije i vrstu sadržaja te posljedično

orijentaciju monitora, razinu osvjjetljenja, veličinu, itd., ali i precizira udaljenost i rezoluciju pojedinih ekrana od korisničkih prostora te veličinu korištenog fonta.

U petom poglavlju, „Primjeri najboljih praksi i poslovanja“ (engl. *Signage best practices and policies*) autor donosi osvrt na sve vrste oznaka koje se koriste u knjižnicama: oznake za snalaženje u prostoru te oznake koje imaju informativnu, promotivnu ili obrazovnu funkciju. Pritom autor definira pet najbitnijih uputa prilikom dizajniranja oznaka za snalaženje: znakovi trebaju biti sažeti i lako čitljivi; znakovi trebaju biti osmišljeni u skladu s korisničkim iskustvom; ustanova treba biti dosljedna prilikom korištenja izraza i vizuala (uključujući font, veličinu i paletu boja); oznake trebaju biti dizajnirane u skladu s američkim *Zakonom o osobama s invaliditetom* te na koncu, oznake trebaju biti strateški smještene u prostoru kako bi se postigao najveći mogući učinak. Od drugih savjeta, autor ističe da je prilikom postavljanja oznaka nužno poštovati načelo: „Manje je više“, provoditi redovnu provjeru znakovlja, angažirati stručnjaka za dizajn oznaka i izraditi strateški plan za postavljanje oznaka. Na kraju poglavlja autor je priložio desetak primjera strateških planova iz različitih američkih sveučilišnih, narodnih i školskih knjižnica.

Šesto poglavlje, „Usklađenost znakovlja s američkim Zakonom o osobama s invaliditetom“ (engl. *Signage and the Americans with disabilities act*), usko je vezano za američku praksu i tumačenje navedenog *Zakona* te je tek djelomično primjenjivo na knjižnice diljem svijeta. Dio poglavlja koji se odnosi na potrebe različitih skupina korisnika s poteškoćama izvrstan je orijentir za razradu smjernica u drugim knjižnicama, a odnosi se na upotrebu taktilnih oznaka, piktograma, pisma (fonta), kontrasta boja, fizičko postavljanje oznaka na okomite plohe, okolinu, dizala i oznake za izlaze i izlaze u nuždi.

Na kraju svakog poglavlja nalaze se popis literature i bilješke autora, dok se na kraju knjige nalaze zaključna razmatranja i pojmovnik. Između ostalog, autor u zaključnim razmatranjima navodi da izrada novog sustava oznaka nije samo „uljepšavanje“ knjižnice već predstavlja kontinuirani razvoj struke i moguću pozitivnu promjenu u odnosu knjižnice i korisnika. Za kvalitetnu promjenu bitno je uključiti sve dionike, biti dosljedan i prijateljski nastrojen prema korisnicima u osmišljavanju oznaka, pristati na kompromise te aktivno promišljati o uključenosti svih skupina, uz kontinuirano praćenje korištenja oznaka i spremnost na promjene.

Publikacija je izvrsno koncipirana te može uvelike pomoći zainteresiranoj stručnoj javnosti, ali i biti izvor nadahnuća za daljnji razvoj. Autor je u priručnik uvrstio brojne kvalitetne izvore i primjere koji čitateljima mogu pomoći prilikom provjere postojećih oznaka u knjižnicama, ali i osmišljavanju novih oznaka i uvođenju novih tehnologija. U izostanku literature domaćih autora o znakovlju, knjižničari i stručnjaci drugih profesija zaduženi za oglašavanje, promociju, dizajn, izgradnju i strateško promišljanje u knjižnicama i drugim javnim ustanovama u ovoj knjizi mogu pronaći inspiraciju i teorijsku podlogu za željene promjene.

Ivana Faletar Horvatić
ivana.faletar@kgz.hr

**CASSEL KAY ANN AND UMA HIREMATH. REFERENCE
AND INFORMATION SERVICES: AN INTRODUCTION.
LONDON: FACET PUBLISHING, 2023.**

Ubrzani razvoj tehnologije značajno utječe na pretraživanje i pronalazak informacija zbog promjena u brzini i učinkovitosti sve sofisticiranijih algoritama pretraživanja, implementacije umjetne inteligencije u procese poslovanja te mobilnosti korisnika koja omogućuje pristup informacijama neovisno gdje se nalazili i koje je doba dana. Uz to multimedijски sadržaji te interaktivne aplikacije i alati čine pretraživanje bržim i preciznijim nego ikad. Zadovoljavanje korisničkih potreba u informacijskoj službi postaje sve složenije kako se referentni izvori, formati i platforme za pružanje informacija nastavljaju širiti.

Peto izdanje priručnika o informacijskoj službi *Reference and information services: An Introduction* (hrv. Informacijsko-referalna služba: Uvod) donosi ne samo bolji pregled primjene i prilagodbe informacijske službe na trenutna tehnološka postignuća nego i na globalne zdravstvene promjene poput pandemije bolesti COVID-19. K tome priručnik, najkorisniji knjižničarima u informacijskoj službi, postavlja temelje za razvoj vještina potrebnih za zadovoljavanje svih potreba korisnika.

Autorice priručnika, Kay Ann Cassel i Uma Hiremath, priznate stručnjakinje u području informacijske službe, brusile su svoja znanja, razvijale zbirke i usluge u mnogobrojnim narodnim knjižnicama u Sjedinjenim Američkim Državama, pa tako i u New York Public Library.

Priručnik se sastoji od predgovora, četiriju poglavlja, dva dodatka i dva kazala. Pruža pregled tehnika za prepoznavanje ključnih materijala usklađivanjem specifičnih pitanja s najboljim dostupnim izvorima, bez obzira na oblik pojavljivanja. Ovaj, od posljednjeg izdanja 2018. godine značajno nadopunjen i osuvremenjen sadržaj, donosi poglavlja o temeljnim konceptima, glavnim referentnim izvorima i specijalnim temama pružajući svježije poglede na suvremena pitanja. Posebnu pozornost daje utjecaju pandemije na informacijske usluge i trajne novine u pružanju udaljenih i virtualnih informacijskih rješenja, s posebnim naglaskom na zdravstvene informacije, zdravstvenu jednakost i relevantne izvore informacija. Povezano s tim, *Priručnik* donosi odabir i evaluaciju strategija za održavanje ažur-

nosti te izvora za dezinformacije, kao i praktične alate za razlikovanje činjenica od „lažnih vijesti“.

Prvo poglavlje, „Osnovni koncepti“ (engl. *Fundamental concepts*), započinje pregledom razvoja informacijske službe i njezinih brojnih usluga. Naglasak u tom poglavlju stavlja se na najvažniji dio informacijskog upita: kako točno odrediti pitanje u informacijskom upitu, razlikujući upite postavljene uživo, telefonski i mrežno. Na posljednje su se autorice posebno osvrnule s obzirom na prisilnu izolaciju korisnika kao tražitelja informacija i zatvaranje fizičkih knjižnica zbog pandemije bolesti COVID-19, pozivajući se na nikad veću važnost izvrsnosti u virtualnim referentnim uslugama. Nastavno na rješavanje informacijskog upita, to poglavlje daje pregled vještina koje se očekuju od knjižničara u informacijskoj službi. Uz smjernice kako poboljšati komunikaciju, pomaže u razvijanju strategije pretraživanja i pronalaženja najboljeg rješenja za specifične korisničke upite.

U drugom se poglavlju naslovljenom „Uvod u glavne referentne izvore“ (engl. *Introduction to major reference sources*) autorice bave tehnikama pretraživanja glavnih referentnih izvora, ponajviše enciklopedija, rječnika, bibliografija i mrežnih baza podataka. Posebnost je tog poglavlja u dijelu posvećenom izvorima zdravstvenih informacija, zbog sve većeg broja upita potaknutih pandemijom bolesti COVID-19, a napisala ga je Emily Vardell. Istaknuto je da knjižničari ne smiju davati zdravstvene savjete, već kroz službene i priznate izvore podizati svijest o zdravstvenoj pismenosti.

Treće poglavlje nosi naslov „Specijalne teme informacijske službe“ (engl. *Special topics in reference and information services*) te pruža sažet pregled prednosti i nedostataka korištenja mrežnih izvora za pronalazak točnih informacija, upozoravajući na sve veću izloženost dezinformacijama i lažnim vijestima, popraćenu sve lošijom kibernetičkom sigurnosti. To poglavlje usredotočuje se na davanje praktičnih rješenja i izbjegavanje zamki pri odgovaranju na informacijske upite uživo i mrežno. Poseban osvrt daje se na prikupljanje i korištenje prikladnih referentnih izvora za rješavanje informacijskih upita djece i mladih, čije se potrebe znatno razlikuju od potreba odraslih. Usto je cilj poglavlja razjasniti razlike u prikupljanju, organiziranju i davanju informacija u različitim vrstama knjižnica.

Četvrto poglavlje, „Izgradnja zbirke i usluga informacijske službe“ (engl. *Developing and managing reference collections and services*) donosi niz smjernica koje će pomoći knjižničarima odabrati, upravljati i ispravno procjenjivati različite usluge informacijske službe. Posljednje poglavlje ovog priručnika pruža teorijske osnove za stvaranje i razvijanje referentne zbirke, uključujući planiranje proračuna, nabavu, otpis te osnove oglašavanja. K tome pruža uvid u unutarnju organizaciju informacijsko-referalnih odjela s ciljem pružanja smjernica za planiranje broja zaposlenika, opsega usluga i zbirke. Posebna važnost dana je stjecanju znanja o etičkim kodeksima struke, naglašavajući sve veću ulogu knjižničara u poznavanju i poštivanju autorskih prava i intelektualnog vlasništva, prepoznavanju

plagijarizma i cenzure te promicanju slobodnog pristupa informacijama uz stalnu potrebu za ažuriranjem informacijskih usluga prateći promjene potaknute najnovijim tehnološkim razvojem.

Priručnik potiče praktičan i proaktivan pristup stalnom poboljšanju usluga informacijske službe, a posebno je koristan studentima knjižničarstva koji se žele bolje pripremiti za rad u informacijskoj službi.

Iva Džambaski
iva.dzambaski@kgz.hr