

Knjižnične usluge za beskućnike

Žegarac, Anika

Master's thesis / Diplomski rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:131:464914>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-02**



Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
University of Zagreb
Faculty of Humanities
and Social Sciences

Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
AK.GOD.2018./2019.

Anika Žegarac

KNJIŽNIČNE USLUGE ZA BESKUĆNIKE

diplomski rad

Mentorica: dr.sc. Ana Barbarić

Zagreb, 2019.

ZAHVALA

Zahvaljujem mentorici **izv. prof. dr.sc. Ani Barbarić** na stručnom vodstvu te **Sanji Bunić**, voditeljici knjižničnih usluga za beskućnike u Knjižnicama grada Zagreba na upućivanje na različite izvore o ovoj temi, na posuđenoj literaturi i ustupljenim primjerima dobre prakse knjižničnih usluga za beskućnike koji su prikupljeni za potrebe izrade IFLA-inih *Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu* kao i na pruženom iskustvu u volonterskom radu na radionicama informacijske pismenosti za beskućnike.

Contents

SAŽETAK	4
ABSTRACT	4
UVOD	5
1. BESKUĆNIŠTVO	7
1.1. DEFINIRANJE BESKUĆNIŠTVA	7
1.2. UZROCI BESKUĆNIŠTVA	10
2. BESKUĆNIŠTVO I STIGMA	14
3. ULOGA ZNANOSTI U RADU S BESKUĆNICIMA	15
3.1. ISTRAŽIVANJA O BESKUĆNIŠTVU	17
PROBLEMATIKA ISTRAŽIVANJA BESKUĆNIŠTVA	17
3.1.1. INOZEMNA ISTRAŽIVANJA	18
3.1.2. ISTRAŽIVANJA U HRVATSKOJ	20
4. NARODNA KNJIŽNICA	23
4.1 ULOGA NARODNE KNJIŽNICE ZA BESKUĆNIKE	25
5. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA BESKUĆNIKE	27
5.1 PRIMJERI DOBRE PRAKSE - SAD i Kanada	30
5.2 PRIMJERI DOBRE PRAKSE - Australija i EU	41
5.3 PRIMJERI DOBRE PRAKSE - HRVATSKA	45
6. RADIONICA INFORMACIJSKE I INFORMATIČKE PISMENOSTI U KGZ-U	51
7. KNJIŽNIČARSKI VODIČ ZA BESKUĆNIŠTVO - pristup usmjeren na rješavanje problema, sprječavanja sukoba i služenje svima	56
8. ZAKLJUČAK	61
LITERATURA	64
PRILOZI	67

SAŽETAK

Rad će se baviti pitanjem beskućništva, procesom povezivanja i uključivanja pojedinaca iz te društveno skupine u društvene tokove i kako narodne knjižnice mogu doprinijeti tome organizacijom usluga za njih. U radu će se osvrnuti na radove stručnog skupa iz Zbornika Druga prilika: izazovi i perspektive u radu s beskućnicima koji u sklopu projekta "Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika" sistematizira problematiku beskućnika u Hrvatskoj i daje smjernice za unaprjeđenje skrbi o jednoj od najranjivijih skupina stanovništva. Cilj ovoga rada je pregledom projekata i trenutnih usluga za navedenu društveno isključenu skupinu u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj, usporedno s primjerima iz inozemstva, utvrditi njihovu korisnost te istražiti nove mogućnosti u poboljšanju socijalne inkluzije.

Ključne riječi: beskućništvo, beskućnici, narodne knjižnice, knjižnične usluge, inkluzija, Projekt *Knjigom do krova*

ABSTRACT

Work will be done on the issue of homelessness, the process of linking and involving individuals from that social group into social flows and how public libraries can contribute to it by organizing library services for them. In this paper, I will look at the work of a professional paper from the Proceedings of the Second Opportunity: Challenges and Perspectives in Working with Homeless People who systematize homelessness issue in Croatia as part of the A Book for a Roof project which provides guidelines for improving the care of one of the most vulnerable groups of the population. The aim of this paper is to examine the usefulness of these projects and current services for the homeless in the national libraries in Croatia, in parallel with the examples from abroad, and explore new opportunities for improving social inclusion.

Key words: homelessness, homeless, public libraries, library services, inclusion, A Book for a Roof project

UVOD

Kada sam promišljala o ulozi narodne knjižnice i njezine svrhe za zajednicu, prve asocijacije koje sam se sjetila bila je ona najosnovnija predodžba koja vjerojatno svima padne na pamet: posuđivanje knjiga u svrhu informacijskog zadovoljavanja čitalačkih zahtjeva korisnika. Međutim, vrijeme koje sam provela kao volonterka na radionicama informacijskih i informatičkih pismenosti u Knjižnici grada Zagreba; koje su proistekle iz nagrađivanog projekta *Knjigom do krova*, utjecalo je na moje svojevrsno vlastito intelektualno otkrivenje novih perspektiva knjižnice te široke lepeze njenih brojnih potencijala. Upitati se što sve narodna knjižnica može biti i odgovoriti samo u okviru njene uloge koju provodi u službi posuđivanja knjiga, bilo bi nepotpuno te daleko od istine. Narodna je knjižnica ujedno i mjesto susreta zajednice, otvorena ljudima koja svojim uslugama pružanja informacija oplemenjuje i opismenjuje članove svoje zajednice. Međutim, one rade, ili bi trebale raditi i na inkluziji svih svojih građana.

Smatram da se u ovom dobu prodora tehnoloških inovacija, knjižnica i njeni djelatnici, više nego ikad prije otvaraju zajednici a korištenjem novih računalnih sustava ostvaruje se bolje funkcioniranje knjižnične djelatnosti kao što je sigurnija i kvalitetnija pohrana informacija u bazama podataka. Stoga je danas knjižnica u odličnoj poziciji implementiranja slobodnog protoka informacija i kvalitetnog provođenja knjižničnih usluga za dobrobit svih pojedinaca u društvu.

U podjeli knjižnica prema namjeni i korištenju, narodne bi knjižnice trebale služiti narodu, odnosno svim kategorijama stanovništva. Tema o društvenoj kategoriji beskućnika se gotovo nikada ili jako rijetko doticala teme knjižnica, međutim pojedini su knjižničari postali sve više svjesniji potreba beskućnika koji su sve češće počeli dolazili u knjižnice. Beskućnici - pojedinci koji nemaju direktnu inkluziju u društvu, pojedinci koje je sustav zanemario, izbacio, ostavio ili zaboravio. Zbog svega navedenog bila sam jako zainteresirana pisati diplomski rad o toj temi, ući dublje u problematiku vezanu za beskućništvo.

Rad ću započeti definiranjem pojma beskućništva i samog uzroka pojave beskućništva što će poslužiti kao uvod u razradu o nužnim i za zajednicu zaista

značajnim i korisnim znanstvenim istraživanjima o beskućništvu, stavljajući fokus na svjetska i hrvatska istraživanja, a poglavlje o ulozi narodnih knjižnica prema beskućnicima pozornost će staviti na potrebu i izradu knjižničnih usluga za beskućnike.

Analizom knjižničnih usluga za beskućnike¹ narodnih knjižnica diljem svijeta koje su prikupljene iz primjera dobre prakse IFLA-inih *Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu* dati će se skraćeni presjek načina rada izabranih knjižnica, a putem prikupljenih intervjua voditeljice radionica, volonterke i beskućnika dati će se uvid različitih perspektiva.

Ovim radom želim ukazati na razne perspektive stručnjaka, knjižničnih djelatnika, voditelja programa, volontera, kao i na potrebe za knjižničnim uslugama za beskućnike i izazove s kojima se svi navedeni susreću u procesu rada. Također, namjera mi je senzibilizirati javnost, uključujući sve pojedince i članove društva kojih zanima ova tema, uz pomoć koje mogu, uz malo motivacije i dobre volje, pridonijeti boljitku društva.

¹ U radu će se za termin *osoba s iskustvom života u beskućništvu* koristiti termin *beskućnici*, zbog prilagođavanja termina koji se koristi u svakodnevnoj uporabi u hrvatskom jeziku.

1. BESKUĆNIŠTVO

Beskućništvo kao jedna od kategorija u podjeli stanovništva definira se na različite načine što može dovesti do metodološke problematike. Problematika siromaštva i socijalne isključenosti dio je šireg javnog i političkog konteksta stoga institucije na svjetskoj razini poput UN-a (Ujedinjeni narodi) nude određene definicije. Ujedinjeni narodi dijele beskućništvo na dvije podjele: apsolutno i relativno.

1.1. DEFINIRANJE BESKUĆNIŠTVA

"**Apsolutno beskućništvo** podrazumijeva uvjete u kojima ljudi nemaju "krov nad glavom" odnosno nemaju takozvani fizički zaklon, već spavaju na otvorenom, u vozilima, napuštenim zgradama ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za ljudsko stanovanje."²

"**Relativno beskućništvo** - osobe imaju "krov nad glavom" (fizički zaklon), ali im nisu osigurani osnovni standardi zdravlja i sigurnosti kao što su adekvatna zaštita od elementarnih nepogoda, pristup pitkoj vodi i sanitarnom čvoru, osobna sigurnost, pravo vlasništva, mogućnost privređivanja i dr."³

Europska federacija nacionalnih organizacija koje rade s beskućnicima (FEANTSA) osnovana je 1989. kao krovna neprofitna organizacija kojoj je svrha borba protiv beskućništva u Europi.⁴ FEANTSA je razvila Europsku tipologiju beskućništva te klasificira beskućnike prema njihovoj životnoj situaciji na sljedeći način:

- osobe bez ikakvog smještaja ili skloništa, "bez krova nad glavom" (rooflessness)
- osobe koje imaju gdje prenoćiti, ali su privremeno u institucijama ili prihvatilištima, "bez doma" (houselessness)
- osobe koje žive u nesigurnim uvjetima stanovanja, npr. žrtve obiteljskog nasilja

² Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu?. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 18.

³ Isto.

⁴ Isto, str. 13.

- osobe koje žive u neadekvatnim uvjetima stanovanja, kao što je prenapučenost.⁵

U Hrvatskoj se definiranje beskućništva dugo zanemarivalo ili odgađalo te nisu bili prepoznati niti definirani kao kategorija korisnika u sustavu socijalne skrbi. U zakonskoj se regulativi značajnija promjena dogodila 2011. godine, kada su beskućnici definirani kao posebna skupina korisnika. Tek je s novim Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine 124/2011) došla kategorija beskućnika kao korisnika unutar sustava socijalne skrbi. U 2012. godini je na snagu stupio također novi Zakon o socijalnoj skrbi (Narodne novine 33/2012). U članku 2. stavak 1. točka 10. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 33/2012) dana je definicija beskućnika: "Beskućnik je osoba koja nema mjesto stanovanja, niti sredstva kojima bi mogla podmiriti potrebu stanovanja, te je privremeno smještena u prihvatilištu ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje."⁶ Time je beskućnik prvi put postao korisnikom socijalne skrbi. Prava beskućnika kao korisnika sustava socijalne skrbi uključuje zadovoljavanje osnovnih životnih potreba kao što su prehrana, smještaj, odjeća, grijanje, zdravstvena skrb i sudjelovanje u životu zajednice.

Općenita percepcija većine ljudi na ljude koje su u stanju beskućništva je negativnog predznaka te se medijskom stereotipizacijom i predrasudama ocrta negativna slika o beskućnicima. Stoga je i IFLA u početku izrade svojih smjernica vezanih za beskućnike te navedenih primjera dobre prakse knjižničnih usluga, ponudila određene definicije beskućništva kako bi označila kompleksnost navedenog pojma ali i ukazala na prevladavanje tih predrasuda.⁷

U IFLA-inim *Smjernicama za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu*, o kojima će kasnije biti više riječi, definicije beskućništva kao kategorije stanovništva preuzeli su iz Instituta za globalno beskućništvo. Beskućništvo se po njima dijeli na tri šire kategorije osoba koje smatramo beskućnicima te njihove potkategorije:

❖ Osobe bez smještaja

- osobe koje spavaju na ulici te na drugim otvorenim prostorima kao što su parkovi,

⁵ Isto.

⁶ Karačić, Š. Beskućnici i njihova prava u sustavu socijalne skrbi.// Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str.38.

⁷ IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness.// Library Services to People with Special Needs Guidelines Working Group, 2017. Chapter 3, str 26.

željeznički nasipi, pod mostovima, na pločniku, na obalama rijeka, u šumama, itd.

- osobe koje spavaju u javnim natkrivenim prostorima ili zgradama koje nisu namijenjene za stanovanje (kao što su autobusni i željeznički kolodvori, prostori namijenjeni za taxi vozila, zapuštene zgrade, javne zgrade, itd.)

- osobe koje prenoćuju u svojim automobilima, rikšama, otvorenim ribarskim brodovima i drugim oblicima prijevoza

- *Stanovnici kolnika* ('Pavement dwellers') - pojedinci ili kućanstva koja žive na ulici na uobičajenom mjestu, obično s nekim oblikom privremenog pokrivanja

❖ Osobe koje žive u privremenom ili kriznom smještaju

- osobe koje borave u noćnim skloništima (gdje stanari moraju ponovno pregovarati o svom smještaju noću)

- osobe koje žive u domovima za beskućnike i drugim vrstama privremenog smještaja za osobe s iskustvom života u beskućništvu (gdje korisnici imaju određeni krevet ili sobu)

- žene i djeca koja žive u skloništu ili sigurnoj kući za one koji bježe od nasilja u obitelji

- osobe koje žive u kampovima osigurani za 'interno raseljenje osobe', tj. one koji su pobjegli iz svojih domova kao rezultat oružanog sukoba, prirodnih ili ljudskih nesreća, kršenja ljudskih prava, razvojnih projekata, itd., ali nisu prešli međunarodne granice

- osobe koje žive u kampovima ili prihvatnim centrima/privremenom smještaju za tražitelje azila, izbjeglice i druge useljenike

❖ Osobe koje žive u izrazito neadekvatnim i/ili nesigurnim smještajima

- osobe koje privremeno dijele dom s prijateljima i rođacima

- osobe koje žive pod prijetnjom nasilja

- osobe koje žive u jeftinim hotelima, pansionima i sličnim privremenim smještajima

- osobe koje žive u konvencionalnom smještaju bez dopuštenja

- osobe koje žive u konvencionalnim stanovima koji nisu primjereni za ljudsko stanovanje

- osobe koje žive u prikolicama, karavanima, automobilima i šatorima

- osobe koje žive u izuzetno prenapučenim uvjetima

- osobe koje žive u nekonvencionalnim zgradama i privremenim objektima, uključujući one koji žive u sirotinjskim četvrtima / neformalnim naseljima⁸

U izradu smjernica uzete su u obzir sve tri široke kategorije ljudi za koje se može smatrati da doživljavaju beskućništvo.

1.2 UZROCI BESKUĆNIŠTVA

Kako su beskućnici postali beskućnici? Smatramo li da su ljudi koji su postali beskućnici to postali vlastitom krivicom odnosno vlastitom neodgovornošću ili smo pobornici teorije kako ih je nepraktični, nemarni i nefunkcionalni sustav doveo u bezizlaznu i veoma opasnu životnu situaciju? Na ovo na prvu misteriozno pitanje nudi se mnoštvo odgovora, različitih interpretacija, poput onog kako je beskućništvo samo boemski način života. Stoga, u moru svakojakih zaključaka, potrebno je poznavati uzroke beskućništva ako se želimo dublje baviti tom problematikom.

Iako se definicije beskućništva razlikuju, uzroci beskućništva odražavaju zamršeno međudjelovanje strukturnih faktora, neuspjeha sustava i individualnih okolnosti.⁹ Što znači da bi uzrok beskućništva bio kumulativni utjecaj niza čimbenika. Stoga bi bilo korisno krenuti postepeno u označivanju uzročnih djelatnika procesa beskućništva. Kao jedan od glavnih uzroka možemo krenuti od većeg ekonomskog pojmovnog određenja - siromaštva. U teorijama iz sociologije, kojima ću si pomoći obrazložiti termine, Haralambos i Holborn tvrde da je siromaštvo nepoželjni društveni problem za koje bi se moralo pronaći rješenje. Za pronalaženje rješenja ustanovljenog problema, opet nam je potrebno definiranje i načini mjerenja siromaštva te uzroci. U devetnaestom je stoljeću u sklopu razvitka sociološke misli, počelo aktivnije bavljenje tom tematikom a nastala su i tri glavna područja prijepora oko temeljnih načela na kojima se siromaštvo može mjeriti. Znanstvenici su siromaštvo počeli mjeriti u **apsolutnom** i **relativnom** smislu. Mjerenje apsolutnog siromaštva obično počiva na pojmu sredstava nužnih za život, odnosno određuje se tako da se ustanovi siromaštvo

⁸ Isto, str. 27.

⁹ Isto.

ako ljudi nemaju sredstva za život dostojan čovjeka.¹⁰ Kod zagovornika koncepcije relativnog siromaštva mjerenje se treba odnositi na određeno društvo u određenom vremenu, stoga će definiranje siromaštva ovisiti o bogatstvu toga društva.¹¹ Drugo je područje prijepora vezano uz višestruku depriviranost i socijalno isključenje. Naime, neki se sociolozi ne slažu s teorijom da se siromaštvo može mjeriti jedino materijalnom depriviranošću već je ono kompleksniji oblik višestruke depriviranosti. To uključuje: neodgovarajuće mogućnosti školovanja, loši uvjeti rada ili nedostatak moći.¹² Drugi oblik definicije nazivamo **socijalno isključenje**, koje onemogućuje pojedincima sudjelovanje u područjima aktivnosti društva, a nije isključivo povezano s prihodom pojedinca. Nadalje, treće se područje prijepora tiče **nejednakosti** i siromaštva. Tu definicija glasi da siromaštvo postoji u svakom društvu u kojem vlada nejednakost. Tada bi jedini način iskorjenjivanja siromaštva bilo ukidanje svih nejednakosti prihoda.¹³

"Većina sociologa koji se zalažu za relativnu definiciju siromaštva slažu se da je za smanjenje siromaštva nužno stanovito smanjenje nejednakosti, ali ne misle da za rješenje toga problema treba ukinuti svaku nejednakost. Tvrde da je moguće ustanoviti minimalan standard, granicu siromaštva, koja bi mogla biti ispod prosječnog prihoda. Tada se siromašne u nekom društvu može definirati kao one čiji su prihodi ili sredstva toliko manji od prosjeka da nemaju prihvatljiv životni standard. Tako bismo mogli imati društvo u kojem nejednakost u stanovitoj mjeri postoji, ali nema više siromaštva."¹⁴

Smatrala sam bitnim spomenuti načine definiranja siromaštva kakve se koriste u klasičnim teorijama sociologije jer će poslužiti kao temelj u priču o beskućništvu i njegovim uzrocima, zbog toga što su beskućnici dio veće cjeline koji populacijski spada pod siromašno stanovništvo (beskućnici spadaju u skupinu ekstremnog siromaštva).

Nadalje, u svijetu su provedena brojna istraživanja o beskućništvu, s obzirom na to da je to problem koji je u zapadnim društvima prisutan dugi niz godina. Različita svjetska istraživanja pokazuju da su najčešći uzroci odnosno rizici za beskućništvo

¹⁰ Sociologija : teme i perspektive / Michael Haralambos, Martin Holborn ; prevele s engleskog Mirjana Paić Jurinić ; stručna redakcija Nenad Fanuko. - Zagreb : Golden marketing, 2002. Str. 291.

¹¹ Isto.

¹² Isto.

¹³ Isto, str. 292.

¹⁴ Isto.

sljedeći (Hill i Stamey, 1990.; Lee, Jones i Lewis, 1990., Koegel, Burnam i Baumohl, 1996., Main,1998. Anderson i Christian, 2003.):

- dugotrajno siromaštvo
- dugotrajna nezaposlenost
- samohrano roditeljstvo
- nizak stupanj obrazovanja
- ovisnost (alkohol, droga, kockanje)
- narušeno mentalno zdravlje
- narušeno tjelesno zdravlje
- slaba socijalna mreža
- izdržavanje zatvorske kazne
- gubitak mjesta za stanovanje, itd.¹⁵

Istraživanje Catona i suradnika iz 2005. godine dalo je odgovore na čimbenike koji utječu na manji rizik za doživljavanje dugotrajnog beskućništva: kod mlađih ljudi, zaposlenih, dobrih vještina suočavanja s problemima, adekvatne obiteljske podrške, neprisutnost obiteljskog zlostavljanja, te nije bilo lišenja slobode.¹⁶

Europska je komisija 2007. godine uvrstila glavne uzroke beskućništva na sljedeći način:

- strukturalni uzroci (npr. ekonomska politika),
- institucionalni uzroci (npr. djetinjstvo u instituciji, zatvor),
- uzroci vezani uz odnose (npr. obiteljsko nasilje),
- osobni uzroci (npr. problemi mentalnog zdravlja).¹⁷

¹⁵ Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. str.20.

¹⁶ Isto.

¹⁷ European Commision: Employment, Social Affairs and Equal Opportunities DG. Measurement of Homelessness at European Union Level, January 2007. Dostupno na: http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_homelessness_en.pdf

U IFLA-inim su *Smjernicama za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu* naveli uzroke beskućništva iz istraživanja provedenog 2013. godine (Gaetz, Donaldson, Richter & Gulliver, 2013.):

- Strukturalni čimbenici su dio socio-ekonomskog okvira koja utječu na mogućnosti i društveno okruženje za pojedince. Ključni čimbenici uključuju: nedostatak adekvatnog prihoda, pristupačan smještaj i zdravstvene potpore, i/ili iskustvo diskriminacije. Gospodarstvene promjene na nacionalnoj i lokalnoj razini mogu stvoriti velike izazove za ljude u zarađivanju adekvatnih prihoda za hranu, stanovanje i ostale osnovne potrepštine.¹⁸
- Neuspjesi sustava nastaju kada drugi sustavi skrbi i podrške ne uspiju, što rezultira okretanje sektoru beskućništva ranjive skupine stanovništva, a kada su druge glavne institucije u pružanju skrbi mogle spriječiti takvu situaciju. Primjeri neuspjeha sustava uključuju teške prijelaze iz dječjih domova, neadekvatno planiranje otpuštanja za osobe koje napuštaju bolnice, zatvaranje, zatim teške prijelaze iz ustanova za mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti te nedostatak podrške imigrantima i izbjeglicama.¹⁹
- Individualni i relacijski čimbenici koji se primjenjuju na osobne okolnosti osobe koja se suočava s beskućništvom, a mogu uključivati: traumatične događaje (npr. požar u kući ili gubitak posla), osobnu krizu (npr. razvod ili obiteljsko nasilje), mentalno zdravlje i izazovi ovisnosti (ozljeda mozga, posttraumatski stresni poremećaj ili PTSP, fetalni alkoholni sindrom) koji mogu biti uzrok i posljedica beskućništva i fizičkih zdravstvenih izazova ili invaliditeta. Problemi u vezi mogu uključivati obiteljsko nasilje i zlostavljanje, ovisnosti, iskustva mentalnog oboljenja drugih članova obitelji i ekstremno siromaštvo.²⁰

¹⁸ IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness.// Library Services to People with Special Needs Guidelines Working Group, 2017. Chapter 3, str. 27.

¹⁹ Isto.

²⁰ Isto.

2. BESKUĆNIŠTVO I STIGMA

Promatrajući sa globalne perspektive, društvo uglavnom stvara negativne konotacije kada se koriste riječi poput beskućnik i beskućništvo, te su takvi stavovi stvorili negativnu sliku beskućnika u društvu. "Siromaštvo, odnosno, beskućništvo, opterećeno je vrlo snažnim vrijednosnim procjenama, stigmom, okrivljavanjem korisnika. Zašto? Zato što se nerijetko smatra da je materijalni status područje života za koje je u konačnici čovjek sam odgovoran i da na njega može i sam utjecati. Iz toga proizlazi da ukoliko je netko primjerice beskućnik, isključivo sam snosi odgovornost što se našao u takvoj situaciji i da osnovni razlog njegovog statusa leži u nedovoljnom trudu, zalaganju ili želji za uspjehom."²¹ Ovakvi su stavovi usko povezani sa stigmom i predrasudama o beskućnicima. Stereotipi i predrasude temelje se na stigmama.

'Utjecajnu teoriju društvene stigme razvio je E. Goffman definirajući stigmatu kao jaz između virtualnoga (očekivanoga) i stvarnoga društvenog identiteta. Prema Goffmanu, osnovne vrste stigma su tjelesne (izobličenja i bolesti), karakterne (negativne karakterne osobine koje se povezuju s psihičkim bolestima, homoseksualizam i dr.) i plemenske (pripadnost određenoj rasi, narodu ili religiji).²² Iz stava prema nečemu ili nekome, proizlazi i naša motivacija i konkretna ponašanja da se nekome pomogne odnosno da se nešto učini ili ne učini.

Dakle, stigma je stereotipna negativna obilježnost pojedinca na temelju njegovih osobina ili ponašanja koji se smatraju društveno neprihvatljivima.²³ Socijalna politika bi se trebala uključiti u procese svojega rada te ponovno preispitati perspektivu prema problematici beskućništva kako bi se stav prema beskućnicima ponovno razmotrio i razriješio stigme, jer mišljenje koje jedna zajednica dijeli prema toj ranjivoj i nezaštićenoj društvenoj skupini, reflektira se i na rad stručnjaka i ostalih sudionika koji su direktno ili indirektno povezani u neku vrstu socijalnog rada a tu spadaju i knjižničari, pogotovo u sklopu narodne knjižnice. Proučavanje uloge narodne knjižnice u radu s beskućnicima je glavni dio ovog diplomskog rada, međutim, prije toga ću spomenuti zaista važno poglavlje koje će prethoditi ulozi narodne knjižnice a odnosi se

²¹ Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. str.21.

²² Hrvatsko strukovno nazivlje. Dostupno na: <http://struna.ihj.hr/naziv/stigma/26521/>

²³ Isto.

na ulogu znanosti u bavljenju beskućništvom i njegovom istraživanju. Uvidom u primjere različitih svjetskih i hrvatskih istraživanja upoznati ćemo se s time što je do sada učinjeno a s tim ćemo podacima biti sposobniji razumijeti potrebu razvitka knjižničnih usluga za beskućnike kao i njihovu namjenu i primjenu.

3. ULOGA ZNANOSTI U RADU S BESKUĆNICIMA

Profesija koja je najviše u kontaktu s beskućnicima je socijalni rad, no sustavna edukacija socijalnih radnika iz područja pristupa u radu s osobama koje žive u uvjetima siromaštva, zapravo ne postoji.²⁴ Zbog toga i neki stručnjaci ponekad podliježu stigmatiziranju ovih korisnika, smatrajući ih nepouzdanima, a svjesni smo da su donedavno i osobe s invaliditetom bile stigmatizirane, smatralo se da ne mogu doprinijeti društvu, ali se njihov položaj u društvu znatno promijenio te je osviještenost stručnjaka o problematici osoba s invaliditetom i zagovaranjem njihovih prava postala daleko veća.²⁵ Važno je također informirati se o načinima socijalnog uključivanja koji se provodi s takvim korisnicima.

Socijalno uključivanje je proces koji osobama izloženim riziku od siromaštva i socijalne isključenosti pruža mogućnost za stjecanje prilika i resursa nužnih za puno sudjelovanje u gospodarskom, društvenom i kulturnom životu, kao i za uživanje u životnom standardu i dobrobiti koji se smatraju normalnim u društvu u kojem žive.

Socijalno uključivanje osigurava njihovo značajnije sudjelovanje u procesu odlučivanja, što utječe na njihov život i pristup temeljnim pravima. (Zajedničko izvješće o socijalnom uključivanju, EK 2004.)²⁶

Kad se govori o ulozi znanosti u radu s beskućnicima, zbornik radova sa stručnog skupa *Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima* primjer je, i predstavlja jedan stručni priručnik, za provođenje znanosti u praktične, primjenjive svrhe. Stručni skup je održan 31. svibnja 2012. godine u Gradskoj knjižnici u Zagrebu u

²⁴ Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. str.24.

²⁵ Isto.

²⁶ Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Dostupno na: <https://www.most.hr/beskucnici-dordana-barbaric-8dc3a86b5.pdf>. Str.12.

sklopu projekta *Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika*. Skup je održan u svrhu razmijene znanja, iskustva i ideja kako bi se unaprijedila skrb o beskućnicima. Podržan je uz potporu neprofitne međunarodne organizacije EIFL (Electronic Information for Libraries). Sadržani su radovi stručnjaka koji su predstavnici partnerskih organizacija u projektu. Posebna je cjelina vezana uz projekt *Knjigom do krova* čime se želi naglasiti potencijal narodnih knjižnica u umrežavanju pojedinaca i organizacija koje doprinose socijalno isključenim članovima zajednice. No, o tome će kasnije biti riječi. Ovdje bih izdvojila rad Olje Družić u zborniku koji se fokusira oko pitanja koja je uloga znanosti u unapređenju kvalitete života beskućnika. Družić objašnjava da su sustavne mjere vezane uz problem beskućništva, za razliku od Hrvatske, u različitim zemljama svijeta osmišljene upravo na temelju ekspertnih znanstvenih istraživanja. Istražuje se etiologija beskućništva odnosno uzrok fenomena. Zaključuje da znanstvena istraživanja omogućuju objektivno sagledavanje problema beskućništva temeljeno na empirijskim podacima koje omogućuju jasan smjer u kreiranju mjera, intervencija i usluga za beskućnike.

Neki od osnovnih negativnih aspekata današnjeg društva jesu nesigurnost na tržištu rada, narušenost radničkih prava, visoka razina percepcije socijalne nepravde među ljudima te pad solidarnosti i sve snažniji proces individualizacije društva.²⁷ Jedna od posljedica globalne krize jest i sve učestalija pojava beskućništva te je to kao ekstreman oblik siromaštva jedan od onih problema u društvu kojeg su svi ili barem mnogi svjesni ali mu pridaju relativno malo sustavne pažnje. Razlog tome je vjerojatno donedavna neprepoznatost beskućnika kao kategorije korisnika unutar sustava socijalne skrbi u RH, s obzirom na to da su uvršteni kako korisnici tek 2011. godine kada je donesen Zakon o socijalnoj skrbi.²⁸

Tek je s novim Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 33/12) došla kategorija beskućnika kao korisnika unutar sustava socijalne skrbi.

Teorijska i empirijska znanja o ekstremnom siromaštvu, identificiranje i osvještavanje osobnih i kulturoloških vrijednosti spram ljudi koji proživljavaju beskućništvo te upoznavanje različitih strategija i modela rada (pogotovo civilnih

²⁷ Družić Ljubotina, O. *Koja je uloga znanosti u unapređenju života beskućnika? // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. Str.11.*

²⁸ Isto, str. 12.

udruga koje razvijaju inovativne modele rada s ljudima i zastupanja njihovih prava) uz praktični rad je konceptualni okvir edukacije u programima i studijima socijalnog rada prema Krumer-Nevo-u, Weiss-Galu i Monnickendamu koji također predlaže Olja Družić Ljubotina, smatrajući da se u radu s beskućnicima trebaju koristiti navedene integrirane razine rada - od individualne do razine politike. Ipak, iskrena motivacija i želja pojedinaca za promjenom politike socijalne skrbi zaključno se čini najvažnijom prekretnicom: "No činjenica jest da su u konačnici za promjene velikim dijelom presudni politički prioriteti, vizija i volja onih kojima je cilj ulaganje u unapređenje kvalitete života osoba koje žive u uvjetima siromaštva."²⁹ Promjenu svakako pokreće znanje o toj problematici i sakupljanje tog znanja je početak pozitivnog iskoraka. Stoga je uloga znanosti ponuditi smjernice koje su temeljene na znanstvenim istraživanjima a koje bi pružile efikasna rješenja.

3.1 ISTRAŽIVANJA O BESKUĆNIŠTVU

PROBLEMATIKA ISTRAŽIVANJA BESKUĆNIŠTVA

"Beskućnici su visoko mobilna skupina koju je iznimno teško identificirati i kontaktirati za potrebe istraživanja. Podaci lokalnih vlasti su često nepotpuni jer većinom uključuju samo one ljude koji su se obratili vlastima. Alternativna metoda je kontaktiranje beskućnika preko organizacija koje pružaju smještaj ili usluge. U proučavanju beskućništva realni problem je i mjesto na kojemu se obavlja intervju. Voditi intervju u prihvatilištima uključuje interakciju s pojedincem u krizi, a mnogi imaju i dodatne probleme. Mnogi intervjui neophodno uključuju i istraživanja uzroka i posljedica beskućništva što može doticati iznimno osjetljive teme. (prema Third, 2001.)"³⁰

²⁹ Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu?. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 25.

³⁰ Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Dostupno na: <https://www.most.hr/beskucnici-dordana-barbaric-8dc3a86b5.pdf>. Str.34.

3.1.1. INOZEMNA ISTRAŽIVANJA

Iako je teško odrediti točan broj beskućnika, Ujedinjeni narodi procjenjuju da 100 milijuna ljudi živi u beskućništvu a broježani podatci osoba bez adekvatnog smještaja u svijetu premašuju jednu milijardu³¹, dok je u Europskoj Uniji udio beskućnika oko 2,7 milijuna.³² Utvrditi stvarni broj pojedinaca u iskustvu života u beskućništvu također otežavaju situacije koji se nazivaju *granično udomljeni* i *skriveni beskućnici*. Granično udomljeni pojedinci su oni koji su u opasnosti da postanu beskućnici zbog siromaštva ili neadekvatnog smještaja, a skriveni beskućnici su udomljeni kod svojih rođaka ili prijatelja.

Prema američkom istraživanju Oriye Cohen, u 2018. godini su identificirana četiri trenda u proživljavanju beskućništva te su dane procijene što bi to moglo značiti za 2019. godinu. U 2018. godini su se zemlje diljem Amerike suočile s krizom dostupnosti stanova te se broj beskućnika povećao drugu godinu za redom. Prema godišnjem izvješću američkog ministarstva za stambena pitanja i urbanistički razvoj; 552.830 ljudi je živjelo u hitnim sklonišcima, prijelaznom smještaju ili uopće nisu bili zaštićeni; gotovo dvije tisuće više nego 2017. godine.³³ Prvi identificirani trend je u skladu s podacima: nezaštićeno beskućništvo je u porastu. U deset država, uključujući Kaliforniju, Havaje, Nevadu i Oregon, zabilježeni postotak veći je od 50% koji se odnosio na nezaštićeno beskućništvo (oni koji nisu u prihvatilištima) u ukupnom broju beskućnika. Ipak, povoljnija se slika vidi u drugom trendu koji ukazuje na značajno smanjenje obiteljskog i veteranskog beskućništva, što znači da su socijalne politike djelovale na specifične grupe nezaštićenog stanovništva. Treći se trend odnosi na Afroamerikance koji su pretjerano zastupljeni među nekoliko subpopulacija beskućnika te se ta problematika veže uz rasne politike. Četvrti se trend dotiče šire globalne razine i prirodnih katastrofa koje nastavljaju destabilizirati zajednice. Od siječnja prošle godine, uragani Firenca i Michael i požari u Kaliforniji povećali su broj raseljenih osoba. Prevalencijom i ozbiljnošću prirodnih katastrofa, sposobnosti naših zajednica da se

³¹ Global homelessness statistics. <https://homelessworldcup.org/homelessness-statistics/> (27.3.2019.)

³² Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Dostupno na: <https://www.most.hr/beskucnici-dordana-barbaric-8dc3a86b5.pdf>. Str.16.

³³ Four Homelessness Trends from 2018 and What They Could Mean for 2019. <https://howhousingmatters.org/articles/four-homelessness-trends-2018-mean-2019/>(27.3.2019.)

pripreme, reagiraju i oporave od tih događaja morat će se sve više integrirati u strategiju američke vlade za okončanje beskućništva.³⁴

Zatim, navela bih primjer inozemnih istraživanja o beskućništvu koji ukazuju na neke pozitivne mjere i njihove rezultate. Smatrala sam korisnim izdvojiti primjer nordičkih zemalja i njihovih politika. Istraživači Lars Benjaminsen i Marcus Knutagård primjećuju značajniju transformaciju politike beskućništva u posljednjih deset godina. U mnogim su se europskim zemljama razvili prvi eksperimentalni programi *Housing First* modela, na temelju primjera programa i intervencija stambenog smještaja u Sjevernoj Americi. Zahvaljujući studijama o profilima beskućnika i obrascima korištenja usluga učinio se prijelaz s hitnih i privremenih rješenja na strateške pristupe s fokusom na dugoročna i trajna rješenja.³⁵

U Danskoj, Norveškoj i Švedskoj provedene su sveobuhvatne nacionalne evidencije o beskućnicima temeljene na podacima *Housing First* programa te se pratio razvoj beskućništva nakon provedbe tih programa. Bitan je faktor u promjeni socijalne politike bila promjena u razumijevanju intervencija prema beskućnicima koja je označila prijelaz s *Treatment First* programa na *Housing First* program. Učinkovitost ključnih elemenata potonjeg programa uključivao je: rana stabilizacija stambene situacije pružanjem pristupa stalnom, neovisnom stambenom smještaju i pružanje intenzivne, fleksibilne socijalne podrške prema utemeljenoj intervencijskoj metodi pouzdanog tretmana zajednice (Assertive Community Treatment) ili intenzivnim upravljanjem slučaja (Intensive Case Management) koji se razlikuju ovisno o korisnikovom potrebnom intenzitetu za podrškom.³⁶

Napredni socijaldemokratski sustavi socijalne skrbi u nordijskim zemljama efikasni su i brzi u istraživanju novih trendova vezanih za beskućništvo koja primjenjuju u politici. Ova su istraživanja doprinijela znanju o ishodima intervencija a provedba istraživanja o efektima političkih programa pružilo je dublje razumijevanje mehanizama stabilnog socijalnog sustava, uključujući procese širenja znanja i razvoja politike, stoga svakako mogu poslužiti kao primjer ostatku europskih zemalja.

³⁴ Isto. (27.3.2019.)

³⁵ European Journal of Homelessness. Volume 10, Issue 3 - 2016. 10th Anniversary Issue. European observatory on homelessness. Str. 45.

³⁶ Isto, str. 48.

3.1.2. ISTRAŽIVANJA U HRVATSKOJ

Grad Zagreb, gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, proveo je u ožujku 2013.g. anketu među sudionicima na području skrbi o beskućnicima kako bi se utvrdilo kakva su očekivanja od Grada Zagreba i ostalih dionika na području skrbi o beskućnicima. Obuhvaćeno je 18 organizacija u području skrbi o beskućnicima na području grada Zagreba i predstavnik Ministarstva socijalne politike i mladih. U upitniku se ocjenjivala uloga institucije, suradnja s Gradom Zagrebom, zadovoljstvo suradnjom, o prednostima i nedostacima suradnje, mogućnost unaprjeđenja odnosa s Gradom Zagrebom te ključna uloga Grada Zagreba.

U rezultatima istraživanja je vidljivo da ispitanici smatraju kako bi grad Zagreb mogao pružiti bolju skrb beskućnicima te smatraju kako je moguće unaprijediti suradnju i interaktivan odnos s gradom Zagrebom te predlažu način na koji se to može postići:

- Osigurati još bolju, transparentniju suradnju i stručnu podršku.
- Povećati kapacitete za hitne slučajeve.
- Češće održavati radne sastanke
- Održavati bolju komunikaciju sa suradnicima i beskućnicima
- Osigurati jednostavniji postupak zbrinjavanja
- Osigurati stalni smještaj ili skrb
- Educirati više, održavati tribine i seminare
- Dati veću samostalnost prenoćistima³⁷

Podaci svjetskih istraživanja u zborniku kao i navedeno hrvatsko istraživanje upućuju na činjenicu da beskućništvo treba sagledavati unutar strukturalne perspektive, koja je u suprotnosti s nerijetko uvriježenim poimanjem beskućništva iz tzv. socijalno-patološke perspektive kojoj su u fokusu individualna patološka ponašanja. Istraživanja omogućuju sagledavanje problema iz nekih novih vizura, temeljenih na empirijskim podacima, koji nude neke nove odgovore na izazove suvremenog beskućništva. Na socijalnu isključenost treba gledati iz različitih perspektiva i s više aspekata jer je to višedimenzionalni problem a resocijalizacija je dugotrajan i težak proces. Potreba za

³⁷ Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str.30.

sustavnijom suradnjom organizacija koje su uključene u pružanje socijalne skrbi jedan je od početnih ispravnih koraka.³⁸

Štefica Karačić, članica Hrvatske udruge socijalnih radnika se u svom radu dotakla beskućnika i njihovih prava u sustavu socijalne skrbi. Smatram da je iz njenoga rada važno istaknuti da je broj evidentiranih beskućnika u ukupnom broju korisnika prava iz sustava socijalne skrbi relativno malo pa se kao kategorija u sustavu socijalne skrbi nije prepoznavao ili se kao specifičnoj kategoriji nije davalo značaja. Posljedica toga bila je nedostatak stručne pomoći i podrške kako bi se pojedinci lakše integrirali u zajednicu. Karačić nam također postavlja pitanje: Što zajednica čini da ih ponovno uključi i čija je to odgovornost?³⁹

U zakonskoj se regulativi značajna promjena dogodila tek 2011. godine kada su Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 57/11) beskućnici prvi put definirani kao posebna skupina korisnika. Nadalje, u članku 2. stavak 1. točka 10. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 33/2012) dana je definicija beskućnika. "Beskućnik je osoba koja nema mjesto stanovanja, niti sredstva kojima bi mogla podmiriti potrebu stanovanja, te je privremeno smještena u prihvatilištu ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje."⁴⁰ Time je beskućnik prvi put postao korisnikom socijalne skrbi. Prava beskućnika kao korisnika sustava socijalne skrbi uključuje zadovoljavanje osnovnih životnih potreba kao što su prehrana, smještaj, odjeća, grijanje, zdravstvena skrb i sudjelovanje u životu zajednice.

Nabrojani zakonski propisi dokazuju da beskućnici doista imaju jednaka prava međutim često nemaju jednake mogućnosti za njihovo ostvarivanje. Većina beskućnika nema regulirano pitanje prebivališta a bez toga ne mogu dobiti osobne dokumente, važeću osobnu iskaznicu, radnu knjižicu te zdravstvenu iskaznicu, vozačku dozvolu i putovnicu.⁴¹ Uzročnopoljedična situacije je sljedeća: nemogućnost prijave službi za zapošljavanje, odabira liječnika te druge trajnije oblike skrbi u centru za socijalnu skrb.

Kao pozitivan primjer suočavanje s navedenim problemom Lucija Čolak i Tanja Peraković navode grad Rijeku koji je još 2000. godine uveo 'nužni smještaj'. To su

³⁸ Isto, str. 32.

³⁹ Isto, str. 38.

⁴⁰ Isto, str. 30.

⁴¹ Isto, str. 41.

lokacije s kapacitetom smještanja 450 osoba u kojima se može živjeti dvije godine uz mogućnost produljenja.⁴² Na toj se adresi može prijaviti boravište i na temelju toga ostvariti druga prava.

Država je ipak na kraju intervenirala u zakonsku regulativu te je donesen Novi zakon o prebivalištu (NN 144/12) u kojem je beskućnicima omogućeno prijaviti prebivalište na adresi ustanove socijalne skrbi ili kod drugih pružatelja usluge smještaja.⁴³

Tim su se zakonom značajno poboljšali njihovi životni uvjeti jer tim putem mogu zatražiti izdavanje osobne iskaznice, izvršiti prijavu na burzi rada ili zahtijevati određena prava iz socijalne skrbi.

Značajna poteškoća u nedostatku sustavnog reagiranja na ove pojave u društvu jest javno mišljenje da je beskućništvo individualni problem (problem pojedinca), a ne društveni, što znači da se uz prikupljanje podataka o beskućništvu također treba raditi i na promjeni javnog mnijenja o njima. Istraživanje koje je provelo Vijeće Europe 2001. godine pokazalo je da sve postsocijalističke zemlje srednje i istočne Europe koje su tada bile u procesu pristupanja EU, imaju problem u konceptualizaciji beskućništva, odnosno da slabije razumiju njegovu problematiku, imaju manje mjera usredotočenih na omogućavanje pristupa stanovanju posebno ugroženim grupama te manje uključuju udruge civilnog društva u pružanje relevantnih usluga.⁴⁴

Ipak, beskućnicima su određena prava u Hrvatskoj dostupna: privremeni smještaj u prenoćištu i prihvatilištu za beskućnike, pravo na uslugu stručne potpore u obavljanju poslova i zapošljavanju kojom se potiče radna aktivacija i socijalno uključivanje, a u Zakonu o socijalnoj skrbi iz 2013. godine (NN157/13, čl. 117, st. 4) propisana je obaveza velikih gradova i gradova središta županija da iz proračuna osiguraju sredstva za uslugu prehrane u pučkim kuhinjama.⁴⁵

Razvidno je da Hrvatska zajedno sa ostalim istočnim zemljama Europe kaska za nekim razvijenijim zemljama svijeta, pogotovo nordijskim, čiji programi mogu poslužiti

⁴² Isto, str. 50.

⁴³ Isto.

⁴⁴ Družić Ljubotina, O.; Kletečki Radović, M.; Ogresta, J. Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016. Str. 10.

⁴⁵ Isto, str. 11.

kao model za razvoj nove politike, međutim, svaki je pomak u pozitivnom smjeru dobrodošao.

4. NARODNA KNJIŽNICA

Narodna knjižnica je ustanova koju Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova (Internation Federation of Library Associations and Institutions)⁴⁶ definira kao "...organizaciju koju osniva, podržava i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili putem nekog drugog oblika organizacije. Ona osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje."⁴⁷

Narodna knjižnica čini središte kulturnog i društvenog života, često je i pozicionirana u centrima gradova, što sugerira da je kao ustanova otvorena prema ljudima i društvu u cjelini a njezin bi cilj trebao težiti većoj proaktivnosti kako bi vlastitom inicijativom pokrenula promjene u društvu.⁴⁸

Iako se danas možda smatra zastarjelim kazati da narodna knjižnica ima kulturnu i društvenu ulogu kao mjesto okupljanja ali, koristeći knjižnicu za istraživanje, obrazovanje ili razonodu, ona doista spaja korisnike koji istovremeno stupaju u neformalne veze s drugim članovima zajednice i stječu pozitivna socijalna iskustva. Svaka bi knjižnica trebala biti građena i opremljena tako da potiče društvene i kulturne aktivnosti koje podupiru interese zajednice, a ono što je najvažnije za istaknuti je da: "Službe za narodne knjižnice zasnivaju se na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj."⁴⁹

⁴⁶ IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. // IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Kootz i Barbara Gubin. 2. hrvatsko izd. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 5.

⁴⁷ Kovačević, J. Narodna knjižnica : središte kulturnog i društvenog života. - Zagreb : Naklada Ljevak, 2017. - (Bibliotheca Academica / Naklada Ljevak). Str. 7.

⁴⁸ Isto.

⁴⁹ IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. // IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Kootz i Barbara Gubin. 2. hrvatsko izd. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str.5.

Time se naglašava neutralnost prostora narodne knjižnice koji je namijenjen ravnopravnoj participaciji, međutim ističe se i izazov svladavanja proturječnih zahtjeva različitih skupina te prevladavanje dihotomije: osama nasuprot interakciji i tišina nasuprot buci.⁵⁰

Michael Gorman, u svojoj knjizi u kojoj se bavi relacijama između knjižnice, tehnologije i tradicije te njenom ravnotežom, smatra informacijsku službu *lice-u-lice* temeljem knjižničnog poslovanja. Jedna od vrijednosti takvog poslovanja uz; intelektualnu slobodu, racionalnost, pismenost i učenje, privatnost i demokratičnost, naglašena je i jednakost pristupa kao vrijednost koja unatoč sve novijoj tehnologiji i informacijskom društvu osigurava hendikepiranim i siromašnim članovima, stanovnicima ruralnih krajeva, starijim osobama i pripadnicima manjina jednaka prava u pristupu informacijama, a zadaća je knjižnica smanjiti jaz među spomenutim kategorijama.⁵¹

Također, smatram bitnim napomenuti skandinavski model lokalne knjižnice. To je model profila lokalne knjižnice kojom su se bavili skandinavski teoretičari knjižničarstva Henrik Jochumsen, Casper Hvenegaard Rasmussen i Dorte Skot-Hansen te obuhvaća četiri različita povezana prostora: prostor inspiracije, prostor učenja, prostor susreta te izvedbeni prostor. Interakcija spomenutih prostora ja važna za pravilno funkcioniranje lokalne knjižnice prema skandinavskom modelu, no istaknula bih posebno prostor susreta kao bitnog dijela prostora knjižnice za obavljanje knjižničnih usluga vezanih i uz beskućništvo u okviru toga što putem javnog otvorenog prostora građani (uključujući i beskućnike) koriste knjižnicu kao treći prostor koji spaja ljude različitih interesa i vrijednosti te omogućava susrete koji izazivaju diskusije i rasprave te također potiče ovlaštenje i sudjelovanje.⁵²

⁵⁰ Kovačević, J. Narodna knjižnica : središte kulturnog i društvenog života. - Zagreb : Naklada Ljevak, 2017. - (Bibliotheca Academica / Naklada Ljevak). Str. 9.

⁵¹ Gorman, M. Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

⁵² Kovačević, J. Narodna knjižnica : središte kulturnog i društvenog života. - Zagreb : Naklada Ljevak, 2017. - (Bibliotheca Academica / Naklada Ljevak). Str. 49.

4.1 ULOGA NARODNE KNJIŽNICE ZA BESKUĆNIKE

Ne dijele svi isto mišljenje oko toga koja je točno uloga i udio odgovornosti knjižnice u skrbi prema socijalno ugroženim pojedincima društva, umirovljenicima, starijima i nemoćnima i beskućnicima. Djelatnici knjižnice uglavnom nemaju motivaciju dodatno se angažirati u neke nove programe ili knjižnične projekte namijenjene upravo gore navedenim korisnicima. To je dio problema koji još uvijek ovisi o dobroj volji određenih pojedinaca koji rade u narodnim knjižnicama. No određeni pravni dokumenti ipak postoje kako bi pokušali održati barem minimalnu pomoć korisnicima i ostvariti ulogu narodne knjižnice u društvu. U IFLA-inom Strateškom planu za razdoblje 2010.-2015., prvi od sveukupno četiri strateških IFLA-inih pravaca glasilo je: "Omogućiti knjižnicama da svi korisnici imaju odgovarajući pristup informacijama. Odgovarajući pristup informacijama je osnovno pravo svih.

Knjižnice su ustanove u društvu koje pomažu građanima da primjene svoje pravo na informaciju. IFLA gradi kapacitete knjižnica kako bi se ostvarila ova funkcija."⁵³ Slobodan pristup informacijama je ujedno i IFLA-in *core value* odnosno temeljna vrijednost.

Američko knjižničarsko društvo (American Library Association) izradilo je dokumente vezane za knjižnične usluge za siromašne devedesetih godina prošloga stoljeća, a smjernice su (Guidelines for the Development of Policies and Procedures Regarding User Behavior and Library Usage) revidirane 17. studenog 2000. te 19. siječnja 2005. godine.⁵⁴ ALA je također izdala Pravila B.8.10 nazvanim *Knjižnične usluge za siromašne* (stariji dokument se zvao Dokument Vijeća 61 iz Političkog priručnika ALA-e). U tom je pravilniku navedena potreba da se prepozna uloga knjižnice u omogućavanju siromašnim ljudima potpuno sudjelovanje u demokratskom društvu koristeći širok raspon dostupnih resursa i strategija. Uviđa se da su potrebni konkretni programi obuke i razvoja za senzibilizaciju i pripremu knjižničnog osoblja u prepoznavanju potreba siromašnih ljudi i pružanje relevantnih usluga, a unutar Američkog udruženja knjižnica treba ojačati koordinirane mehanizme programa i

⁵³ Isto, str. 53.

⁵⁴ Poor and/or Homeless Library Patrons. American Library Association. URL: <http://www.ala.org/tools/atoz/poor-andor-homeless-library-patrons> (03.04.2019.)

aktivnosti koji se bave siromašnim osobama u različitim odjelima, uredima i jedinicama.⁵⁵

Publikacije koje pomažu knjižničarima u kreiranju efektivnih knjižničnih usluga za siromašne i/ili beskućnike, izdane od ALA-e, mogu se slobodno otvoriti i čitati u digitalnom obliku a navedene su na istoj mrežnoj stranici. Ovdje ću ih samo ukratko spomenuti: Hunger, Homelessness & Poverty Task Force of ALA's Social Responsibilities Round Table - kompilacija nedavnih članaka u tisku, resursi za pomoć siromašnima i/ili beskućnicima i organizacije koje rade za dobrobit beskućnika i siromašnih, Outreach Resources for Services to Poor and Homeless People from ALA's Office for Literacy and Outreach Services (OLOS), Services for the Poor and Homeless from Library Success: A Best Practices Wiki (ARCHIVED), Venturella, Karen M. Poor People and Library Services. Jefferson, N.C.: McFarland, 1998., Holt, Leslie Edmonds, and Glen E. Holt. Public Library Services for the Poor: Doing All We Can. Chicago: American Library Association, 2010.⁵⁶

"Narodne knjižnice diljem svijeta uviđaju kako su njihove usluge suočene s političkim, finansijskim i tehnološkim izazovima u prevladavanju kulture ignorancije i socijalne isključivosti. O potrebi da struka donosi odluke hoće li narodne knjižnice kao ustanove služiti javnom dobru ili će kao kvaziprodatno mjesto tražiti maksimiranje njihove popularnosti odgovarajućim populističkim zahtjevima, pisao je i britanski sveučilišni profesor kulturalnih studija Francois Matarasso, smatrajući da se prioritet treba staviti na kulturnu ulogu knjižnice i na taj način vratiti knjižnice u središte kulture i rasprava u kojima bi se istražili kritični izazovi s kojima se suočava današnje dinamičko društvo."⁵⁷

⁵⁵ B.8.10 Library Services to the Poor (Old Number 61). URL: <http://www.ala.org/aboutala/governance/policymanual/updatedpolicymanual/section2/52libsvcsandre spon#B.8.10> (03.04.2019.)

⁵⁶ Isto. (03.04.2019.)

⁵⁷ Kovačević, J. Narodna knjižnica : središte kulturnog i društvenog života. - Zagreb : Naklada Ljevak, 2017. - (Bibliotheca Academica / Naklada Ljevak). Str. 57.

U članku *Što knjižnice čine za beskućnike* Sanja Bunić navodi kako su Knjižnice grada Zagreba već u travnju 2010. godine pokrenule Programe podrške beskućnicima.⁵⁸ Iz toga se programa razvio projekt *Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika*. Programi podrške sastojali su se od radionica informacijske pismenosti za beskućnike, volontiranja beskućnika, kreativnih radionica, prigodne prodaje radova beskućnika i časopisa "Ulične svjetiljke", promocije programa, organiziranog druženje a o svemu tome će biti više riječi kada se dotaknemo primjera dobre prakse u Hrvatskoj.

5. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA BESKUĆNIKE

Fokus je mog rada osvrnuti se na izradu IFLA-inih *Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu* (u daljnjem tekstu nazvane samo *Smjernice*) te kroz probrane primjere dobre prakse domaćih i stranih knjižnica uvidjeti njihovu korisnost. Putem intervjuiranih volonterki i anketiranih korisnika-beskućnika i voditeljice radionice informacijske pismenosti u KGZ-u koja je ujedno i voditeljica projekta *Knjigom do krova* i programa podrške, prikazati njihove zamisli, djela i zaključke uz prijedloge načina za daljnjim usavršavanjem u budućnosti. Stoga ću krenuti s opisom razvoja smjernica. Sadržaj se IFLA-inih *Smjernica* temelji na nekoliko točaka koje uključuju uvodna objašnjenja i razloge zašto su one uopće potrebne te koja je njihova svrha. Uz definiranje beskućništva i njihovih uzroka, dotiču se ljudskih prava relevantnih za knjižnice (prava na informaciju, pravo na sudjelovanje u kulturnom životu). Dokument sadrži informacije o važnosti podrške stručnog osoblja i partnerstva, evaluaciji postojećih usluga, njihovom financiranju te viziju finalnog ishoda za samu knjižnicu u cijelom tom procesu. Prvi korak u procesu razvijanja Smjernica bio je prikupljanje primjera knjižničnih usluga koje već postoje u knjižnicama a namijenjene su ljudima koji doživljavaju život u beskućništvu širom svijeta. Krajnji plan/cilj smjernica je planiranje i organiziranje kvalitetnih i adekvatnih usluga za ovu osjetljivu društvenu skupinu.⁵⁹ Sve veća pojava beskućništva i rasteći broj beskućnika ide u prilog tvrdnji da vlada globalna kriza ljudskih prava. Danas svjedočimo općenitom

⁵⁸ Bunić, S. Što knjižnice čine za beskućnike? // *Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva* / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 127.

⁵⁹ Bunić, S. On the front line: libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness. IFLA WLIC 2016 - Columbus, 2016. Str. 1. Dostupno na: <http://library.ifla.org/1315/>

ugrožavanju građanskih i politički prava, poput prava na privatnost, a za ranjive skupine u društvu ugroženo je i pravo na osobnu sigurnost i zaštitu obitelji, koji su sadržani u Međunarodnom paktu o građanskim i političkim pravima (International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR)).⁶⁰

IFLA-in odsjek za knjižnične usluge osobama s posebnim potrebama prvi je došao na ideju da ovaj dokument zaživi, jer su se i sami bavili sličnom temom - osobama koje zbog svojih životnih uvjeta i/ili fizičkih, mentalnih ili kognitivnih teškoća ne mogu pristupiti trenutnim knjižničnim uslugama. Na isti način, ljudi koji se suočavaju s beskućništvom također doživljavaju niz prepreka koje ih sprečavaju da dobiju jednak pristup knjižničnim uslugama zbog njihovih uvjeta života, lošeg mentalnog i fizičkog zdravlja te postojećih predrasuda o njima. Tako su se *Smjernice* razvile iz posla koji je LNS (The IFLA Section for Library Services to People with Special Needs) učinio kako bi riješio te prepreke. Treba napomenuti da su u izradi *Smjernica* uključene i knjižnične usluge za izbjeglice, osobe koje se suočavaju s mnogim istim izazovima kao i ljudi koji doživljavaju beskućništvo.⁶¹

Beskućništvo je izazov za cjelokupnu zajednicu te su *Smjernice* namijenjene široj publici; od knjižničara, knjižničnog osoblja i svima koji služe ljudima koji žive u beskućništvu poput volontera i socijalnih radnika. Važan je preduvjet za učinkovite i održive usluge vezane za beskućništvo izgradnja mreže višestrukih dionika koji rade s beskućnicima, sve vrste knjižnica (školske, javne, akademske i posebne) mogu pridonijeti ovoj mreži kada bi se povezale i surađivale s raznim organizacijama u zajednici, stručnjacima vezanim uz ovo područje, volonterima te vladinim agencijama.⁶²

⁶⁰ Guidelines for library services to people who are experiencing homelessness. IFLA Library Services to People with Special Needs (LSN) Section, 2017. Str. 30.

⁶¹ Isto, str. 10.

⁶² Isto.

Kronologija ključnih koraka u razvoju Smjernica

- 2012. LSN organizira satelitski sastanak u Tallinnu u Estoniji na temu *Beskućnici i knjižnice - pravo na informacije i znanje za sve* (<http://www.ifla.org/node/6939>)
- 2013. Sastanak u Kopenhagenu, u izjavi o misiji LNS-a predloženo je proširenje svoje misije na ljude s beskućništvom. Prema odluci Stručnog odbora na jesenskom sastanku u listopadu, Odjel LSN je dobio dopuštenje da doda 'beskućnike' u svoju Izjavu o misiji.
- 2014. Sastanak u Cebuu, na Filipinima, predložen je novi projekt za razvoj smjernica za knjižnične usluge osobama koje se suočavaju s beskućništvom. Ovaj projekt je uključen u izradu strateških smjernica.
- 2015. Sastanak u Zagrebu, Hrvatska, održana je radionica s ciljem razmjene iskustava iz različitih zemalja i dobivanja prijedloga o tome što bi trebalo uključiti u smjernice. Prvi nacrt Smjernica pripremljen je na sastanku.
- 2015. Svjetski kongres knjižnica i informacija (WLIC) 2015. u Cape Townu, Južna Afrika, održan zajednički sastanak LSN-a i Odjela za javne knjižnice pod nazivom 'Imaju li ONI pravo na informacije? Knjižnične usluge ljudima koji su beskućnici, zatvoreni ili s mentalnim poteškoćama' (<http://library.ifla.org/view/conferences/2015/2015-08-17/570.html>). Tijekom sastanka LNS sekcije formirana je radna skupina i utvrđeni su daljnji koraci za izradu Smjernica. Kako bi prikupila primjere dobre prakse i dobila cjelovitiju sliku o uslugama koje se pružaju ljudima koji žive u svijetu beskućništva, radna skupina je izradila upitnik koji je obuhvatio različite aspekte provedbe usluga. Upitnik je dostupan za preuzimanje na internetskoj stranici LSN-a: (<http://www.ifla.org/node/9764>) te je dostavljen od početka studenog 2015. do kraja ožujka 2016. godine. Dostupan je na engleskom, španjolskom i ruskom jeziku.
- 2016. Stručni odbor IFLA-e dao je formalni dogovor na prijedlog Smjernica, uključujući preporuke za daljnji razvoj. LNS-ov sastanak u Berlinu uključivao je stručnjake iz raznih područja drugih profesija poput psihologa, socijalnih radnika i odvjetnika.

- 2016. Prvi nacrt *Smjernica* predstavljen je na WLIC 2016 u Columbusu, SAD na LSN sesiji *Smjernice za knjižničnu službu osobama koje se suočavaju s beskućništvom*. Međunarodna radna skupina koja se sastoji od knjižničara i drugih stručnjaka iz područja vezanih za beskućništvo razvila je *Smjernice* koje rade pod odgovornošću LSN-a.⁶³

Svi spomenuti koraci bili su ključni kako bi *Smjernice za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu* dobile sadašnji oblik. Na njima se temelji sav daljnji rad i poduzete aktivnosti vezane za te specifične knjižnične usluge. Iz dobrih sam primjera prakse diljem svijeta, izvukla one koje se mogu smatrati najreprezentativnijim primjerima dobre prakse u inozemstvu (SAD-u, Kanadi, Europi i Australiji) te posebno u Hrvatskoj, koji će biti prezentirani u sljedeća tri poglavlja.

5.1 PRIMJERI DOBRE PRAKSE - SAD i Kanada

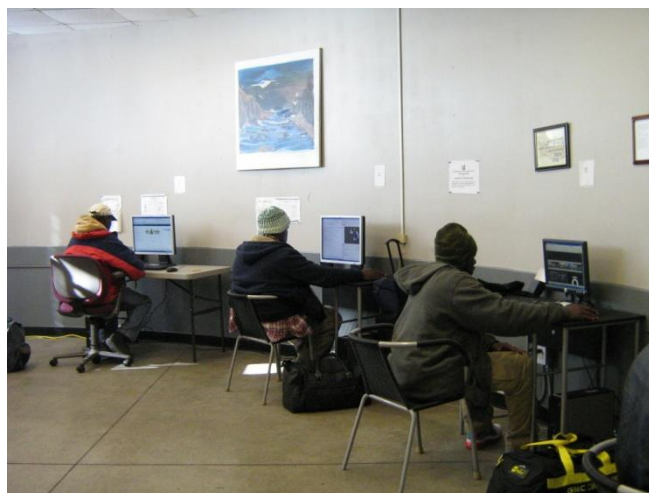
Charlotte Mecklenburg Library

Ova se knjižnica ističe u pružanju usluga za beskućnike svojim izvrsnim *Job help* centri kojem je namjena prenijeti znanje, vještine i sposobnosti beskućnicima čiji se broj kreće oko 600 ljudi i osposobiti ih za rad. CML je primila 25 000 američkih dolara iz LSTA (Library Services and Technology Act), financijska su sredstva donirana iz Državne knjižnice Sjeverne Karoline u razdoblju od 2012. do 2013. godine kako bi znanje, vještine, sposobnosti i resurse Centra za pomoć u poslu CML-a prenio na Centar za urbano ministarstvo Charlotte gdje spomenutih 600 beskućnika ili osoba u nepovoljnom položaju svakodnevno primaju usluge. Zakon o knjižničnim uslugama i zakoni o tehnologiji (LSTA) odobrava državna sredstva Instituta za muzeje i knjižnične usluge koja dodjeljuje Državna knjižnica u Sjevernoj Karolini kvalificiranim knjižnicama.⁶⁴

⁶³ Guidelines for library services to people who are experiencing homelessness. IFLA Library Services to People with Special Needs (LSN) Section, 2017. Str. 10.

⁶⁴ LSTA highlights: Charlotte's Job-Help For the Homeless.

<https://statelibrarync.org/ldb/2014/01/29/lsta-highlights-charlottes-job-help-homeless/> (16.4.2019.)



Slika 1 Job help centar

Po Barbari Thomas iz centra za urbano ministarstvo, ovaj je projekt knjižničnog programa toliko važan jer se mnogo toga odvija *online* stoga je za beskućnike ključno imati pristup računalu i biti kompjutorski pismeni kako bi pronašli posao. Pružanje pomoći u nastavi, potpora u njihovim naporima u prijavljivanju na radna mjesta, pomaganje u identificiranju mogućnosti zaposlenja i upućivanje na partnere u zajednici koji bi mogli biti bolje opremljeni za pomoć ovim korisnicima, rad sa savjetnicima za volonterske poslove samo su neke od strateških točaka u ostvarivanje cilja projekta. Ishodi su bili i više nego zadovoljavajući: Jedan od ciljeva projekta bio je doprijeti do 100 pojedinaca i pronaći posao za 10 takvih pojedinaca. Rezultati Grant-a LSTA premašili su očekivanja i doprijeli su do 230 beskućnika ili osoba u nepovoljnom položaju i osigurali zaposlenje za 31 osobu te 39 drugih pojedinaca bili su povezani s kratkoročnim zaposlenjem. Održana su i četiri treninga za savjetnike za posao volontera za razvitak specifičnih vještina potrebnih za provođenje ovih usluga.⁶⁵

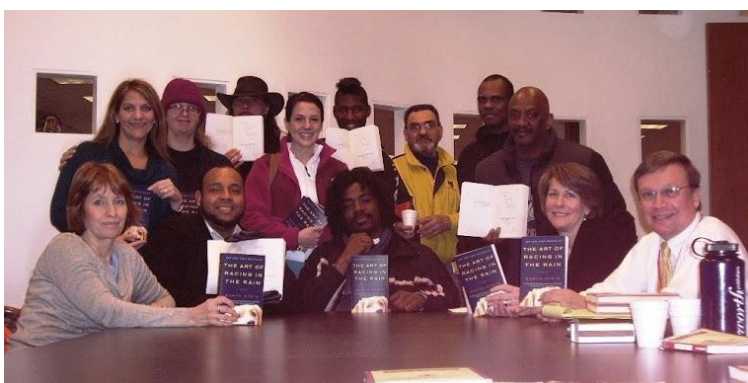
Nadalje, *The turning pages book club* još je jedan projekt Charlotte Mecklenburg knjižnice koji pruža iskustvo beskućnicima vezano za učlanjivanje u čitateljski klub koji funkcionira kao svaki regularni čitateljski klub gdje se čitaju zadane knjige i o njima se diskutira.

U *The turning pages book club* dobrodošli su svi pojedinci, klub okuplja beskućnike, osobe sa smještajem i osobe u tranzicijskom smještaju, sve u svrhe čitanja i dijeljena dobrih knjiga te provođenja kvalitetne razbibrige uz druženje.

⁶⁵ Isto. (16.4.2019.)



Slika 2 The Turning Pages Book Club



Slika 3 The Turning Pages Book Club

Jako je važno za knjižnice koje se uključuju u ovakve usluge imati pravilan stav knjižničnog osoblja prema beskućnicima, a takav stav ova knjižnica posjeduje. Može ga se interpretirati iz prikupljenih anketa iz *Smjernica* kao pozitivan i inkluzivan stav prema beskućnicima: “Above all, we welcome the homeless to the Library and invite them to use any or all library services. We treat them with respect and dignity, knowing that the Library is one of the few places where they can find dignity in the community.”⁶⁶

⁶⁶ Guidelines for library services to people who are experiencing homelessness. IFLA Library Services to People with Special Needs (LSN) Section, 2017. Str. 38.

Dallas Public Library

Homeless engagement initiative - Gradska knjižnica u Dallasu, prepoznajući svoj prirodni položaj da pruža usluge svim svojim građanima, pokrenula je Inicijativu za uključivanje beskućnika, uz potporu narodne knjižnice Friends of Dallas, državne komisije za knjižnice i arhive Texasa (Texas State Library and Archives Commission) i Instituta za muzejske i knjižnične usluge 2013. godine. Kroz ovu inicijativu, knjižnica je angažirala više od 4 000 članova zajednice beskućnika u knjižničnim programima, mentorstvu i personaliziranoj pomoći.⁶⁷

Spomenuta inicijativa gradske knjižnice uključuje tri specifična programa vezana uz inkluziju beskućnika:

1. Coffee and conversation - jest tekući program angažmana zajednice s ciljem pružanja prostora za otvoreni dijalog o temama koje ujedinjuju umjesto razdvajaju. Njezin fokus je uključivanje beskućnika u Dallasu, opušteno razgovaranje s osobljem u kojem se korisnici mogu povezati i otkriti što im je zajedničko dok uživaju u kolačima i kavi.
2. Community forum - jednogodišnji Forum Zajednice otvoren je za sve građane Dallasa te okuplja stanovnike, pojedince beskućnike, pružatelje socijalnih usluga i knjižničnog osoblja kako bi razgovarali o idealima nasuprot stvarnosti 'zajednice' te rasprave o tome tko sve pripada zajednici.
3. Street view podcast - je podcast snimljen od strane knjižničnog osoblja kojeg organizira nekadašnji zaštitnik knjižnice, Rashad Dickerson. Podcast sadrži goste beskućnike i pružatelje socijalnih usluga i ima cilj povećati svijest zajednice o pitanjima vezanim za beskućništvo u Dallasu. Pruža mogućnost otvorenog dijaloga između zajednice u kojima borave i beskućnici, promovirajući ideju knjižnice kao mjesta socijalne uključenosti i različitosti. Podcast je debitirao u ožujku 2014. godine.⁶⁸

⁶⁷ Dallas Public Library : Homeless Engagement Initiative. <https://dallaslibrary2.org/homeless/> (16.04.2019.)

⁶⁸ Guidelines for library services to people who are experiencing homelessness. IFLA Library Services to People with Special Needs (LSN) Section, 2017. Str. 71.

Richland Library

Richland Library pomaže onima na prijelaznom putu beskućništva te nude različite nastavne predmete koji pomažu ljudima da se ponovno uspostave - sve od obuke za vještine na poslu do računalnih radionica, GED (General Educational Development) nastave (edukacija se sastoji od četiri opća školska predmeta, alternativa je za osobe koje nisu završile srednju školu) te individualnu pomoć u izradi životopisa. Javna su računala dostupna za traženje posla, društvenu komunikaciju te za istraživanje.

Knjižnica također blisko surađuje s različitim lokalnim i nacionalnim organizacijama kako bi pomogla unaprijediti zajednicu u kojoj je smještena. Osam djelatnika knjižnice Richlanda volontiraju u prijelaznom objektu Transitions, u središtu Kolumbije kojim upravlja Midlands Housing Alliance i redovito upućuju korisnike na knjižnične resurse koji zadovoljavaju njihove potrebe.⁶⁹

Jedna od korisnika tih usluga koja je živjela u privremenom skloništu izjavila je kako su joj knjižničari i treneri uključeni u pronalaženje posla osigurali pomoć i osjećaj ohrabrenja:

“The staff helped me with everything from creating my resume to mock interviews. They were willing to answer all of my questions no matter how trivial I thought they were. They also helped me with attaching my resume to emails, fazing, positive reinforcement—you name it! Thanks so much. I start my new job on November 21!”⁷⁰

Upravni odbor Richlanda ustrojio je strateški plan za razdoblje 2013.-2016. te se jedan od glavnih područja interesa i ciljeva nazvao "Unapređivanje naše zajednice". Cilj je knjižnice bio biti prepoznat kao organizacija koja pomaže u rješavanju problema u zajednici. U te je tri godine knjižnica napravila velike korake u postizanju toga cilja.

Knjižnica je za beskućnike ponudila sljedeće programe i usluge:

- Puno radno vrijeme socijalnog radnika koji održava individualne sastanke s korisnicima beskućnicima pružajući im razne savjete vezane uz njihova prava i upućujući ih na druge organizacije i usluge koje su im dostupne. Socijalni je

⁶⁹ Homelessness in Richland County. <https://dev2.richlandlibrary.com/services/community-involvement/homelessness-richland-county> (16.04.2019.)

⁷⁰ Isto. (16.04.2019.)

radnik zadužen i za edukaciju knjižničnog osoblja te pomoć pri razvoju i provedbi socijalnih usluga i programa koje knjižnica nudi.

- Vodič za hitne službe - ovaj vodič uključuje letak s jednostavnim prikazom osnovnih informacija o mjestima na kojima mogu potražiti adekvatnu pomoć; mjesta koja nude hranu, smještaj te ostale usluge. Prednost je letka pružanje sažetih informacija i široka dostupnost za korisnike kojima je možda i neugodno potražiti savjet od knjižničnog osoblja ili socijalnog radnika.
- Pristup informacijama i uslugama od posebnog interesa za beskućnike kao što je Business and Job centar za korisnike koji traže posao te dodatno usavršavanje.
- Partnerstva i kontakti s lokalnim skloništim
- Forumi zajednice⁷¹

San Francisco Public Library

Gradska knjižnica u San Franciscu osnovala je tim knjižničara okupljenih oko tematike beskućništva i siromaštva te su u suradnji s gradskim Odjelom za javno zdravlje i jedinicom SFFirst (San Francisco Full-Integrated Recovery Services Team). Socijalni radnik na puno radno vrijeme, direktor SFFirsta i psihijatar pružaju obuku knjižničnom osoblju kako bi bolje služili zajednici. Njihov tim uključuje bivše beskućnike koji prolaze kroz 12-tjedni strukovni program. Suradnici pomažu doprijeti do beskućnika i dati im na znanje informacije o tome gdje mogu pronaći utočište, tuševu i topli obrok.⁷²

2009. godine Leah Esguerra se pridružila SFPL-ovom osoblju kao prvi državni psihijatrijski socijalni radnik u knjižnici. Njezina je uloga svakoga dana obilaziti knjižnicu i upoznavati posjetitelje/korisnike u knjižnici koji su beskućnici. Zatim obavlja cjelovitu kliničku procjenu i izvješćuje svoje kolege u timu za beskućnike iz

⁷¹ Podaci preuzeti iz prikupljenih IFLA-inih anketa za izradu Smjernica.

⁷² Extending Our Reach: Reducing Homelessness Through Library Engagement.

<http://www.ala.org/aboutala/offices/extending-our-reach-reducing-homelessness-through-library-engagement-6> (16.04.2019.)

San Francisca koji radi na pružanju pomoći.⁷³ Esguerra i njen tim do sada su pomogli stotinama korisnika da pronađu posao, stanovanje i zdraviji život, te su potaknuli knjižnice diljem zemlje da ih slijede. Psihijatrica smatra da ti programi čine glavnu ulogu u procesu humaniziranja beskućništva u knjižnici. Sve je započelo kada je statistika kojom su računali udio svojih članova u knjižnici pokazala udio korisnika-beskućnika od čak 15% (oko 750 pojedinaca)⁷⁴. Korisnici su koristili knjižnicu za pristup internetu, korištenje kupaonice ali i za izbjegavanje lošeg vremena. Međutim, mnogi su se članovi i osoblje San Franciscove javne knjižnice susreli s neugodnostima vezanim uz zloupotrebljavanje kupaonice korištenjem narkotika od strane beskućnika.

Gradska knjižnica San Francisca došla je na odličnu ideju kojom su odlučili zaposliti nekoliko beskućnika pod nadzorom psihijatrice i socijalnog radnika, Leahe Esguerre, kako bi se knjižnična djelatnost i dalje mogla nesmetano održavati. Radilo se o 20satnom poslu na tjednoj bazi za 12 dolara po satu, a zaposleni je beskućnik prošao kroz 12-tjedni program profesionalne rehabilitacije prije nego će početi raditi na praćenju i održavanju reda u kupaonici, pazeći da su čiste i sigurne.⁷⁵ Na taj se način i beskućnici koji dođu u knjižnicu mogu poistovjetiti s osobom koja je prošla slična teška životna iskustva poput njih, povezati se i poboljšati ili potpuno promijeniti tok svog života. Nakon tih novih knjižničnih odluka u pogledu zapošljavanja beskućnika, vidljivo je da je započeo trend i u ostalim narodnim knjižnicama koje su počele pružati podršku beskućnicima. Sve javne knjižnice u okrugu Pima u Arizoni imaju medicinske sestre kako bi provjeravale krvni tlak i pružale trenutačnu skrb svima koji izgledaju kao da im je to potrebno. Knjižnica Queens u New Yorku osigurava veze s hitnom hranom, skloništem i pravnim uslugama putem mobilne aplikacije.⁷⁶ Esguerra kaže da uloga nije da se okonča beskućništvo već da je uloga knjižnice povezati ljude s resursima i uslugama. Od početka programa 150 nepokretnih je beskućnika dobilo stalni smještaj a 800 pojedinaca korisnici su usluga socijalne i mentalne zaštite. Također, knjižnično osoblje je primijetilo da mnogi beskućnici dolaze u knjižnici tražeći specifične usluge, nakon što su čuli za program na ulici. Ti korisnici

⁷³ The San Francisco Public Library Gets Hundreds of Visits From the Homeless Daily. This Is the INCREDIBLE Step They Took to Help. <https://www.rd.com/true-stories/inspiring/library-helping-homeless/> (16.04.2019.)

⁷⁴ Isto. (16.04.2019.)

⁷⁵ Isto. (16.04.2019.)

⁷⁶ Isto. (16.04.2019.)

uglavnom ne znaju što im je potrebno stoga je na knjižničarima dio odgovornosti da preporuča usluge bez troškova kao što su odjeća, mobilni tuševi, hrana i medicinska njega a Esguerra ih ohrabruje da im se stalno vraćaju kad god su im potrebne njihove usluge.⁷⁷

Denver Public Library

U 2015. godini, gradska knjižnica u Denveru angažirala je stručnjaka za resurse zajednice (CRS), pozicija koja zahtijeva magisterij iz socijalnog rada a stvorena je s namjerom smanjivanja prepreka prilikom suočavanja s pristupom resursima te je u 2016. angažiran još jedan radnik CRS-a.⁷⁸ To je učinjeno nakon što su podaci iz anketa 2015. godine prikazali 6 130 identificiranih pojedinaca koji žive u beskućništvu, na području sedam okruga Denvera - područje na kojem obitava oko 2,3 milijuna stanovnika.⁷⁹ Podatci anketa potaknuli su knjižnicu da se aktivno angažira u svoju zajednicu te je osnovan Akcijski odbor za usluge beskućnika (Homeless Services Action Committee). Pozitivni ishodi stručnjaka za resurse u zajednici (CRS) bili su sljedeći: bio je u kontaktu s 434 korisnika u 2015., 63 beskućnika su povezali sa stambenim resursima, 51 osoba povezana je s uslugama mentalnog zdravlja, 22 veterana bili su povezani s uslugama stanovanja, zdravstvene skrbi, javnih prava, rehabilitacijski tretman, hitno sklonište itd.⁸⁰ Tumačeći iz spomenutih ishoda, ovaj evidentno efikasan pristup funkcionira tako što knjižnično osoblje prima obuku od strane CRS-a te vanjskih partnera, uključujući prvu pomoć za mentalno zdravlje, sustave skrbi o traumi i pronalaženju otpornosti, pristup samopomoći. Knjižnično je osoblje izjavilo kako je zaista zadovoljno s podrškom CRS-a i pruženim edukacijama, jer su se počeli osjećati bespomoćno u suočavanju s beskućnicima te pogotovo s kroničnim beskućništvom.⁸¹

⁷⁷ At San Francisco's Libraries, Formerly Homeless Staff Support Those Still in Need. <http://www.calhealthreport.org/2017/04/27/san-franciscos-libraries-formerly-homeless-staff-support-still-need/> (16.04.2019.)

⁷⁸ Podaci preuzeti iz prikupljenih IFLA-inih anketa za izradu Smjernica.

⁷⁹ Bunić, S. On the front line: libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness. IFLA WLIC 2016 - Columbus, 2016. Str. 8. Dostupno na: <http://library.ifla.org/1315/>

⁸⁰ Podaci preuzeti iz prikupljenih IFLA-inih anketa za izradu Smjernica.

⁸¹ Isto.



Slika 5



Slika 4 CRS Elissa Hardy

Vancouver Public Library

U zapadnoj Kanadi, gradska knjižnica u Vancouveru također bilježi prisutnost beskućništva. Inače služi urbanoj zajednici od oko 600 000 ljudi, a sam grad ima politički običaj jednogodišnjeg brojanja beskućnika s ciljem okončavanja uličnog beskućništva, uključujući privremena skloništa pružana u nepovoljnim zimskim vremenskim uvjetima. Knjižnica pruža dvije važne usluge svojim građanima u potrebi:

1. VPL pristupna kartica - to je knjižnična kartica koja je dostupna onima koji ili ne mogu dobiti redovnu karticu jer nemaju stalnu adresu ili imaju problema s upravljanjem svojim knjižničnim računom. Kartica omogućuje ograničeno zaduživanje odnosno s njom je moguće zadužiti 2 stavke u isto vrijeme te ne postoji plaćanje zakasnine. Ona se može izdati od strane osoblja u knjižničnim odjelima ali nije promovirana cjelokupnoj javnosti, time se želi obratiti i doprijeti do ciljane kategorije stanovništva. Za razvoj parametra kartice konzultirani su upravo njeni korisnici: beskućnici te druge marginalizirane osobe.

2. Knjižničari VPL knjižnice posjećuju mjesta gdje se okupljaju beskućnici, kao što su skloništa ili pučke kuhinje. To se čini kako bi se razvio odnos između djelatnica i korisnika i kako bi kroz razgovor saznali na koji način usluge optimalno prilagoditi beskućnicima. Ponekad knjižničari donose donirane knjige i istražuju koja su predmetna područja od posebnog interese za pojedince kako bi im mogli osigurati zanimljivu literaturu. U pučkoj se kuhinji u suorganizaciji s knjižnicom povremeno održavaju *Storytimes*, gdje se pričaju priče u kojima svi mogu sudjelovati a često se i izdaju knjižnične kartice kada se posjećuju njihova mjesta obitavanja.⁸²

⁸² Isto.

Vancouver Public Library - Carnegie Branch

Ogranak VPL knjižnice ima svoju posebnu ulogu koja se odnosi na služenje beskućnicima na području Downtown Eastside, najsiromašnije četvrti u Kanadi. Populacija se sastoji od velikog broja stanovništva koji se bore s ovisnošću o drogama i alkoholu, siromaštvu, mentalnim bolestima, uglavnom domorodačkog podrijetla. U ovom se ogranku svakoga petka održava "Book Giveaway" s namjerom da se knjižnica približi osobama koje ju ne posjećuju zbog određenih barijera ili straha od novčanih kazni. Ove se usluge nude i organiziraju u partnerstvu s udrugom WISH koja pomaže ženama povezanim sa seksualnom trgovinom. Uz to, Carnegie je i domaćin godišnjeg sajma zdravlja koji okuplja preko 35 zdravstvenih organizacija koje služe siromašnima.⁸³ U sklopu sajma nudi se besplatna hrana, testiranje za AIDS i Hep C, a posjetitelji se mogu i ošišati bez ikakve novčane naplate. Godišnji se sajam koordinira s ostalim partnerima u zajednici. Vrijedi spomenuti i aboridžinsku zbirku u ovom ogranku, zbirka je primjer očuvanja spomena na tradiciju i odavanje poštovanja postojećem domorodačkom stanovništvu. Također, podružnica VPL-a surađivala je s lokalnom organizacijom te su osmislili projekt zvan "Hives for Humanity" ("Košnice za čovječanstvo"). Djeluju na području gradskih vrtova koje zajednički dijele u sklopu kojih je stvorena Sjemenska knjižnica kako bi stanovnici mogli imati besplatno sjeme i učiti o hortikulturi.⁸⁴

Fredericton Public Library

U kanadskoj knjižnici Fredericton Public Library ističe se jedan zanimljivi program koji se dotiče beskućništva. Program se zove *Živa knjižnica* odnosno *A living library*. Dva beskućnika koja se živjela na ulicama Frederictona pričaju svoje priče. *Živa knjižnica* je mjesto gdje ljudi mogu provjeriti druge ljude poput knjige i čuti njihove priče. Jedan od 'živih knjiga' jest Mike Kennedy (62) koji ne posjeduje fiksnu adresu. On dijeli svoje osobne priče iz vlastitog života u beskućništvu čime se uspostavlja odnos između pričatelja priče i korisnika slušatelja. Kennedy je kazao kako

⁸³ Podaci preuzeti iz prikupljenih IFLA-inih anketa za izradu Smjernica.

⁸⁴ Isto.

se od sada čuva beznađa kojeg je osjetio i nikada više ne želi osjetiti a želi pomoći ljudima na ulici i pružiti potrebnu pomoć prije nego dođu do te razine.⁸⁵

Njegovom su inicijativom i ostali ljudi u teškim životnim situacijama počeli dijeliti vlastita iskustva kroz priče. Od nedavno, u travnju 2019. godine zaživjela je slična inicijativa hrvatskog projekta u Zagrebu, nazvane *Stories without the roof* odnosno *Priče bez krova* pokrenute od strane volontera u Gradskoj knjižnici. To je Facebook stranica na kojoj se planiraju javno objavljivati priče iz života ljudi u beskućništvu kako bi se potaklo razbijanje stereotipa i predrasuda i približili ih javnosti kako bi ih se doživjelo kao jedinstvene osobe poput svih ostalih. Stranica je već u prvih nekoliko dana nakon nastajanja, neočekivano brojno popraćena.

Iz navedenih primjera uvidjeli smo da su knjižnice Sjedinjenih Američkih Država i Kanade dobro pripremljene za pružanje knjižničnih usluga za beskućnike, one se ističu širokom raznolikošću usluga koje nude koje uključuje adekvatno pružanje različitih potreba, usluge su dobro prilagođene specifičnim ciljanim društvenim skupinama odnosno usluge su adekvatno dane ciljanoj publici, broj korisnika je velik, a rezultati profesionalne suradnje s ostalim društvenim organizacijama govore o uspjehu ovih usluga. Javnost je prepoznala da su knjižnice postale važna linija fronta u suočavanju sa sve većom krizom beskućništva u Americi, a za prepoznatljivost knjižnica u javnosti najzaslužnije je Američko knjižničarsko društvo (American Library Association - ALA) koji već dugi niz godina služi beskućnicima.⁸⁶

⁸⁵ 'Homelessness is not a disease': living library offers stories from the streets.
<https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/homelessness-living-library-fredericton-1.4349627>
(17.04.2019.)

⁸⁶ Bunić, S. On the front line: libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness. IFLA WLIC 2016 - Columbus, 2016. Str. 7. Dostupno na: <http://library.ifla.org/1315/>

5.2 PRIMJERI DOBRE PRAKSE - Australija i EU

Waverley Library, Bondi Junction, New South Wales - Australija

Bondi Junction je istočno predgrađe Sidneya, a u izvješću o stanovništvu *The Report of the Inner City Sydney Registry Weeku* u 2016. godini, prikupljeni su odgovori koji prikazuju podatak o 516 osoba koje se suočavaju s beskućništvom diljem grada Sidneya.⁸⁷

Ova knjižnica je odlučila djelovati kao aktivni zagovornik beskućnika u zajednici te je kroz svoju politiku dobrodošlice, promociju i donaciju lokalnoj dobrotvornoj organizaciji za beskućnike zvanj *The Footpath Library*, kao i kroz *Pop up* knjižnični program u kojem se posjećuju skloništa za beskućnike učinila velike korake u poboljšanju kvalitete života ranjive skupine stanovništva. Osoblje knjižnice je prošlo formalnu obuku a potrebe osoba beskućnika redovita su stavka na svakodnevnim poslovima tima. Knjižnica Waverley osigurava članstvo osobama koje su u stanju beskućništva putem specifične politike koja dopušta članstvo bez posjedovanja fiksne adrese dok su djelatnici obučeni za svijest o mentalnom zdravlju i smirivanju situacije, koriste se NSW protokolom za beskućnike na javnim mjestima (2013) koji je prilagođen specifičnom prostoru knjižnice.⁸⁸ Zatim, knjižnica organizira posebnu rasprodaju knjiga u skladu s modelom "suspendirane kave" u kojem kupci mogu kupiti knjigu koju će donirati dobrotvornoj organizaciji *The Footpath Library* te je redovito zastupljena na Sydney Homeless Connect Dayu u suradnji s *The Footpath Library* dijeleći besplatne knjige, informacije o knjižnici i obrasce za članstvo. Waverleye postupak članstva provodi se tako što voditelj tima ili upravitelj knjižnice zahtijeva od osobe koja je beskućnik ili nema fiksnu adresu da priloži samo identifikaciju koja potvrđuje njegovo ime i prezime, kao što je zdravstvena kartica ili neki drugi osobni dokument. Takvi se korisnici onda pridružuju knjižnici kao članovi kategorije 'nepotvrđena adresa' i mogu posuditi do deset stavki odjednom.⁸⁹

⁸⁷ Bunić, S. On the front line: libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness. IFLA WLIC 2016 - Columbus, 2016. Str. 9. Dostupno na: <http://library.ifla.org/1315/>

⁸⁸ Isto, str. 10.

⁸⁹ Podaci preuzeti iz prikupljenih IFLA-inih anketa za izradu Smjernica.

Riga Central Library, Riga, Latvia - EU

Korisnici središnje knjižnice u Rigi mogu posuđivati knjige, glazbene zapise, filmove i druge materijale, čitati časopise i referentne publikacije, savjetovati se s knjižničarima te besplatno koristiti računala s pristupom internetu i raznim bazama podataka. Knjižnica je također demokratsko i prijateljsko okruženje za komunikaciju s drugim ljudima.

Uz razne prilagođene programe, knjižnica u svom prostoru zvanom *Dnevnim centrom za beskućnike i siromašne (The Day Centre for Homeless and Underprivileged)* nudi knjižnične usluge za korisnike bez stalnog boravka. Dnevni centar za beskućnike i nepriviligirane stanovnike nalazi se u 3-etažnoj zgradi koja je izgrađena i opremljena za tu svrhu.

Načelo piramide nužnosti Abrahama Maslowa uzeto je kao osnova za strukturu zgrade: na prvom katu su medicinski i sanitarni prostori u kojima korisnici mogu predati odjeću za dezinfekciju i pranje, otuširati se, odjenuti čistu, doniranu odjeću, jesti hranu iz pučke kuhinje te dobiti savjet liječnika psihologa i socijalnih radnika.⁹⁰ Prostori za odmor i studije nalaze se na drugom katu, a treba napomenuti da su sve prostorije dostupne osobama u invalidskim kolicima. Ovaj je centar rezultat suradnje sljedećih strukturnih jedinica Gradske uprave Rige: Socijalni odbor, Uprava predgrađa Latgalea i Odjel za socijalnu skrb. Može se reći da je to mjesto prostora inkluzije raznih stručnjaka i onih kojima su oni najpotrebitiji.

Korisnici također mogu u ovom centru gledati TV i koristiti računala koja imaju Office programe i pristup internetu, koji se koristi i u svrhe traženja posla. Prema podacima knjižnice, oko 40% korisnika može naći posao, poboljšati svoje živote i napustiti Centar.⁹¹

Dok se još osposobljavaju, pružena im je individualna pomoć od strane knjižničara, kako bi što bolje usavršili korištenje e-pošte, pisanje životopisa i traženje korisnih informacija.

⁹⁰ Isto.

⁹¹ Isto.

Library of Barcelona - EU

Grad Barcelona u vlasništvu općine posjeduje mrežu od 40 gradskih knjižnica koje su dio projekta kojeg je Barcelona osnovala 2005.godine zvanog *Mrežna pažnja za beskućnike (Network Attention for Homeless People)*. Mreža djeluje s namjerom jačanja organizacijskih kapaciteta grada, uz maksimalnu suradnju ustanova i drugih gradskih organizacija, s ciljem oporavka i povratka maksimalne osobne autonomije beskućnika. Iako knjižnice Barcelone promoviraju jednak pristup svojim uslugama prema svim građanima, te rade na tome da ljudi normalno koriste knjižnične usluge u suživotu s drugim korisnicima, svjesni su da rad na integraciji beskućnika zahtijeva posebne intervencije.

Knjižnice tada surađuju sa Službom za socijalno uključivanje (SIS) grada Barcelone koja provodi specifične kampanje za pomoć beskućnicima; tim uličnih pedagoga i psihijatara koji su posrednici u pristupu medicinskim uslugama, zatim obrada odobravanja socijalnih mirovina, privremena skloništa, pučke kuhinje itd. Također rade s privatnim i vjerskim organizacijama kao što su Caritas, Arrels, Heura, Sant Egigio, a zavod za društvenu intervenciju intervenira u različitim gradskim četvrtima kako bi se dekriminalizirala ova društvena skupina.⁹² Djelatnici knjižnice koji su dostavili IFLA-i ove podatke za izradu smjernica uočili su da većina beskućnika knjižnicu doživljava kao sigurno i ugodno okruženje, gdje su zaštićeni od nepovoljnih vremenskih uvjeta i mogućih uličnih sukoba. Promatranjem su također zaključiti da se preferiraju veće knjižnice gdje postoji više neformalnih mjesta za čitanje i gdje prolaze nezapaženije. Knjižnica Jaume Fuster, najveća narodna knjižnica u Barceloni te knjižnica Sagrada Familia primjer su navedene preferencije.⁹³

⁹² Isto.

⁹³ Isto.

Uspoređujući navedene knjižnične usluge u Sjedinjenim Američkim Državama, Europi i Australiji, te broj beskućnika kojima služi, nesrazmjernost je jasno vidljiva što ukazuje na to da usluge i metode mjerenja nisu i ne mogu biti univerzalne već prilagođene svakoj knjižnici posebno. Takav je način prilagođavanja realnim potrebama knjižnice u jednu ruku poželjan i potreban, a u drugu sprječava da se podaci i modeli rada s beskućnicima različitih zemalja uspoređuju.

S druge strane, u provedenim IFLA-inim anketama diljem svijeta, vidljivo je da većina knjižnica u Europi nema specifično dizajnirane programe/usluge za korisnike koji su u stanju beskućništva što ukazuje da su *Smjernice* doista potrebite kako bi služile kao primjer kako se odnositi u situacijama kada treba odlučiti koje im usluge ponuditi.

5.3 PRIMJERI DOBRE PRAKSE - HRVATSKA

Knjižnice grada Zagreba

Knjižnice grada Zagreba mogu se pohvaliti svojim doprinosom u poticanju i stvaranju IFLA-inih *Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu*, one su i nastale pod inicijativom Sanje Bunić, osnivačice Programa podrške beskućnicima već davne 2010. godine u travnju, voditeljice projekta *Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika* te koordinatorice volontera. Programi i projekt osmišljeni su u skladu s misijom knjižnice o dostupnosti svim vrstama informacija, znanja te kulturnim dobrima za razvitak kako pojedinaca tako i cjelokupne društvene zajednice, a spomenuti je projekt financiran donacijom međunarodne neprofitne organizacije EIFL (Electronic Information for Libraries), namijenjen ostvarivanju sljedećih ciljeva:

1. znanjima i vještinama osnažiti beskućnike za aktivno uključivanje u društvena i kulturna zbivanja i na tržište rada,
2. u partnerstvu s različitim ustanovama i udrugama doprinijeti umrežavanju socijalno isključenih osoba,
3. predstavljanjem iskustava i rezultata rada mijenjati predrasude o beskućnicima,
4. promijeniti predrasude o knjižnicama kao mjestima gdje se samo posuđuju knjige i predstaviti ih kao ustanove koje ruše socijalne barijere te uključuju i one koji su na margini društva.⁹⁴

U suradnji s Volonterskim centrom Zagreb, KGZ je kontinuirano radio na sedam programa koji su služili kao podrška svojim korisnicima beskućnicima. Tu je spadala radionica informacijske pismenosti za beskućnike, volontiranje beskućnika na radionicama, zatim kreativne radionice uključujući salvetne tehnike na tekstu, drvu i kartonu koje su se održavale u deset termina, prigodna prodaja prvog hrvatskog časopisa o beskućništvu i srodnim socijalnim temama "Ulične svjetiljke" te pomoć pri pisanju članaka, promocije programa s beskućnicima (u Javnoj raspravi i promociji projekta *Jednake mogućnosti - inkluzivno volontiranje kao put prema integraciji i većoj zapošljivosti* održanoj 3.2.2011. u Zagrebu, o dobrobiti volontiranja govorio je i

⁹⁴ Bunić S. Što knjižnice čine za beskućnike. // *Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva* / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 127.

volonter-beskućnik Drago Rendulić) te je organizirano druženje beskućnika, volontera, zaposlenika i korisnika knjižnica pod nazivom *Dovedi prijatelja*.⁹⁵ Iako je knjižnica već tada ovim akcijama poduzela određene korake koji se mogu smatrati pozitivnim primjerima knjižničnih usluga za beskućnike, najviše pažnje zauzeo je projekt *Knjigom do krova*, za koji je knjižničarka Sanja Bunić primila nagradu *Ponos Hrvatske* 2016. godine, neprofitne udruge za promicanje hrabrosti, humanosti i nesebičnosti.

PROJEKT KNJIGOM DO KROVA

Za razdoblje od 1. studenog 2011. do 30. listopada 2012. godine, projekt je primio potporu od 15 000 američkih dolara od međunarodne neprofitne organizacije EIFL u okviru PLIP-a (Program za inovacije u javnim knjižnicama) u kategoriji poboljšavanja mogućnosti zapošljavanja.⁹⁶ Potpora je korištena za organiziranje radionica informacijske i informatičke pismenosti beskućnika u skloništu Kosnica, radionice za pomoć u traženju posla u Gradskoj knjižnici i u skloništu Kosnica te za održavanje seminara o pravima beskućnika i pomoći u rješavanju pojedinačnih slučajeva u suradnji s Pravnom klinikom.

Provedba projekta također je uključivala doniranje četiri računala i pisaača Prenocištu za beskućnike Kosnica za održavanje radionica informatičke i informacijske pismenosti za beskućnike u Kosnici i Gradskoj knjižnici, Bibliobusna služba donirala je knjige i pružala stručnu pomoć pri osnivanju i sređivanju zbirke knjiga u Kosnici. Radionice podrške za traženje posla koje su provodili psiholozi Rehabilitacijskoga centra za stres i traumu u Kosnici i Gradskoj knjižnici održale su se na teme: 1. Znam što umijem i koliko vrijedim; 2. Teškoće u traženju posla i kako ih prevladati; 3. Kako doći do informacija o poslovima; 4. Siguran/na u sebe na razgovoru za posao.⁹⁷

U svrhu promocije projekta javnosti, izdan je zbornik radova *Druga prilika: izazovi i perspektive u radu s beskućnicima* koji je sakupio iskustva, izazove i rezultate knjižnice i partnera u organizaciji implementiranja projekta, a u suradnji je također

⁹⁵ Isto, str. 128-132.

⁹⁶ Podaci preuzeti iz prikupljenih IFLA-inih anketa za izradu Smjernica.

⁹⁷ Bunić S. Što knjižnice čine za beskućnike. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 134.

izdan letak *Informator za beskućnike* koji je sadržavao korisne informacije za beskućnike i kontakte kome se mogu obratiti u specifičnim situacijama.⁹⁸

U svom prvom posjetu radionici u travnju 2018. godine, koja se još uvijek kontinuirano održava dvaput tjedno (četvrtkom i petkom), i u razgovoru sa Sanjom Bunić dok još nisam volontirala na informatičkim radionicama, doznala sam iz prve ruke kako je to raditi s beskućnicima i s kojim se sve izazovima suočavaju djelatnici i volonteri, stoga ću za potrebe diplomskog rada priložiti transkript razgovora s voditeljom projekta, Sanjom Bunić:

1. Koji je bio glavni motiv zbog kojeg ste započeli projekt *Knjigom do krova*?

Dakle, kako sam koordinatorica volontera Knjižnica grada Zagreba, Volonterski centar me zamolio da za Noć Knjige, prije osam godina, prodaju bookmarkere i promoviraju časopis Ulične svjetiljke u knjižnici jer su radili kreativne radionice s beskućnicima. Kada sam na radionici upoznala jednog beskućnika koji je prodavao časopis i bookmarkere, shvatila sam da imam predrasude o njima, međutim on je bio pristojan, toplo mi stisnuo ruku i razgovarao, stoga me jako pogodilo kada sam osvijestila da imam predrasude a ja sam sociolog. Onda sam krenula raditi kreativne radionice s njima u knjižnici, kao volonter Volonterskoga centra zato što je to bilo puno ljepše okruženje nego u starom prihvatilištu, gdje je sve to skupa bilo dosta depresivno. Shvatila sam da se dobro osjećam s tom grupom i jedan od beskućnika me pitao može li doći na informatičke radionice u knjižnicu, rekla sam mu da može. Jako je brzo sve pohvatao, vidjela sam ga jednom kako pokazuje drugim beskućnicima kako pretraživati katalog i pitala sam ga hoćemo li zajedno pokrenuti radionice te se on odmah složio. Ja sam njemu bila podrška vezana za informatiku ako nešto zašteka, a on je bio važna poveznica između knjižnice i beskućnika. Eto, to je bio nekakav glavni motiv, rušenje osobnih predrasuda i to što sam shvatila da se oni jako dobro osjećaju u knjižnici.

⁹⁸ Bunić, S. Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Str. 4. Dostupno na: <http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf>

2. Što sve uključuje programe podrške za beskućnike u KGZ-u, kako je koncipiran projekt *Knjigom do krova* i tko ga financira?

Na ovo mi je pitanje Sanja odgovorila e-mailom, koji je ujedno i izvadak iz tada prošlogodišnjeg (2017.g.) izvještaja Gradu Zagrebu koji im pruža financijsku potporu za sljedeće programe:

- 1. Radionice informacijske pismenosti za beskućnike u Gradskoj knjižnici (kontinuirano svakog četvrtka i petka od 10 do 12 sati)*
- 2. Druženje neformalne volonterske inicijative Glavu gore i beskućnika uz društvene igre (kontinuirano svakog ponedjeljka od 17.30 do 19.00 sati) u Odjelu za djelu i mladež Gradske knjižnice*
- 3. Dovedi prijatelja - organizirano druženje beskućnika, volontera, zaposlenika i korisnika knjižnica*
- 4. Promocija programa s beskućnicima*

Ciljeve projekta *Knjigom do krova* sam već ukratko navela gore u tekstu, a ovdje ću ih spomenuti u proširenoj verziji:

1. znanjima i vještinama osnažiti beskućnike za aktivno uključenje u društvena i kulturna zbivanja i tržište rada. Na radionicama korisnici stječu informatička znanja i vještine pronalazanja korisnih informacija, potiče ih se da se uključe u tržište rada. Širenjem socijalne mreže doprinosi se njihovoj socijalnoj inkluziji.
2. u partnerstvu s različitim ustanovama i udrugama doprinijeti umrežavanju socijalno isključenih osoba. Dobra suradnja odvija se s Volonterskim centrom Zagreb. Na njihovim mrežnim stranicama oglašava se potreba za volonterima, a programi sudjeluju u nacionalnim kampanjama volonterskih centara. U partnerstvu s udrugom Dom nade, neformalnom volonterskom inicijativom Glavu gore te Humanitarnom udrugom Fajter pokušava se doprijeti do što većeg broja korisnika. Partnerske organizacije i zajednički korisnici sudjeluju u raznim kulturnim događanjima, senzibiliziraju javnost za problematiku beskućništva i povezuju se s pojedincima, stručnjacima i organizacijama koje su voljne pružiti podršku osobama koje su se našle u beskućništvu. Dobra suradnja odvija se i s prenočištima u Gradu Zagrebu. Već treću godinu za redom se održava i

Božićni domjenak korisnika, suradnika i prijatelja organizacija koje pružaju podršku beskućnicima.

3. predstavljanjem iskustava i rezultata rada mijenjati stereotipe i predrasude o beskućnicima. Gostovanjem voditeljice programa, volontera i korisnika na domaćim i međunarodnim stručnim skupovima knjižničara i koordinatora volontera, člancima u stručnim publikacijama i priložima u raznim medijima utječe se na mijenjanje predrasuda o ovoj ranjivoj društvenoj skupini.

4. promijeniti stereotipe o knjižnicama kao mjestima gdje se samo posuđuju knjige i predstaviti ih kao ustanove koje ruše socijalne barijere te uključuju i one koji su na margini društva. Priznanje PONOS HRVATSKE, objave i prilozi u medijima te organizacija prigodnih događanja utječu na promjenu slike o knjižnicama kao mjestima gdje se samo posuđuju knjige. Predstavlja ih se kao mjesta koja daju vrijedan doprinos kvaliteti života u zajednici, posebno kvaliteti života društvenih skupina koje su u riziku od socijalne isključenosti.

3. Koliki je odaziv beskućnika na radionice?

Ovdje u knjižnici imamo osam kompjutera, iako broj korisnika varira, uzimajući u obzir nekakav prosjek, uglavnom sva računala budu zauzeta za vrijeme radionice, zato što imamo i korisnike iz inkluzije.

4. Smiju li beskućnici posuđivati knjige, imaju li članske iskaznice?

Ako imaju potvrdu da su korisnici Socijalne skrbi; da koriste Pučku kuhinju, da primaju jednokratne naknade, da su korisnici prihvatilišta ili ako su čak korisnici prenoćišta Majke Terezije (u prenoćištu mogu samo prespavati), na njihovu adresu se mogu prijaviti. Ako nemaju svoju adresu mogu se prijaviti na te adrese i dobiti pravo na besplatan upis. Ili ako su korisnici socijalne skrbi mogu dobiti besplatan upis, napišem ravnateljici zamolbu i ona u 90% slučajeva to odobri, tako to rješavamo, međutim oni koji nemaju nikakvo prebivalište u gradu Zagrebu oni ne mogu posuđivati knjige. Ipak,

pozitivna je stvar što smo prenoćistima donirali nešto knjiga, zbirke su poslane u oba prenoćišta te oni koji ne žele doći u knjižnicu mogu tamo posuđivati knjige.

5. Postoje li zabilježeni podaci kako je radionica pomogla svojim korisnicima u smislu bolje budućnosti ili zapošljavanja?

To je pitanje jako kompleksno. Ljudi koji ne poznaju beskućnike očekuju da bi se oni trebali zaposliti u roku od par mjeseci ili godinu dana i riješiti sve svoje životne probleme. Većina njih su ljudi koji imaju višestruke traume, što je najgore; imaju traume iz djetinjstva, traume koje im čitav život obilježuje, tako da nemaju unutarnje resurse za i održati veze i zaposlenje koje većina nas ima, tako da ljudi misle da traume koje su nekome obilježile čitav život mogu biti riješene u godinu dana. Dakle, da bi netko izišao iz beskućništva, treba imati jako veliku podršku, podršku stručnjaka i institucija. Recimo kod nas je socijalno poduzetništvo jako slabo razvijeno, pogotovo kad se radi o nekakvim zaštićenim okolnostima kada treba imati razumijevanja prema svim traumama koje su prošli ti ljudi. Ipak, mogu navesti primjer jednog korisnika koji je imao mnogo zdravstvenih problema i u cijeli proces su bili uključeni i Volonterski centar u Zagrebu, Ulične svjetiljke i mi (KgZ). Poliklinika Svjetlost mu je riješila probleme s vidom, riješio je probleme s mjehurinom i kamencem, nije stalno išao na bolovanja te je nakon toga dobio stalno zaposlenje. Ali to je bio dugotrajan proces od par godina gdje se jako puno organizacija angažiralo i dalo podršku.

U sljedećem ću se poglavljju osvrnuti na iskustva volonterki te samih beskućnika koji su korisnici knjižničnih usluga na radionicama.

6. RADIONICA INFORMACIJSKE I INFORMATIČKE PISMENOSTI U KGZ-U

'Konceptija radionica:

1. osnove korištenja računala i pretraživanje interneta;
2. pisanje i oblikovanje teksta životopisa i molbe za zaposlenje;
3. kako pronaći informacije o zaposlenju na internetu, elektronska pošta;
4. primjena usvojenih znanja (pronalaženje informacija o ponudi zaposlenja, pisanje životopisa, slanje priloga elektronskom poštom).⁹⁹

Koristila sam se kvalitativnim metodama istraživanja kako bih procijenila rezultate samih radionica evaluacijom korisničkog iskustva; korištenjem kratkih pitanja/intervjua jedne od volonterki te korisnika/beskućnika. Pitanja za volonterku bila su sljedeća:

1. Što te motiviralo odnosno koji su bili početni razlozi za uključivanje u volonterski rad na informatičkim radionicama s beskućnicima u knjižnici?

I prije uključivanja u radionice u knjižnici stekla sam iskustvo u radu s beskućnicima, najprije kroz terenski rad i intervju koje sam radila s beskućnicima u sklopu svog diplomskog rada na studiju sociologije, a potom i kroz zaposlenje u Gradskom društvu Crvenog križa Zagreb, gdje mi je jedna od zadaća bila rad u stambenoj zajednici za mlade beskućnike. Kada mi je tamo ugovor istekao i našla sam se u fazi traženja novog posla, javila sam se za volontiranje na projektu „Knjigom do krova“ kako bih dio slobodnog vremena poklonila društvenoj skupini za čije sam se pripadnike ranije uvjerila da imaju teške i složene životne priče i da im je potrebna podrška.

⁹⁹ Bunić S. Što knjižnice čine za beskućnike. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Str. 133.

2. Jesu li se tvoja očekivanja o radu u radionici podudarala sa stvarnom situacijom ili su se kroz rad poprilično izmijenila?

Moja očekivanja djelomično su se podudarala sa stvarnom situacijom, a djelomično su se izmijenila kroz rad na radionicama. Onaj dio u kojem su se očekivanja izmijenila je taj da sam prije uključivanja u radionice mislila da će radionice biti strukturirane, tj. da će na svakoj postojati određene teme vezane uz rad na računalu, koje se obrađuju s korisnicima, ali sam već tijekom prve radionice shvatila da je to nemoguće jer dolaze korisnici različitih interesa, različitih dobrih skupina, s različitim stupnjem predznanja u radu na računalu i da je zato individualan pristup svakome od njih nužan .

3. Misliš li da beskućnici dobivaju određena znanja i neke nove naučene vještine kojima se kasnije u životu mogu služiti i tako sebi olakšati život u smislu traženja posla, širenje mreže kontakata itd.?

Smatram da beskućnici kroz radionicu dobivaju znanja koja kasnije mogu iskoristiti u privatnom ili poslovnom smislu, ali isto tako smatram da mnogima razlog dolaska na radionice nije stjecanje znanja, već dolazak na mjesto gdje se osjećaju dobrodošlo i prihvaćeno, gdje s nekime uz rad na računalu, mogu i popiti kavu i popričati, napuniti mobitel, a tijekom zimskih mjeseci se i ugrijati. Isto bih htjela naglasiti i da bez obzira na to što korisnici radionica znanja stečena u knjižnici mogu upotrijebiti i izvan knjižnice u svrhu pronalaska posla, širenja mreže kontakata i sl., potrebna im je sustavna podrška (suradnja prihvatilišta, knjižnica, udruga koji im mogu pružiti psihosocijalnu podršku, poslodavaca, centara za socijalnu skrb, pravnih službi itd).

4. Koja iskustva si dobila u radu s korisnicima radionica?

Iskustva koja sam stekla u radu s korisnicima su pozitivna i mislim da ih mogu primijeniti u različitim situacijama koje se ne odnose na volontiranje. Prije svega, tu bih istaknula prilagodbu jer su beskućnici socijalna kategorija koja obuhvaća najrazličitije profile ljudi i zato se u komunikaciji s njima svakome treba prilagoditi (netko voli da mu se ne posvećuje previše pažnje i da može u miru raditi, netko treba konstantnu pažnju, netko se voli šaliti i prihvaća šalu, netko je ozbiljan i sl). Općenito,

atmosferu na radionicama smatram ugodnom i opuštenom pa mislim da takve stvari dođu spontano, kao i one kako odreagirati u nekoj konfliktnoj situaciji (npr. kada je korisnik ljut i ogorčen zbog situacije u kojoj se nalazi pa svojim negodovanjem ometa druge).

Rad volontera u parovima također je nešto što smatram jako vrijednim iskustvom jer je lijepo surađivati s osobama koje žele odvojiti svoje vrijeme kako bi učinile nešto dobro i lijepo za druge.

5. Kako vidiš ulogu knjižnice u socijalnom uključivanju beskućnika?

Jedan od problema s kojim se beskućnici suočavaju je mogućnost informiranja, odnosno, iako svi imamo pravo na pristup informacijama, zbog životnih okolnosti, one im često nisu dostupne. Mislim da kroz taj problem knjižnice mogu dati doprinos u socijalnom uključivanju beskućnika, kao mjesta na kojima se u svoj građi kojom raspolažu, kriju milijuni informacija, a uz to, organiziraju i različite događaje, raspolažu tehnologijom i ljudskim resursima koji su neophodni u socijalnom uključivanju beskućnika. Ono gdje mislim da bi u budućnosti uloga knjižnica još mogla jačati je inkluzivno volonterstvo, odnosno uključivanje beskućnika i pripadnika ostalih osjetljivih društvenih skupina u volontiranje sa svrhom socijalnog uključivanja, vraćanja radnih navika ako su dugo izvan tržišta rada itd.

(Ne znam puno o tome, ali mislim da Knjižnice Grada Zagreba već to prakticiraju, samo ne znam u kojoj mjeri. Na početku, kad je Sanja tek počela s ovim projektom, volontirao je jedan beskućnik, a mislim da su u nekim knjižnicama u različite aktivnosti kao volonteri uključene i starije osobe, osobe s invaliditetom, ...)

Iz druge perspektive; iz pogleda beskućnika a za potrebe ovoga rada korisnici radionica su, nakon što sam dobila njihovo odobrenje, usmenim putem, individualno i anonimno odgovorili na nekoliko kraćih pitanja sljedećeg oblika:

1. Što najčešće koristite/pretražujete na računalima na radionicama?
2. Što ti se sviđa na radionicama?
3. Što bi promijenili na radionicama?

Njihove sam odgovore prikupila i sastavila u cjelovit tekst kako bi se dao uvid u cjelokupnu sliku radionice. Na prvo su pitanje odgovarali kako se na radionici najčešće koriste elektroničkom poštom te programom za obradu riječi Microsoft Word a pretražuju oglase vezane za zapošljavanje te za zainteresiranu poslovnu ponudu šalju životopise i molbe. Uglavnom se pretražuju poslovi na internetskim stranicama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (<https://burzarada.hzz.hr>), Moj Posao (<https://www.moj-posao.net/>), Bika.net (<https://www.bika.net/poslovi>). Također pretražuju medicinske sadržaje ili neke druge sadržaje iz stručne literature, ovisno o pojedinačnom interesu. Radionice korisnici koriste i za slušanje muzike uz koju se mogu opustiti, ili zabaviti uz neke zabavne medijske sadržaju na internetu, kao i stvaranje korisničkih profila na Facebooku, Twitter itd...

Glavni cilj im je informatički se opismeniti, tehnološki se usavršiti, naučiti temelje informacijske pismenosti.

Svi su korisnici zadovoljni uslugama koje primaju na radionicama (najvažniji im je slobodan pristup internetu) a ono što bi promijenili je veći broj sati radionica jer smatraju da bi uz veći broj dana i sati radionica postali još uspješniji u savladavanju potrebnih znanja i vještina, uz veći broj volonterskih djelatnika. Posebno im je drago i cijene to što netko dolazi k njima, skuha im kavu, sasluša ih i popriča s njima.

Na internetskoj stranici KGZ-a možemo pronaći odvojen prostor za tekstove beskućnika, pod kategorijom nazvanom *Beskućnici pišu*, a u svom je članku Drago Rendulić, prvi korisnik-volonter koji je nakon dogovora sa Sanjom vodio te iste radionice, napisao: “Na Radionicama sam se naučio služiti kompjutorom. Dugo sam mislio da je to komplicirano. Sad mogu sam tražiti knjige preko kataloga knjižnice jer

volim čitati. Preko interneta mogu pročitati novine i sve što me zanima. Budući da izrađujem unikatne čestitke, na internetu pronalazim ideje za izradu novih čestitki. Volontiranjem sam dobio mogućnost da pomognem svojim kolegama beskućnicima da u prostoru knjižnice mogu naučiti koristiti se kompjuterom, dobiti informacije koje ih zanimaju vezano uz zdravlje, posao, hobi... Nije mi teško odvojiti sat i pol tjedno, jer je to sve na obostranu korist. Privukli smo pozornost raznih medija i na taj način sam upoznao širi krug ljudi s problemom beskućništva i pomogao sam da ljudi malo drugačije gledaju na to.”¹⁰⁰

Zaključak o evaluaciji radionica

Kako svaki čovjek ima individualne potrebe i specifične interese kojima se okupira, tako su i korisnici radionica jedinstveni pojedinci različitih dobnih skupina, obrazovanja i predznanja, a i svaka je radionica uvijek drukčija na svoj način i u najmanju ruku korisna i zanimljiva beskućnicima kao i volonterima, kojima je druženje s njima zaista postalo već ugodnog i prijateljskog karaktera.

Pozitivnom inicijativom i daljnjim pomakom koji utječe na promociju ovakvih projekata i senzibiliziranja javnosti može se smatrati nedavno novonastali projekt *Priče bez krova*, Facebook stranica nastala iz radionica koje su pokrenule volonterke Ena Fuzul i Ela Rukavina, na kojoj se mogu pročitati priče koje su iz prvog lica ispričali beskućnici a povodom čijih se priča želi utjecati na vidljivost tih korisnika.

Ipak, vrativši se malo unazad u prošlost, na početke ovih radionica, možemo uvidjeti kako nije sve teklo tako glatko kao što je to bilo u Zagrebu. U anketi koju je Sanja Bunić provela među knjižničarima Gradske knjižnice Zadar, nakon što su jedini iz Hrvatske, osim Zagreba, organizirali slične knjižnične usluge 2013. godine ali i prestali s provođenjem nakon nekoliko mjeseci, saznajemo odgovore na problematične aspekte provođenja usluga iz knjižničarske perspektive.¹⁰¹ Ono što su naveli kao najveće probleme jest nedostatak obuke za krizno komuniciranje, dakle nedostatak stručnog

¹⁰⁰ Knjigom do krova - mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. <https://beskucnik.kgz.hr/beskucnici-pisu/drago-pise/> (30.04.2019.)

¹⁰¹ Bunić, S. Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Str. 6. Dostupno na: <http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf>

znanja i vještina kako bi se mogli nositi sa svim izazovima s kojima se susreću u radu s beskućnicima.

Jedan od ispitanika smatrao je problemom činjenicu da oni koji posjeduju profesionalno znanje i vještine ne posjeduju empatiju te time ne posjeduju mogućnost praktične primjene svojih znanja prema korisnicima. Također, bitno je naglasiti podatak iz ankete koji ukazuje na to da iako je skoro sto posto anketiranih knjižničara (96.97%)¹⁰² smatralo da knjižnične usluge za beskućnike trebaju biti organizirane na područjima gdje je broj beskućnika velik, samo pola ispitanika je bilo spremno sudjelovati u tim uslugama.

Rješenja za ove navedene probleme ponudile su *Smjernice*, ali valja spomenuti i stručno osmišljeni Knjižnični vodič kojeg je napisao Ryan Dowd, objavljen 2018. godine s pomoću kojeg provodi u knjižnicama stručnu obuku putem raznih seminara, tečajeva i treninga za knjižnično osoblje.

7. KNJIŽNIČARSKI VODIČ ZA BESKUĆNIŠTVO - pristup usmjeren na rješavanje problema, sprječavanja sukoba i služenje svima

Knjiga je objavljena 2018. godine, namijenjena kao vodič upravo knjižničnom stručnom osoblju a izdavač je American Library Association.

Osobne vrijednosti autora na kojima se temelji ova knjiga, odnosno njegova uvjerenja autor navodi na početnim stranicama:

- '1. Svako ljudsko biće zaslužuje temeljno ljudsko dostojanstvo (bez iznimaka).
2. Ljudi su u principu dobri i kad se prema njima odnosi s poštovanjem i brigom, većina će uzvratiti istom mjerom.
3. Suosjećanje i empatija nisu slabosti. To su zapravo najmoćniji alati za stvaranje pravednijeg svijeta.
4. Ipak, suosjećanje i empatija nisu dovoljni. Potrebne su nam vještine i prakse za efektivan rad. Potrebno nam je praktično suosjećanje ako želimo mijenjati svijet.'¹⁰³

¹⁰² Isto.

¹⁰³ Ryan Dowd. *The librarian's guide to homelessness : an empathy-driven approach to solving problems, preventing conflict, and serving everyone*. Chicago : ALA Editions, 2018. Str. xiii.

Ovaj se vodič uglavnom fokusira na zadnje, četvrto uvjerenje stoga se autor, kao profesionalni izvršni direktor velikog prihvatilišta za beskućnike u Chicagu, koji je trenirao osoblje u organizacijama poput knjižnica, bolnica, policijskih stanica i poslovnih objekata, bavi ključnim postavkama - a to je kako pomoću empatije kvalitetno služiti najranjivijima ali i cijeloj zajednici. Takav pristup radu stvara sistem u kojem će ljudi slijediti pravila, sistem koji funkcionira bez prijetnji kaznama.¹⁰⁴ U represivnim državnim sustavima poput policije, kazne su dominantni model u rješavanju problema neposluha. Mnoge su knjižnice izvijestile da su spomenutom promjenom načina rada koji je Dowd nazvao *empathy-driven enforcement*, riješile odnosno reducirale većinu problema koji se dotiču beskućnika, osoblje je zadovoljnije i osjeća se sigurnije a beskućnici i njihovi skrbnici se osjećaju poštovano i dobrodošlo.¹⁰⁵

U prvom dijelu knjige autor se bavi pojmovnim određenjima beskućništva, u drugom nudi specifične alate *praktične empatije* a u trećem se dijelu bavi specifičnim problemima u odnošenju s osobama koje pate od mentalnih oboljenja. Četvrti je dio namijenjen za lekcije, u kojima Down poučen iskustvom rada u prihvatilištu, objašnjava kako voditi tim i kako knjižnica može optimalno pomoći beskućnicima.

Knjižnice, simbolično mjesto središta zajednice, ispunjava i nosi ulogu neusporedivu s ostalim modernim državnim institucijama. Knjižnice, bez obzira na rasu, vjeru, boju kože, politička i religijska uvjerenja te socioekonomski status, dopuštaju svakom stanovniku slobodan ulaz i članstvo. Osim beskućnicima u određenim situacijama.

Kada beskućnik ne posjeduje identifikacijske isprave, ne može posuđivati knjige, odnosno ne može napraviti člansku iskaznicu i koristiti knjižnične usluge.

Autor raščlanjuje tri vrste beskućnika, ovisno o trajanju njihovog statusa kao beskućnika:

- kratkoročno - to su pojedinci koji su kratko vrijeme beskućnici te je njihov postotak u skloništu gdje je autor radio Hesed House, bio oko 50% a izlazili bi već nakon dva tjedna, bez većih problema.

¹⁰⁴ Isto.

¹⁰⁵ Isto.

- srednjoročno - beskućnici kojima iskustvo beskućništva traje oko godinu dana. Ova podgrupa uglavnom ima jedan veći problem (npr. mentalno oboljenje, ovisnosti, zdravstveni problemi, pravni problemi itd...)
- dugoročno ili kronično - pojedinci koji su beskućnici više od godine dana te duže vremensko razdoblje, takva skupina ima više većih problema npr. mentalno oboljenje i ovisnost o drogi ili zdravstvene i pravne probleme. Potrebne su godine ili čak cijeli život za rad s ovom skupinom ljudi te mnogostruki životni izazovi i promijene. Oni spadaju u 8% beskućnika u prihvatilištu Hesed House.¹⁰⁶

Dowd smatra da je individualistički karakter suvremene zajednice odgovoran za obiteljsko rasplinjavanje odgovornosti spram druge osobe, člana obitelji ili zajednice. Rezultat tog manjka osjećaja odgovornosti za drugu osobu jest pojava beskućništva. Ljudski su odnosi esencijalni i od neizmjerne važnosti potrebni za izgradnju stabilne zajednice, a neki ljudi jednostavno ili nemaju obitelj ili nemaju poznanike koji bi bili voljni udomiti ih ili su zbog određenih okolnosti, bolesti i ovisnosti uništili obiteljske veze.

Stoga je jedna od uloga knjižnice - inkluzija. Osjećaj uključenosti u zajednicu: "Narodna knjižnica mogla bi zapravo biti posljednja institucija istinske demokracije. Beskućnici to prepoznaju - i cijene."¹⁰⁷

Beskućnici spadaju u osjetljivu socijalnu skupinu te se od većine ljudi razlikuju po nekoliko faktora: odrasli su siromašni, imaju drukčija jezična izražavanja, njihov je vokabular uglavnom manjeg opsega zbog manjka obrazovanja stoga veću pažnju pridaju neverbalnim znakovima, raspravljaju drukčije, imaju drukčiji pogled na prostor i vrijeme te također na poštovanje osobe, pretrpjeli su nekakvu vrstu traume te su u većoj opasnosti od drugih ljudi stoga žele izgledati opasnije, neki pate od mentalnih bolesti te ovisnosti o alkoholu i drogama, imaju manjak samopoštovanja, nepovjerenje u druge ljude te veliku vrijednost pridaju osjećaju pravde.¹⁰⁸

Iako bi bilo suviše olako i rizično reći da Dowd svojim pristupom nudi stopostotnu učinkovitost, slažem se s njim u tvrdnji da je psihologija većine beskućnika izuzetno slična psihologiji svakog drugog ljudskog bića, a srećom, živimo u dobu u

¹⁰⁶ Isto, str. 6.

¹⁰⁷ Isto, str. 12.

¹⁰⁸ Isto, str. 41.

kojem istraživači mogu objasniti ljudsku prirodu na utemeljenijim znanstvenim istraživanjima. Stoga on smatra da nam ti uvidi omogućuju legitimno korištenje empatije i načela suosjećanja u našim namjerama dobrovoljnog slijedenja pravila od strane beskućnika, bez pribjegavanja kažnjavanju, a njegov je pristup priložen i objašnjen na Slici broj 6.¹⁰⁹

	Empathy-Driven Enforcement	Punishment-Driven Enforcement
Culture	Rooted in a culture of assistance and cooperation.	Rooted in a culture of domination and legalism.
How It Works	Gains compliance with the rules by minimizing the power imbalance between the rule-enforcer and enforcee.	Gains compliance with the rules by maximizing the power imbalance between the rule-enforcer and enforcee.
Mentality	Creates a "partner" mentality in the patron.	Creates a "victim" mentality in the patron.
Who Decides	Library staff decide the terms of engagement.	Patron decides the terms of engagement.
Benefit	Effective.	Simple.

Slika 6

U gore prikazanoj tablici možemo vidjeti navedene razlike između pravila koji su bazirani na empatiji i onih koji se baziraju na prekršaju koji posljedično ishoduju kaznu. U kulturi koja je ukorijenjena u međusobnom pružanju pomoći - kooperaciji, stječe se poštivanje pravila minimiziranjem neravnoteže u odnosima moći između provoditelja zakona i poštivatelja zakona, za razliku od kulture u kojoj vlada dominacija moći i legalizma gdje se pridržavanje zakona uspostavlja maksimiziranjem neravnoteže moći. Dok se u prvotnoj kulturi zasnovanoj na empatiji stvara mentalitet partnerstva između članova zajednice, u kulturi dominacije i legalizma kreira se mentalitet žrtve.

U takvim različitim okruženjima pridržavanje pravila je glavni cilj za obje strane međutim sklonost pridržavanja pravila i mentaliteti pojedinaca su razmjerno suprotni.

Ryan J. Dowd u *Knjižničarskom vodiču za beskućništvo* navodi mnoštvo alata koji su korisni za korištenje u situacijama eskalacije sukoba između nadređenih

¹⁰⁹ Isto, str. 41.

djelatnika knjižnice te beskućnika. On je zagovornik *empathy-driven enforcement* te se svi alati dotiču takvog pristupa a odbija pristup *punishment-driven enforcement* tvrdeći da se u takvom ozračju pravila ne mogu efikasno slijediti.

Na web stranici <http://www.homelesslibrary.com/> mogu se pronaći brojni savjeti Ryana J. Dowda u reduciranju problema i konflikta, koji ujedno uvažavaju inkluziju i jednako poštovanje prema svakom članu knjižnice. Na toj se stranici mogu pronaći tečajevi specifično namijenjeni osposobljavanju knjižničnog osoblja za pouzdani rad s populacijom beskućnika.

8. ZAKLJUČAK

Knjižnice bi iz društvene perspektive, kao ustanove vrijedne kulturne baštine zajednice, trebale biti smatrane ne samo čuvaricama riznice znanja, pogleda poteklog iz tradicionalnog zatvorenog elitističkog pristupa, već bi, a pogotovo se to odnosi na narodne knjižnice, trebale raditi na otvaranju zajednici, stvaranju i promoviranju nove, modernije slike knjižnice.

Kada pomislim na suvremeno, 'postmoderno' stanje sjetim se raznih socioloških i kulturalnih pravaca i teoretičara društva i društvenih zbivanja, pa bih voljela spomenuti svjetski poznatog i afirmiranog znanstvenika, sociologa Manuela Castellsa, koji u svojim teorijama smatra da je informatička revolucija zaslužna za nadilaženje industrijske epohe kapitalističkog društvenog modela a proces stvaranja informacijskog, globalnog i umreženog društva djeluje bez hijerarhijskog uređenja u sklopu interaktivne informacijske mreže sustavom veza među svim sudionicima.¹¹⁰ Ipak, to ne znači da u novom organizacijskome modelu ne postoje centri moći i odlučivanja. Informatičko je doba stvorilo nove oblika rada. Mada je Castells skeptičan kada se radi o mogućnosti skorih promjena postojećeg poretka bogatstva i moći, on podupire sve društvene pokrete i programe koji teže stvaranju pravednijeg društva uz uvjet da ti pokušaji budu realističniji i pragmatičniji od prošlih političkih ideologija koje su dovele do "toliko uzaludnih žrtava".¹¹¹ Shodno takvome kontekstu, tu vidim ključnu ulogu knjižnice u omogućavanju korištenja slobodnog pristupa internetu svim svojim članovima, posebice onima koji nemaju vlastite resurse kojima bi se koristili za njegov pristup kao što su to beskućnici. Zato je važno naglasiti beneficije informacijskih i informatički radionica analiziranih u ovome radu. Mnoge se knjižnice diljem Amerike nisu snašle odmah kad ih je prodor i nagli porast broja beskućnika uzdrmao već ranih osamdesetih godina prošlog stoljeća.¹¹² Tek je 1990. godine Američko knjižničarsko udruženje (ALA) usvojilo politiku poznatu pod nazivom *Politika siromašnih ljudi* (Poor People's Policy), dajući nekoliko preporuka u poboljšavanju usluga za siromašne. Od tada pa sve do

¹¹⁰ Mesarić, M. Informatička revolucija i njezin utjecaj na stvaranje informatičke, mrežne, globalne ekonomije - analiza Manuela Castellsa. Ekonomski pregled, Vol. 56 No. 5-6, 2005. Str. 390.

¹¹¹ Isto, str. 392.

¹¹² Kelleher, A. Not just a place to sleep: homeless perspectives on libraries in central Michigan. <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00242531311328122> (30.04.2019.)

objave finalne verzije *Smjernica* 2016. godine kada su ugledale svjetlo dana, trajao je dugotrajan proces stavljanja u pogon adekvatnih usluga.

Knjižnica nije centar socijalne skrbi ali dio odgovornosti leži na njoj. Socijalno osjetljiva društvena skupina poput beskućnika trebala bi imati osigurane određene usluge u knjižnici jer je knjižnica javna ustanova i ona snosi dio javne odgovornosti prema njima na način da im pruži ono što je u njenoj mogućnosti - informacije i osnove informatičke pismenosti. One postaju mjesto susreta u zajednici, dnevni boravak zajednice te mjesto koje pruža različite informacije i usluge svim korisnicima, ne samo vezane uz knjige i učenje, već i informacije i usluge koje će poboljšati kvalitetu njihovog života u svim segmentima.

Postignuća kojima se istraživane knjižnične usluge za beskućnike mogu ponositi jesu povećanje obrazovnih kapaciteta beskućnika povećanjem informatičke pismenosti te rušenje predrasuda o beskućnicima kao izoliranim i odbačenim pojedincima društva kao i odlikom da su bile temelj za izradu IFLA-inih *Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu*. Najveći izazovi u radu s beskućnicima u knjižnicama smatram da su odgovori na pitanja poput koje su odgovarajuće stručne, medicinske, pravne, pedagoške i/ili psihološke pomoći doista potrebne pojedincu kako bi poboljšao svoju životnu situaciju. Stoga je i najveći nedostatak provođenja knjižničnih usluga za beskućnike manjak ili potpuni nedostatak stručne podrške poput socijalnih radnika, psihologa, partnera u organizaciji - njihov je angažman prijeko potreban kako bi se na radionicama u knjižnici pratio održivi razvoj i pozitivni pomaci. Mnogi djelatnici knjižnice dijele mišljenje da nije u njihovoj ovlasti i ulozi baviti se problemima beskućništva. Bez njihove pomoći, bez edukacija, stručnih podrška i umrežavanja knjižnične usluge za beskućnike neće moći potpuno funkcionirati. Smatram da bi se knjižnično osoblje trebalo voditi načelima cjeloživotnog obrazovanja u raznim poljima, a specifična rješenja za probleme s kojima se susreću knjižničari u pružanju knjižničnih usluga za beskućnike kvalitetno je ponudio Ryan Dowd u svojem *Knjižničarskom vodiču za beskućništvo*.

Iz primjera dobre prakse prikupljeni su ishodi za knjižnicu i prednosti koje dobiva kada pruža specijalizirane usluge: knjižnica u Denveru prijavila je smanjen broj poziva hitne policijske službe, regionalna knjižnica Newcastle izvještava da joj je

umrežavanje s drugim organizacijama omogućilo podizanje svijesti o njihovoj ulozi, spoznaju da su izvrsno mjesto za distribuciju informacija i osoblje je sklono prilagoditi programe za pomoć ljudima u izgradnji obrazovnih kapaciteta.¹¹³ Uporabom *Smjernica*, knjižnice sada mogu procijeniti uspjeh vlastitih programa te odlučiti o nastavku, uklanjanju ili revidiraju usluga kao i koristiti prikupljene podatke za dodatnu potporu ili financiranje programa knjižnice. Time je donesena pozitivna pozornost prema knjižnici kao ravnopravnom doprinositelju ciljevima zajednice.¹¹⁴

“Ljudi zaslužuju dostojanstvo i suosjećanje bez obzira na okolnosti.

Nema ‘nas’ i ‘njih’, svi smo ‘mi.’

Svi su pogođeni; svi su uključeni.”¹¹⁵

Yukonova koalicija protiv siromaštva

¹¹³ Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Library Services to People with Special Needs Guidelines Working Group, 2017. Chapter 3, str. 36.

¹¹⁴ Isto, str. 37.

¹¹⁵ Isto, str. 12.

LITERATURA

1. At San Francisco's Libraries, Formerly Homeless Staff Support Those Still in Need. <http://www.calhealthreport.org/2017/04/27/san-franciscos-libraries-formerly-homeless-staff-support-still-need/>
2. B.8.10 Library Services to the Poor (Old Number 61). URL: <http://www.ala.org/aboutala/governance/policymanual/updatedpolicymanual/section2/52libsvcsandrespon#B.8.10>
3. Barbarić, Đ. Beskućnici : ljudi koji žive, ali ne postoje! Split : Udruga MoSt, 2010. Dostupno na: <https://www.most.hr/beskucnici-dordana-barbaric-8dc3a86b5.pdf>.
4. Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom
5. Bunić S. Što knjižnice čine za beskućnike. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012.
6. Bunić, S. On the front line: libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness. IFLA WLIC 2016 - Columbus, 2016. Dostupno na: <http://library.ifla.org/1315/>
7. Bunić, S. Što knjižnice čine za beskućnike? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom
8. Bunić, S. Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Dostupno na: <http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf>
9. Dallas Public Library : Homeless Engagement Initiative. <https://dallaslibrary2.org/homeless/>
10. Družić Ljubotina, O. Koja je uloga znanosti u unapređenju života beskućnika? // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013.

11. Družić Ljubotina, O. Koliko (ne) znamo o beskućništvu? // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / urednica Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012.
12. Družić Ljubotina, O.; Kletečki Radović, M.; Ogresta, J. Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016.
13. European Commision: Employment, Social Affairs and Equal Opportunities DG. Measurement of Homelessness at European Union Level, January 2007. Dostupno na: http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_homelessness_en.pdf
14. European Journal of Homelessness. Volume 10, Issue 3 - 2016. 10th Anniversary Issue. European observatory on homelessness.
15. Extending Our Reach: Reducing Homelessness Through Library Engagement. <http://www.ala.org/aboutala/offices/extending-our-reach-reducing-homelessness-through-library-engagement-6>
16. Four Homelessness Trends from 2018 and What They Could Mean for 2019. <https://howhousingmatters.org/articles/four-homelessness-trends-2018-mean-2019/>
17. Global homelessness statistics. <https://homelessworldcup.org/homelessness-statistics/>
18. Gorman, M. Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.
19. Guidelines for library services to people who are experiencing homelessness. IFLA Library Services to People with Special Needs (LSN) Section, 2017.
20. Homelessness in Richland County. <https://dev2.richlandlibrary.com/services/community-involvement/homelessness-richland-county>
21. 'Homelessness is not a disease': living library offers stories from the streets. <https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/homelessness-living-library-fredericton-1.4349627>

22. IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. // IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Kootz i Barbara Gubin. 2. hrvatsko izd. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
23. Karačić, Š. Beskućnici i njihova prava u sustavu socijalne skrbi.// Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013.
24. Kelleher, A. Not just a place to sleep: homeless perspectives on libraries in central Michigan.
<https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00242531311328122>
25. Knjigom do krova - mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika.
<https://beskucnik.kgz.hr/beskucnici-pisu/drago-pise/>
26. Kovačević, J. Narodna knjižnica : središte kulturnog i društvenog života. - Zagreb : Naklada Ljevak, 2017. - (Bibliotheca Academica / Naklada Ljevak)
27. LSTA highlights: Charlotte's Job-Help For the Homeless.
<https://statelibrarync.org/ldb/2014/01/29/lsta-highlights-charlottes-job-help-homeless/>
28. Mesarić, M. Informatička revolucija i njezin utjecaj na stvaranje informatičke, mrežne, globalne ekonomije - analiza Manuela Castellsa. Ekonomski pregled, Vol. 56 No. 5-6, 2005
29. Poor and/or Homeless Library Patrons. American Library Association. URL:
<http://www.ala.org/tools/atoz/poor-andor-homeless-library-patrons>
30. Dowd, Ryan. The librarian's guide to homelessness : an empathy-driven approach to solving problems, preventing conflict, and serving everyone. Chicago : ALA Editions, 2018.
31. The San Francisco Public Library Gets Hundreds of Visits From the Homeless Daily. This Is the INCREDIBLE Step They Took to Help.
<https://www.rd.com/true-stories/inspiring/library-helping-homeless/>

PRILOZI

1. Slika 1 Job help centar - LSTA highlights: Charlotte's Job-Help For the Homeless. <https://statelibrarync.org/ldb/2014/01/29/lsta-highlights-charlottes-job-help-homeless/> (16.4.2019.)
2. Slika 2 The Turning Pages Book Club. <http://turningpagescharlotte.blogspot.com/> (16.4.2019.)
3. Slika 3 The Turning Pages Book Club. <http://turningpagescharlotte.blogspot.com/> (16.4.2019.)
4. Slika 4 A Day in the Lives of Denver Public Library's Community Resource Specialists. <https://www.denvervoice.org/archive/2017/1/1/a-day-in-the-lives-of-denver-public-librarys-community-resou.html> (17.04.2019.)
5. Slika 5 CRS Elissa Hardy. A Day in the Lives of Denver Public Library's Community Resource Specialists. <https://www.denvervoice.org/archive/2017/1/1/a-day-in-the-lives-of-denver-public-librarys-community-resou.html> (17.04.2019.)
6. Slika 6. Ryan Dowd. The librarian's guide to homelessness : an empathy-driven approach to solving problems, preventing conflict, and serving everyone. Chicago : ALA Editions, 2018. Str. 72.