

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaal- ja haridusteaduskond

Ühiskonnateaduste instituut

Raamatukogundus ja infokeskkonnad õppekava

**Raamatukoguhoidjate hinnangud valmisolekule teenindada
erivajadustega inimesi ja nende koolitusvajadused**

Lõputöö

Astrid Karpender

Juhendaja: Mai Põldaas, MA

Tartu 2015

SISUKORD

TÖÖS KASUTATUD LÜHENDID	3
SISSEJUHATUS	4
1. ERIVAJADUSTEGA INIMESTE TEENINDUS RAAMATUKOGUDES	6
1.1. Erivajadusega inimese määratlus.....	6
1.1.1. Puuete liigid ja nende kirjeldused.....	7
1.2. Raamatukoguteenindus ja –teenused erivajadustega inimestele erinevate riikide praktikas	10
1.2.1. Raamatukoguteenused ja -teenindus düsleksiaga ehk lugemisraskustega inimestele.....	10
1.2.2. Raamatukoguteenused ja –teenindus vaimupuudega ja autismiga lugejatele ..	12
1.2.3. Raamatukoguteenused ja –teenindus füüsilise- ja meelepuudega lugejatele ...	13
1.2.4. Raamatukoguteenused ja –teenindus töötutele ja kodututele	15
1.3. Raamatukoguhoidjate koolitusvajadus erivajadustega inimeste teenindamisel erinevate riikide praktikate näitel	16
1.4. Ülevaade raamatukogu teenustest ja teenindusest Eesti raamatukogudes.....	18
1.4.1. Raamatukoguteenused ja -teenindus füüsilise puudega inimestele Eestis	19
1.4.2. Raamatukoguteenused ja –teenindus vaimu- ja meelepuudega inimestele ning lugemisraskustega lastele Eestis	21
2. UURIMISKÜSIMUSED, MEETODID JA VALIM.....	24
2.1. Uurimisküsimused ja meetodid	24
2.2. Valim	26
3. TULEMUSTE ANALÜÜS	28
3.1. Olukord rahvaraamatukogudes raamatukoguhoidjate hinnangul 2015.aastal.....	28
3.2. Raamatukoguhoidjate käsitlused erivajadustega inimestest.....	33
3.3. Hoiakud ja suhtumine erivajadustega inimestesse ning nende teenindamisse	34
3.4. Raamatukoguhoidjate vajadused erivajadustega inimeste teenindamisel	36
4. JÄRELDUSED	39
KOKKUVÕTE	42
SUMMARY	44
KASUTATUD KIRJANDUS	46
LISAD	53
Lisa 1. Intervjuu kava	53
Lisa 2. Intervjuude transkriptsioonid.....	55

TÖÖS KASUTATUD LÜHENDID

DAISY (Digital Accessible Information System)

ERÜ (Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing)

IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions)

IFLA WLIC (IFLA World Library and Information Congress)

LSN (Library Services to People with Special Needs Section) PULMAN (Public Library Mobilising Advanced Networks)

UNESCO (the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation)

ÜRO (Ühinenud Rahvaste Organisatsioon)

SISSEJUHATUS

Käesoleva lõputöö teemaks on anda ülevaade Eesti rahvaraamatukogude raamatukoguhoidjate hinnangutest oma valmisolekule teenindada erivajadustega inimesi ja nende koolitusvajadustest.

UNESCO rahvaraamatukogude manifesti kohaselt peab rahvaraamatukogude tegevuse alus olema kõigile kasutajaile võrdse juurdepääsu tagamine oma kogudele, olenemata kasutajate vanusest, keelest või sotsiaalsest seisundist. (UNESCO Public...1994)

Statistikaameti andmetel erivajadustega inimeste arv aasta-aastalt kasvab. Kui 1.jaanuari 2014 aasta seisuga oli Eestis puuetega inimesi 10,7% (2012.aastal 10,1%) elanikkonnast, siis aastal 2015 1.jaanuari seisuga oli neid juba 10,9% elanikkonnast (STAT). Paljud erivajadustega inimesed on võimelised kasutama ka raamatukogu teenuseid. Sellest lähtuvalt leiab käesoleva töö autor, et raamatukoguhoidjad peavad andma oma panuse, et tuua erivajadustega inimesi raamatukogusse, pakkuma neile oma teenuseid ja tegevusi. Erivajadusest hoolimata peavad olema tagatud ka neile inimestele võrdsed võimalused õppimiseks, töötamiseks, vaba aja veetmiseks jne.

Samas puudub info, kui paljud erivajadusega inimesed teavad raamatukogu poolt pakutavatest teenustest või millised tingimused on loodud raamatukogudes nende teenindamiseks. Samuti tekitab küsimusi, kuidas tulevad raamatukoguhoidjad ise toime puuetega inimestega, kas neil jätkub julgust ja teadmisi, samuti tahtmist tegeleda tavakodanikest veidi erinevamate inimestega.

Uuritava teema olulisust tõendab ka juba 2006.aastal toimunud IX ERÜ kooliraamatukoguhoidjate suveseminar, mille põhiteemaks oli „Erivajadustega laps raamatukogus (Kull, 2006: 36-37).

Teema on aktuaalne, kuna autori hinnangul puudub seni täpsem ülevaade Eesti raamatukoguhoidjate valmisolekutest töötada erivajadustega inimestega. Ülevaade raamatukoguhoidjate ettevalmistusest aitab välja selgitada ka nende koolitusvajadusi.

Antud lõputöö eesmärk on välja selgitada raamatukoguhoidjate valmisolek erivajadustega inimeste teenindamisel ja nende koolitusvajadused.

Uurimistöö käigus otsib uurija vastuseid järgmistele küsimustele:

- Missuguseid teenuseid pakutakse erivajadustega inimestele?
- Missugused on raamatukoguhoidjate suhtumised ja hoiakud erivajadustega inimestesse ning nende teenindamisse?
- Missugune on raamatukoguhoidjate ettevalmistus ja eelnev töökogemus teenindamiseks erivajadustega inimesi; raamatukoguhoidjate valmisolek teenindada erivajadustega inimesi?
- Kas ja missuguseid koolitusi raamatukoguhoidjad vajavad, et pakkuda parimat teenindust erivajadustega inimestele?

Lõputöö autor viis seminaritöö raames läbi pilootuuringu Türi valla raamatukoguhoidjatega. Lõputöös otsustas autor uurida suuremate keskraamatukogude ja linnaraamatukogude raamatukoguhoidjate valmisolekut erivajadustega inimeste teenindamisel ja nende koolitusvajadusi. Selleks intervjueris uurija 11 raamatukoguhoidjat Eesti erinevatest keskraamatukogudest ja linnaraamatukogudest.

Lõputöö koosneb sissejuhatusest, kolmest peatükist ja kokkuvõttest.

Töö esimeses peatükis vaadeldakse erivajadustega inimeste teenindust ja teenuseid rahvaraamatukogudes.

Esimeses alapeatükis antakse ülevaade erivajadusega inimese määratlusest toetudes erialakirjandusele.

Töö teises alapeatükis uuritakse milliseid teenuseid ja teenindust pakutakse erivajadustega inimestele teistes maades.

Kolmandas alapeatükis kirjeldab autor, võttes aluseks raamatukogude arengukavad ja aruanded, milliseid raamatukoguteenuseid pakutakse Eestis erivajadustega lugejatele.

Lõputöö teine peatükk selgitab töö eesmärkide saavutamiseks läbi viidud uuringu meetodikat.

Kolmandas peatükis on ära toodud uuringu tulemuste analüüs, mis keskendub raamatukoguhoidjate valmisoleku ja koolitusvajaduste väljaselgitamisele töös erivajadustega inimestega.

Neljandas osas esitab autor järeldused analüüsitud intervjuude tulemustest.

Tööl on 2 lisa.

1.ERIVAJADUSTEGA INIMESTE TEENINDUS RAAMATUKOGUDES

Selles peatükis sõnastab autor uurimistöös seisukohalt olulise erivajadustega definitsiooni ja annab lühikese ülevaate erinevatest puudeliikidest. Kuna erivajadustega inimeste määratlusel on kasutatud erinevaid sõnastusi, annab autor allpool ülevaate erinevatest käsitlustest maailma ja Eesti kontekstis.

1.1. Erivajadusega inimese määratlus

Rääkides erivajadustega inimeste teenindamisest raamatukogus, on kõigepealt vajalik selgitada lahti mõiste erivajadus. Sihtasutuse „Archimedese“ sõnul ühtne puude ja erivajaduse määratlus Eestis puudub. Mõistekasutus on ka ajas muutunud (puue -> erivajadus). Kui terminit „puue“ kasutatakse üldiselt meditsiinilises kontekstis ja seoses sotsiaaltoetuste süsteemiga, mis on suures osas puudepõhine, siis „erivajaduse“ mõiste on laiemal tähendusega, seostudes eelkõige õpikeskkonna eripäraga. (SA Archimedes s.a.)

ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni kohaselt hõlmab puudega inimese mõiste isikuid, kellel on pikaajaline füüsiline, vaimne, intellektuaalne või meeleline kahjustus, mis võib koostoimel erinevate takistustega tõkestada tema osalemist ühiskonnaelus teistega võrdsetel alustel (Puuetega inimeste õiguste.. 2007).

Eesti seadusandluses on puude defineerimisel lähtutud ÜRO konventsiooni preambulist ja puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduses on see sõnastatud järgmiselt: puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, mis koostoimes erinevate suhtumuslike ja keskkondlike takistustega tõkestab ühiskonnaelus osalemist teistega võrdsetel alustel. (Puuetega inimeste.... 2008)

Sageli ka samastatakse mõisteid erivajadus ja puue, kuid need ei ole siiski üheväärsed mõisted. Termin erivajadus tähendab mingi haiguse või vigastuse tagajärge osana isiku füüsilisest või psüühilisest funktsionaalsest võimest. Keskkonnaga kokkupuutes toob see tihti kaasa erinevaid tegevuskadusid, sõltuvalt keskkonna iseloomust. Just neid tegevuskadusid nimetataksegi puudeks. (Grunewald, 2003: 6)

Filosoofiadoktor M. Gijzeni järgi lähtuvad kaks kõige laiemalt kasutatavat puude määratlust vastavalt meditsiinilisest ja sotsiaalsest mudelist. Minevikku jääva meditsiinilise mudeli kohaselt on puuetega inimeste halvemad tingimused igapäeva elus põhjustatud otseselt tema puudest või kahjustustest. Halvemate tingimuste põhjuseks võib olla nii füüsiline puue või intellektuaalne suutlikkus. Meditsiiniline lähenemisviis näeb „probleemi“ puudega inimeses (probleem on inimese puue või kahjustus) (Puuetega inimeste õiguste..., 2005: 9).

Puude sotsiaalne mudel keskendub aga Inimõiguste Keskuse määratluses mõjule, mida puudega inimeste elule avaldavad ühiskonnast tingitud takistused: selline käsitlus lähtub seisukohast, et puudega on võimalik kohaneda, kuid selleks on vaja puuetega inimestega arvestavat ühiskonda, mis baseerub võrdsel kohtlemisel (Euroopa võrdse kohtlemise... 2014).

Töö autor nõustub K. Hangaga, kelle sõnul on puue keeruline mõiste, mida riik, erinevad õigusaktid ja inimesed võivad tõlgendada erinevalt. Definiitsioon, mida kasutatakse, sõltub konkreetsest ajalisest hetkest, ühiskonnast ja sotsiaalsest kontekstist (Heade praktikate kogumik, 2005:10).

Samuti jagab autor IFLA seisukohta, et lisaks meditsiinilise puudega inimestele kuuluvad erivajadustega inimeste hulka ka töötud, kodutud, vangid, vanurid jne (Library Services to People...s.a.).

Seega kasutab käesoleva uurimuse läbiviija oma töös erivajaduse laiemat mõistet, mis lisaks erinevatele puuetele hõlmab ka kodutuid, vange, töötuid ja vanureid.

Alljärgnevat alapeatükkides toob autor välja ülevaatlikult puuete liigid ja nende lühikirjeldused.

1.1.1. Puuete liigid ja nende kirjeldused

Töö autor, tuginedes oma kogemustele, leiab, et mõnikord võivad erivajadustega inimesed, kelle puue ei pruugi esialgu avaldudagi, tekitada oma olekuga ja ka käitumisega klienditeenindajates nii mõistmatust kui ka väärarvamusi. Seetõttu peab autor oluliseks tutvustada ka puuete liike ja anda neist lühike ülevaade. Erinevate puuete kirjeldused ja ülevaade allpool.

Kõrgesaare (2002) järgi eristatakse meele-, vaimu-, kõne- ja kehapuudeid, siinjuures meelepuuded jagunevad kuulmis- ja nägemispuueteks. Üha vähem eristatakse selgeid puudeid, kasvab liitpuuete osakaal.

Üheks puudeks on vaimupuue, mis Vaimupuudega Inimeste Tugiliidu hinnangul ei olegi haigus, vaid intellekti kahjustus. Vaimupuudega inimesed on kõik omaette isiksused, kel on raskusi uute teadmiste omandamisega ja varemõpitud uutes olukordades kasutamisega. (Vaimupuudega inimeste...s.a.). J. Murray (2000) hinnangul saavad raamatukogud vaimupuudega inimeste kasvamise panustada läbi sotsiaalse suhtluse, arendades seeläbi nende enesehinnangut ja sõltumatust.

Järgmisena kirjeldab käesoleva töö autor kõnepuudega inimeste erivajadust, kuna raamatukoguhoidjates võivad sellise puudega inimesed tekitada nii ebakindlust suhtlemisel kui ka põhjendamatu eelarvamusi. Juhendmaterjal „Haridusliku erivajaduse märkamisest ja sekkumisest“ kirjeldatakse kokkuvõtlikult kõnepuuet kui, puuet, mis tekitab suuremaid või väiksemaid raskusi suulisel või kirjalikul eneseväljendamisel ja teiste inimeste suulise või kirjaliku kõne mõistmisel. Samas juhitakse tähelepanu sellele, et kuna kuulmispuudega inimesel on raske tajuda otseselt mitte nendele suunatud vestlusi, siis võivad nad ilma jääda olulisest infost. (Haridusliku erivajaduse..., 2012: 16)

Oma töös puutuvad raamatukoguhoidjad kokku ka nägemise- ja kuulmispuudega inimestega. Eesti Pimedate Liidu sõnastuses on nägemispuue nägemisvõime langus, mis võib olla kaasasündinud või haiguse või trauma tagajärjel tekkinud. Nägemispuue võib väljenduda nägemise ühe või ka mitme komponendi samaaegses kahjustuses, näiteks nägemisteravuse puue, vaatevälja puue ja nn kanapimesus, mille puhul inimene ei näe hämaras. (Eesti Pimedate...2014)

Raamatukoguhoidjad peaksid arvestama nägemispuudega inimeste teenindamisel, et nad vajavad erinevaid abivahendeid (näit. luupe, audioraamatuid, punktkirjas raamatuid), hästivalgustatud kohta lugemiseks ja abi ruumis liikumiseks.

Tagamaks seda, et raamatukogu oleks teretulnud keskkond, on oluline füüsiline kättesaadavus (Murray 2000), seega peaksid raamatukogud võimaldama juurdepääsu oma kogudele ka liikumispuudega inimestele. Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu tegevjuhi A. Lõokese (2010) järgi on liikumispuue üldine termin mitmesuguse iseloomu ja raskusastmega puuete kohta, nagu halvatused, nõrkused, liigutuste koordinatsiooni häired, amputatsioonid, aju- ja selgrootraumad, tserebraalparalüüs jt.

Et raamatukogul oleks lugejaid ka tulevikus, tuleb pöörata tähelepanu lastele. Paraku puutuvad raamatukoguhoidjad oma töös üha enam kokku lastega, kes käituvad normist pisut erinevalt. Innove juhendmaterjali põhjal kuuluvad tundeelu- ja käitumishäirete alla hüperaktiivsus, ärevushäired, tähelepanu- ja keskendumisraskused, depressioon, bipolaarne meeleoluhäire jne. Häired toovad kaasa probleemid käitumisega, tõrjutuse, meeleolulanguse. Sellised lapsed ei suuda kaua paigal püsida, keskenduda, nad eiravad käitumisreegleid jne. (Haridusliku erivajaduse...,2012: 16)

Paljud häired ja erivajadused võivad jääda esmapilgul märkamatuks. Üks selliseid erivajadusi on autism. Põhja- Eesti Autismi Liidu järgi on autism enamasti eluaegne psüühika- ja arenguhäire, mis avaldub iseärasustena suhtlemises, käitumises ja kõnes. Kõigil autistlikel inimestel avalduvad häired põhiliselt kolmes valdkonnas sotsiaalse suhtlusega seotud raskused; sotsiaalse vastastikuse mõjutamisega seotud raskused ja sotsiaalse kujutlusvõimega seotud raskused. Samuti võib esineda neil rutiinilembust, erilisi huvisid, sensoorset ülitundlikkust ja õpiraskusi. (Põhja- Eesti Autismi Liidu .. 2014)

Erinevad puuded nõuavad erinevat lähenemist. Mõnikord ei pruugi inimese erivajadus üldse silmaga torgata. Sageli puudub raamatukoguhoidjatel ettevalmistus kliendi eripära märkamiseks. Üks selline varjatud puudeid on düsleksia ehk lugemispuue.

Düsleksia ehk vaeglugemine on spetsiifiline lugemishäire, mille puhul inimese lugemisoskus on sobiva õpetuse ja normaalse intellekti juures oluliselt nõrgem, kui võiks eeldada tema muude võimete põhjal. UNESCO andmetel võib kuni 10% täiskasvanutest olla eri raskusastmes düslektikud. Eesti pedagoogide arvates on 15-25% algklasside lapsi lugemisraskustega. Düsleksikute osakaal nende hulgas pole teada. (Lugemis- ja kirjutamisraskused 2012)

Töö autor leiab, et hoolimata oma puudest vajavad erivajadusega inimesed tegevusi, mis võimaldavad neil tunda end vajalikuna, tõstavad nende enesehinnangut ja arendavad neid. Seetõttu jagab ta seisukohta, et erivajadustega inimestel peaksid olema võimalused osaleda kõikides kultuuritegevustes võrdsetel alustel koos teistega (Puuetega inimestele võrdsete..1995).

Missuguseid võimalusi pakutakse mujal riikides, sellest annab käesoleva töö uurija ülevaade alljärgnevatel alapeatükkides.

1.2. Raamatukoguteenindus ja –teenused erivajadustega inimestele erinevate riikide praktikas

Autor uurib selles alapeatükis, kuidas on korraldatud erivajadustega inimeste teenindamine ja missuguseid teenuseid pakutakse mujal maailmas. Seda kirjeldab töö uurija erinevate riikide praktikate näitel.

PULMANi juhendmaterjali (2003) hinnangul on maailmas üha enam hakatud pöörama tähelepanu ja teadvustama raamatukogusid oluliste kohtadena, kus erivajadustega inimesed saavad tunda end täisväärtuslike ühiskonnaliikmetena.

Sotsiaalse olukorra või puude eripära tõttu ei saa erivajadustega inimesed tihti neid huvitavat või ka eluks ja tegevusteks vajalikku teavet kätte, kui neile pole välja töötatud spetsiaalseid teenuseid raamatukogudes või teistes asutustes. T. Degener peab oluliseks ÜRO puuetega inimeste konventsioonis sätestatud inimõigusi rakendada igas riigis ning luua võrdsed ja kaasavad tingimused muuhulgas puuetega inimestele suunatud raamatukoguteenustele. Samuti peab ta oluliseks teadlikkuse suurendamisel kampaaniaid, et muuta hoiakuid ja suhtumist puuetega inimestesse. (Access to Library... 2014) PULMANi juhendmaterjalide (2003) järgi on oluline, et erivajadustega inimestel oleks intellektuaalne, füüsiline ja virtuaalne ligipääs informatsioonile ja teenustele raamatukogudes ning seal kasutataks ka vajalikke abivahendeid.

Järgnevalt kirjeldab autor alapunktides, kuidas on arvestatud erivajadustega inimeste eripära ja vajadustega raamatukoguteenuste pakkumisel ning missuguseid abinõusid on tarvidusele võetud, et need teenused oleksid kättesaadavad nii puuetega kui ka sotsiaalselt tõrjutud inimestele.

1.2.1. Raamatukoguteenused ja -teenindus düsleksiaga ehk lugemisraskustega inimestele

Tänapäeval on raamatukogudel oluline roll informatsiooni vahendamisel. Kui aga külastajal on lugemisraskused, võib suur osa infost jääda inimesele kättesaamatuks. Alljärgnevalt tutvustab autor teiste riikide uurijate töödele toetudes erinevaid kogemusi düsleksiaga inimeste teeninduses.

Düsleksia tõsidust ja ulatust ning tema sotsiaalset mõju on hakatud teadvustama alles viimasel kümnendil. Düsleksiast võib vaadelda kui sotsiaalset probleemi, kus inimene tunneb end tõrjutuna siis, kui puudub tema vajadustele kohandatud keskkond (Bolt 2014).

USAs raamatukoguteenuseid düsleksiaga inimestele uurinud N.M. Bolt liigitab oma artiklis raamatukogud aktiivseteks ja passiivseteks teenusepakkujateks düsleksiaga inimesele. Tema hinnangul passiivsed raamatukogud ei üritagi õpiraskustega ja düsleksiaga inimesi oma kogukonnas välja selgitada. Lisaks sellele ei oska raamatukoguhoidjad pakkuda teenuseid düsleksiaga inimestele isegi vastavate vahendite ja tehnoloogia olemasolu korral. (*ibid*)

Paljud lugemisraskustega lapsed ei taha lugeda, seetõttu võib nende kirjaoskus jääda puudulikuks. J Murray (2000), kes uuris kooliraamatukoguhoidjate rolli erivajadustega laste arendamisel, leiab, et „võimalus hankida infot lugemisest on puudega õpilaste jaoks eluaegne vahend, mis aitab üles ehitada eneseväärikust ja sõltumatust“. Seetõttu peab ta väga oluliseks jutuvestmisi/ ettelugemisi, kuna tema hinnangul aitab see tõsta lugemispuudega laste eneseteadvust.

Ka IFLA WLIC 2012 eelkonverentsi teemaks oli erivajadustega lugejate teenindamine, kuidas toetada düsleksikuid teel raamatute juurde. Sellest andis ülevaate M. Kivihall (2012:18-19) oma artiklis „Teenuseid lugemisraskustega inimestele on aktuaalne teema“. Kuna düsleksia ei paista välja, ei märka ka raamatukoguhoidjad alati abivajajaid. Islandil külastatakse selliste noorte leidmiseks koole ja suheldakse vahetult õpilastega. Tänu digitaalsele audioraamatute kogule ja raamatute allalaadimisteenusele on raamatukogu noortele atraktiivne ja kättesaadav. Rootsi Linköpingi Linnaraamatukogus tegutseva düsleksiakeskuse eesmärk on koolide teavitamine lugemisraskustest, samuti koolitab keskus õpetajaid, nõustab õpilasi ja lapsevanemaid. Raamatukoguhoidja komplekteerib heliraamatud, jagab infot audioraamatute kohta, viib läbi Rootsi heli- ja punktikirjaraamatute raamatukogu kataloogi kasutuskoolitusi.

Erinevate maade kogemuste põhjal võib väita, et düsleksiaga inimeste teenindamisel on suur osakaal koostööl erinevate partneritega- psühholoogid, õpetajad, õpilased (*ibid*).

Kahjuks on düsleksikud silmitsi ka erinevate probleemidega. Kuigi USAs pakutakse visuaalse kahjustusega inimestele, sealhulgas düsleksikutele väga laialdast riist- ja tarkvara, jäävad paljud siiski teenusest ilma, kuna USA autoriõiguse seadus lubab neid vahendeid edastada vaid isikutele, kelle vajadused on tõendatud vastava spetsialisti poolt. Seepärast pakuvad rahvaraamatukogud ainult kohandatud seadmeid, mida saavad vajadusel kõik kasutada, nagu näiteks audioraamatud, suures kirjas raamatud ja ajakirjad. (Bolt 2014)

Teisalt on mitmed riigid hakanud ka mõistma lugemispuudega inimeste õigusi informatsioonile ligipääsuks ja reguleerima seda riiklikul tasandil. Jaapanis 2008. aastal

jõustunud autoriõiguse seadus lubab lugemisraskustega inimestele valmistada ja kättesaadavaks teha DAISY standardile vastavaid täistekstraamatuid, mis sisaldavad nii heli kui teksti (Kivihall, 2012: 18-19). Prantsusmaal 2006. aastal vastuvõetud autoriõiguste seaduses on kehtestatud erand puuetega inimeste jaoks, mis lubab arendada kohandatud tekstide kirjastamist (Andissac 2014).

Kokkuvõtlikult võib märkida, et siiski on hakatud maailmas teadvustama raamatukogu rolli düsleksiaga inimeste toetamisel. Kuna tegemist on sotsiaalse probleemiga, on väga oluline märgata probleemi õigel ajal, mistõttu tuleks suurt rõhku panna koostööle haridusasutustega, samuti psühholoogidega.

Sarnaselt düsleksiaga inimestele, vajavad vaimupuudega ja autismiga raamatukogukliendid raamatukoguhoidjate tähelepanu ja mõistmist. Seda eelkõige oma sotsiaalse suhtlemise eripära tõttu. Järgnevas alapeatükis tutvustabki autor teiste maade seisukohti vaimupuudega ja autismiga lugejate teenindamisel.

1.2.2. Raamatukoguteenused ja –teenindus vaimupuudega ja autismiga lugejatele

Kuidas ja missuguseid teenuseid raamatukogud pakuvad, sõltub sellest, kui edumeelsed ja teotahtelised on raamatukogu töötajad, samuti nende aktiivsusest suhtluses erinevate huvigruppidega. D.L. Milleri (2013) seisukoha järgi aitab kaasav kirjandus määratleda nii puudega lapse identiteeti, kui aitab tervetel lastel mõista paremini puuetega kaaslaste olemust, nende eripära. Ka teekond raamatute ja lugemise juurde algab läbi mängu.

C. Banks jt Brooklyni rahvaraamatukogust leiavad, et raamatukogu on ideaalne koht õpetada last läbi mängu, nimetades seda kaasavaks mänguks. Suurt rõhku pannakse füüsilisele keskkonnale- ligipääsetavus, lastepärased toetavad toolid. Nende hinnangul peab ruum olema last piisavalt stimuleeriv, samas arvestama lastega, kes ei talu liiga palju emotsioone. Õppematerjalid ja mänguasjad peaksid ergutama lapsi kasutama oma erinevaid aistinguid, näiteks on tähestikuklotsid nii visuaalsel kui taktilisel kujul, samuti erinevast materjalist mänguasjad. Banks jt leiavad, et nii kasutatav kirjandus kui mänguasjad peaksid kajastama lapsi, kellega töötatakse. Seetõttu on laste mänguasjade seas nii ratastoolis nukud, kuuldeaparaadid kui ka abistavad loomad. Nende sõnul paneb see lapsi märkama teisi erivajadustega inimesi kogukonnas. (Diamant-Cohen, Prendergast, Estrovitz; Banks, Van der Veen 2012)

Et raamatukogudel oleks ka tulevikus külastajaid ja lugejaid peab palju sihipärast tööd tegema laste ja noortega. Seda mõtet kinnitab UNESCO manifest, mille järgi on rahvaraamatukogude ülesanne toetada laste kujutlusvõime ja loovuse arengut (UNESCO Public... 1994)

Nova Southeasterni Ülikooli (NSU) juures asuva avalikku raamatukoguteenust pakkuva Alvin Shermani raamatukogu uurimis- ja infotehnoloogiakeskuse tegevdirektor Anne Leon (2012) oma artiklis „Beyond Barriers“ annab ülevaate oma meeskonna ja koostööpartneritega läbiviidud programmist, mille eesmärgiks oli pakkuda kaasavat teenust autismiga laste peredele kohandatud jututundide näol. Uurimusest järeldus, et Leon peab kõige olulisemaks suhtlust sidusrühmade vahel, kuna just spetsialistide kaudu, kes puuetega lastega töötavad, saavad ka raamatukoguhoidjad oma teadmised ja oskused, et erivajadustega lastele parimat teenust pakkuda.

Eelnevast võib järeldada, et väga palju sõltub lugejateeninduses raamatukoguhoidja entusiasmist- motiveeritusest ja oskustest tavapärasest erinevamate klientidega tegeleda, samuti koostööst spetsialistidega. Samas antakse hindamatu panus nende inimeste arengusse ja sotsialiseerimisse ühiskonda.

Ehkki rahvaraamatukogude tegevuse alus peab olema kõigile kasutajaile võrdse juurdepääsu tagamine oma kogudele, olenemata kasutajate vanusest, keelest või sotsiaalsest seisundist (ERÜ s.a.) ei suuda mitte kõik raamatukogud seda tagada.

Järgnevalt annab uurija ülevaade, kuidas on panustatud erinevates riikides füüsilise- ja meelepuudega lugejate raamatukoguteenustesse ja -teenindusse.

1.2.3. Raamatukoguteenused ja –teenindus füüsilise- ja meelepuudega lugejatele

Oma erivajaduste tõttu vajavad just füüsilise- ja meelepuudega lugejad kõige enam kohandatud teenuseid. Järgnevalt kirjeldab autor läbi erinevate uurimuste, mida on suudetud teistes riikides selleks ära teha.

A. J. Todaro (2005) uuris 2005.aastal rahvaraamatukogude teenuse osutamist Argentiinas, keskendudes eelkõige füüsilise- ja nägemispuudega inimestele. Ta leidis, et hoolimata seadustest, mis peaksid puuetega inimesi toetama, on nende inimeste olukord siiski jätkuvalt halb ja ebavõrdne võrreldes tervetega. Raamatukoguruumides puudusid liikumispuudega inimeste jaoks ratastooliga liikumise võimalused, juurdepääsu võimalused teabele, kuna

raamatukogudel polnud ressursse isegi minimaalsemategi võimaluste (näiteks interneti olemasolu) pakkumiseks. Lahendusena näeb Tudaro, et traditsioonilised eriraamatukogud tuleb asendada integreeritud raamatukogudega, mis peavad põhinema kaasaegse juhtimise meetodikal. Ta leiab, et raamatukogud peavad arenema koos ühiskonnaga (Todaro 2005). Joint (2005) näeb ühe moodusena invaliidsuse küsimuse ja raamatukoguteenuse muutmisel liikumist palutud teenuse pakkumiselt ennetavale, st pigem ennetada vajadust, kui et reageerida vajadusele. Ta leiab, et juhul kui raamatukogu ei kohanda oma teenuseid kõigi klientide nõudmiste rahuldamisele, siis just luuaksegi teatud kliendigruppidele vigane keskkond.

Tagamaks seda, et raamatukogu oleks teretulnud keskkond, on oluline füüsiline kättesaadavus (Murray 2000) ja kohandatud tehnoloogia.

Toulouse linna Jose Cabanise Meediaramatukogus on puuetega inimeste paremaks teenindamiseks panustatud mitmel moel. Lihtsustamaks erivajadustega inimestele raamatukogusse sissepääsu, on paigaldatud automaatsed ukсед. Suudetud on tagada oma erivajadustega lugejatele juurdepääsuvahendid teabele, pakkudes audiogiidisüsteemi vaegnägijatele, laia valikut kohandatud kirjandust (suurte tähtedega raamatuid ja ajakirju), kuulmispuudega inimestele subtiitritega DVDsid, audioraamatuid. Samuti pakutakse tehnilisi abivahendeid: skännereid, lugemisseadmeid, punktikirjakuvareid, videoluupe. Teabe edastamiseks on kodulehel uudiskirjavideod viipekeeles, samuti punktikirjas, infovoldikus kasutatakse süsteemselt piktogramme. (Andissac 2014)

Raamatukogud vajavad palju spetsiaalseid seadmeid puuetega inimeste teenindamiseks. Arenguhäiretega inimeste vajaduste hindamise uuringus leidis J.L. Holmes (2008), et väga palju tehnilisi vahendeid saab ka kohandada nägemise- ja kuulmispuudega inimeste jaoks, nagu eriprogrammid arvutile, heliraamatute kuulamise vahendid, ekraanilugemistarkvara jne. Samale järeldusele jõuti ka Austraalias läbiviidud uurimuses, kus märgiti, et kesksel kohal mistahes arvuti juurdepääsu lahenduse puhul on nii inimese kui ka seadmete positsioneerimine. Iga eraldiseisev puudega isik vajab just talle mõeldud tehnikat ja/või varustust, mis aitab tal edukalt arvutit kasutada. (Deines- Jones 2007)

Kokkuvõtlikult võib öelda, et raamatukogude võimalused on erinevad. Suurematel raamatukogudel on paremad võimalused pakkuda erivajadustega inimestele kohandatud teenust vastavate abivahendite ja tehnoloogiate näol. Samas nõustub autor ka N. Jointiga (2005) kes leiab, et väiksemate raamatukogude eelis suurte ees on jällegi nende võimalus

pöörata oma klientidele suuremat tähelepanu selleks, et võimalikult hästi oma klientide vajadusi rahuldada.

K. Holmi sõnul on rahvaraamatukogu kõige avatum ühiskondlik institutsioon, kuhu on oodatud kõik sõltumata sotsiaalsest staatuses, haridusest, vanusest, rahakoti paksusest, rahvusest jne (Raamatukogude areng on ...2013). Seega on raamatukogu keskkonda kindlasti oodatud ka töötud ja kodutud. Järgnevas peatükis annabki töö autor ülevaate teenustest ja projektidest, mida on pakutud töötutele ja kodututele väljaspool Eestit.

1.2.4. Raamatukoguteenused ja –teenindus töötutele ja kodututele

Rahvaraamatukogud on mõeldud kõigile inimestele olenemata nende sotsiaalsest kuuluvusest. Raamatukoguhoidjad seisavad üha uute väljakutsete ees. Neil on võimalus tõestada oma olulisust ja vajalikkust, pakkudes töötutele ja kodututele raamatukoguteenuseid.

Bunic (2013) kirjeldab oma artiklis raamatukoguhoidjate poolt läbi viidud projekti Horvaatias, mille eesmärgiks oli kaasa aidata kodutute aktiivsele osalemisele tööturul. Selle käigus korraldati koostöös kohaliku varjupaigaga kodututele arvuti- ja internetikoolitusi, pakuti psühhosotsiaalset toetust ja töötamise oskusi. Töö tulemusena järeldati, et ainult vabatahtlike abiga on raske selliseid töötubasid läbi viia, sest kodutuid on väga raske motiveerida. Samas aitas läbiviidud projekti suur meediakajastus tõmmata tähelepanu kodututele ja nende probleemidele.

V. Jain ja S. Saraf (2013), leidsid oma uurimistöös samuti, et töötute ja kodutute infokirjaoskusel on oluline roll nende elatustaseme tõstmisel. Nende hinnangul võib teabe vaba liikumine vähendada nii digitaalset kui ka infolõhet kodanike hulgas. Nad tõid oma uurimuses välja, et raamatukogud, pakkudes inimestele ligipääsu teabele, võivad oluliselt parandada inimeste informeeritust erinevatest võimalustest ja seeläbi parandada ka nende elujärge. Samas A. Kelleher (2013), kes uuris kodutute raamatukogukasutust, tõi välja, et enim kasutavad kodutud raamatukogus interneti, seda küll rohkem meelelahutuslikel eesmärkidel ja suhtlemiseks.

Kuigi raamatukogud on avatud kõigile soovijaile, võivad siiski jääda kodutud teenusest ilma, kuna neil puudub isikuttõendav dokument, mis eeldab alalist elukohta. Paljud raamatukogud identifitseerivad oma kliendid raamatukogupileti järgi, mille saab jällegi ainult isikuttõendava

dokumendi alusel. Seega puudub neil ka võimalus laenutada raamatuid ja ajakirju. (Bunic 2013)

Alati ei peagi lugejatele teenust osutama raamatukogus. Paljud erivajadustega inimesed pole võimelised või pole neil võimalust raamatukogu külastada. Riia Keskraamatukogu on avanud nende inimeste jaoks koostöös sotsiaalasutustega laenutuspunktid. Nii saavad kodutud ja töötud kasutada päevakeskuses avatud raamatukogu laenutuspunktis kõiki raamatukoguteenuseid. Raamatukogutöötajad korraldavad oma lugejatele kursusi, infoüritusi, samuti meelelahutusüritusi. Samamoodi tegutsevad laenutuspunktid nii lastehaiglas kui ka vanglas. (Veilande, 2014: 18-19) Vikki C. Terrile (2009), kes uuris raamatukogu poolt pakutavaid programme kodututele noortele ja peredele Ameerikas, tõi selle teenuse suurima takistusena välja majanduslangusest põhjustatud ressursside vähesuse, mis ei lase raamatukoguteenustel piisavalt laieneda turvakodudesse ja varjupaikadesse.

Kokkuvõtteks võib öelda, et raamatukogude poolt pakutavad infoteenused võivad olla vahendiks töötute ja kodutute naasmisel ühiskonda. Paraku, paljude tõrjutust kogenud kodutute ja töötuteni raamatukoguteenused ei jõuagi, sest kahjuks puuduvad raamatukogudel materiaalsed vahendid, mis võimaldaks neil pakkuda oma teenust väljaspool raamatukogu.

Raamatukogude roll ühiskonnas aina kasvab. Erivajadustega klientidele raamatukoguteenuseid pakkudes peavad raamatukoguhoidjad hakkama saama üha erinevamate olukordadega. Samas tekib õigustatud küsimus, kas raamatukoguhoidjatel on selleks ka piisavalt oskusi?

1.3. Raamatukoguhoidjate koolitusvajadus erivajadustega inimeste teenindamisel erinevate riikide praktikate näitel

Järgnevas alapeatükis annab autor ülevaate, raamatukoguhoidjate ettevalmistusest erivajadustega inimeste teenindamisel ja kas ning kuidas on erinevad riigid panustanud raamatukoguhoidjate koolitustesse.

See, kui hästi inimesed ennast raamatukogus tunnevad, sõltub teeninduse tasemest ja tüübist, see omakorda sõltub personali teadmistest, suhtumisest ja käitumisest (Henczel & O'Brien, 2011: 67-73).

A. Koulikourdi (2008), kes uuris Kreekas, mil määral raamatukoguhoidjaid koolitatakse puuetega inimestega tegelema, väidab läbiviidud uuringu põhjal, et vähesed raamatukoguhoidjad on koolitatud erivajadustega inimeste teenindamiseks ja neile teenuste pakkumiseks. Puudulikud on ka raamatukoguhoidjate teadmised nende inimeste vajadustest, kes ei saa kasutada tavaraamatukogu.

Deines – Jonesi (2008: 134) sõnul on kolm põhilist hoiakut, mis takistavad raamatukoguhoidjate poolt teenuse pakkumist erivajadustega inimestele: raamatukoguhoidjate mure oma ohutuse pärast; erivajadusega inimese teenindamisele kuluv suurem ajahulk ja oskamatus nendega toime tulla.

Käesoleva töö autor leiab sarnaselt Koulikourdiga (2008), et tagamaks võrdset teenust ja tõhusamat abi erivajadustega raamatukogukasutajale, on raamatukoguhoidjatel vaja mõista nende vajadusi, teadmisi nende probleemidest ja käitumisest, millega võib kokku puutuda raamatukogukeskkonnas.

Ka PULMANi juhendmaterjalide (2003) järgi tuleb arendada raamatukoguhoidjate teadlikkust puuetega inimeste vajadustest ja pakkuda ka vastavaid täiendkoolitusi, kui raamatukogud tahavad püsida konkurentsivõimelised.

Kuigi raamatukogud on sageli alarahastatud, on siiski võimalusi, kuidas vähesete ressurssidega parandada raamatukoguhoidjate oskusi erivajadustega inimeste teenindamiseks.

Deines- Jones (2008: 134) leiab, et lisaks koolitustele aitaksid raamatukoguhoidjatel oma hirmudest üle saada ka töötajate endi positiivsete kogemuste vahetamine.

Et raamatukoguhoidjad saaksid oma kliente ja nende vajadusi paremini tundma ja oskaksid neile vajalikke teenuseid ja programme pakkuda, peab Leon (2011) kõige olulisemaks sidet erinevate sidusrühmade vahel, lisaks julgustab ta kaasama erinevaid koostööpartnereid koolide ja organisatsioonide näol (Leon 2011). Šotimaal puute teadlikkuse tõstmise koolitusi korraldanud S. Charles (2005) soovib raamatukogudel kutsuda kõnelema spetsialiste puuetega inimeste organisatsioonidest, koolitusi toetaksid ka õppefilmid.

Koostöö olulisusele panustanud Henczel ja O'Brien (2011), kirjeldavad oma artiklis Austraalias, Victoria osariigis, Geelongi regionaalse raamatukogu ja Greater Geelong'i linna vanurite ja puudega inimeste keskustega (CoGG) koostöös läbiviidud koolitusprogrammi, mille eesmärgiks oli tõsta kogukondades teadlikkust erinevatest puuetest ja tõstetud teadlikkuse ja mõistmise kaudu parandada personali võimekust reageerida puudega

raamatukogukasutajatele, samuti pakkuda kaasavat teenust ja täielikult kaasavaid programme ja üritusi. Koolituse tulemusena tõusis personali teadlikkus erivajadustega inimestest, nende vajadustest. Tõdeti, et erivajadustega inimesed ei soovinudki spetsiaalselt neile kohandatud üritusi, vaid ligipääsu erinevatele üritustele, kus nad saavad osaleda võrdselt tervetega. Samuti nähti koostöö olulisust erinevate organisatsioonidega.

Kuna suur osa informatsiooni on kättesaadav inimestele tehnoloogia kaudu, on suurenenud ka riist- ja tarkvarade hulk. Erivajadustega inimestele on erinevaid võimalusi kohandatud tehnoloogia kasutamiseks. Paraku võivad need võimalused jääda kasutamata, kui personalil puudub vastav väljaõpe. S. Charlesi (2005) hinnangul ei pruugigi aga mitte kõik töötajad vajada abitehnoloogiate koolitusi, kuid töötajad peaksid vähemalt teadma, kelle poole pöörduda, kui lugeja abi vajab.

Kogu peatüki kokkuvõtteks võib erinevatest puudekäsitlustest välja tuua, et erivajadustega inimesteks on isikud, kellel on pikaajaline füüsiline, vaimne, intellektuaalne või meeleline kahjustus, samuti need, kel on probleeme tavaühiskonnas hakkama saamisega, nagu töötud, kodutud, vanurid.

Kõik inimesed sh erivajadustega vajavad tegevusi, mis lubavad neil tunda end vajalikuna, tõsta nende enesehinnangut ja ka arendada neid võimaldades ligipääsu teabele ja üritustele. Raamatukogud peavad olema kõigile avatud ühiskondlikud asutused, pakkuma erivajadustega inimestele kohandatud teenuseid, abivahendeid, mida nad vajavad juurdepääsuks informatsioonile, raamatutele; üritusi, mis oleksid korraldatud erivajadustega inimeste vajadusi silmas pidades. Erivajadustega inimeste paremaks teenindamiseks peavad raamatukoguhoidjad tundma inimeste erivajadusi ja teadma, kuidas neid sellest lähtuvalt teenindada. Selleks on läbi koolituste vaja tõsta raamatukoguhoidjate teadlikkust puuetega inimestest, nende vajadustest ja arendada koostööd erinevate organisatsioonidega.

1.4. Ülevaade raamatukogu teenustest ja teenindusest Eesti raamatukogudes

Järgnevalt annab töö autor ülevaate, kuidas on Eesti raamatukogudes korraldatud erivajadustega inimeste teenindus ja milliseid teenuseid pakuvad rahvaraamatukogud

erivajadustega inimestele. Oma ülevaates tugineb uurija erinevate raamatukogude kodulehtedele, arengukavadele ja aastaaruannetele.

Eesti raamatukogud juhinduvad oma töös raamatukoguseadusest, mille järgi raamatukogu eesmärgiks on tagada elanikele vaba ja piiramatult juurdepääs informatsioonile, teadmistele, inimõtte saavutustele ja kultuurile, toetada elukestvat õppimist ja enesetäiendamist (Rahvaraamatukoguseadus 2014).

Olukorda, kus paljudel inimestel on erinevaid erivajadusi, peab võtma kui rahvastiku mitmekesisusest tingitud loomulikkust. Ühiskonna peab kujundama nii, et kõik kodanikud tunneksid end selle osalistena, ka need, kel on erivajadus (Grunewald 2003: 6).

1.4.1. Raamatukoguteenused ja -teenindus füüsilise puudega inimestele Eestis

Et erivajadustega inimesed saaksid raamatukogu teenuseid kasutada, peab olema neile tagatud juurdepääs raamatukogu teenustele. Erinevate rahvaraamatukogude kodulehtedel oleva info põhjal saab järeldada, et liikumispuudega inimestele on tagatud ligipääs enamikesse maakonnakeskustes asuvasse suurematesse rahvaraamatukogudesse. Näiteks on Tartu Linnaraamatukogu kodulehel ära toodud teave „*Kuidas pääseb ratastoolis lugeja raamatukokku?*“. Samas antakse muuhulgas infot ka parkimisvõimaluste ja invatualettide kohta (Erivajadustega lugejale 2015).

Ka Tallinna Keskraamatukogu kodulehelt saab „Erivajadusega lugejale“ teenuste alt teada, millistesse harukogudesse ja kuidas on võimalik pääseda liikumispuudega inimestel. Kuna kõigis Tallinna harukogudes pole ligipääsuvõimalus liikumispuudega inimestele tagatud, siis on Tallinna Keskraamatukogu oma tegevuskavas aastaks 2015 muuhulgas võtnud eesmärgiks läbi viia ettevalmistustööd tagamaks ratastoolis lugejatele pääs kõikidesse linna harukogudesse (Tallinna Keskraamatukogu tegevuskava..2015).

Kuid on ka vastupidiseid näiteid. Rapla Keskraamatukogu 2014.aasta aruandes nenditakse, et „*Rapla Keskraamatukokku on endiselt raske sisse saada ratastooliga /.../*“. Ka ei ole Raplamaa 16-s maapiirkonnas asuvas rahvaraamatukogus tagatud sissepääsu liikumispuudega inimestele. (Rapla Keskraamatukogu...2015)

Pärnu linna ja maakonna raamatukogu 2014.aasta aruandest saab teada, et „*Paljudes raamatukogudes on liikumispuudega inimestele tagatud korralik sissepääs /.../ Paljudes*

raamatukogudes ei ole võimalik iseseisvalt raamatukokku pääseda, sest puudub kaldtee /.../ või asub raamatukogu teisel korrusel. Märgitakse ka seda, et alati on leitud lahendus ja liikumispuudega inimene on abistaja toel siiski saanud raamatukokku, kuid raamatukoguhoidjad peavad kaldtee puudumist suureks puuduseks. (Pärnu linna ja maakonna...2015)

UNESCO Rahvaraamatukogu manifesti kohaselt tuleb isikutele, kes mingil põhjusel ei saa või pole võimelised raamatukoguteenuseid kasutama, tagada eriteenindus /.../ (UNESCO Public...1994).

Seetõttu on hakatud üha enam tähelepanu pöörama koduteenindusele. Koduteeninduse puhul pakutakse raamatute koju viimise võimalust eakatele või liikumispuudega inimestele. Teenust osutavad raamatukogutöötajad, tihti toimub see koostöös sotsiaaltöötajaga. Jõhvi Keskraamatukogu leiab, et *„tegemist on väga perspektiivika teenusega, sest elanikkond vananeb“* (Ida-Viru raamatukogude...2014).

Pärnu Keskraamatukogu kodulehelt saab teada, et üks kord kuus pakutakse eakatele või liikumispuudega inimestele tasuta koduteenindust ja aidatakse ka kirjanduse valikul (Koduteenindus 2015). Samuti pakub kodu- ja rändkoguteenust Tallinna Keskraamatukogu inimestele, *„kes mingil objektiivsetel põhjustel ise enam raamatukogu külastada ei saa“* (Erivajadustega lugejale 2015). Et koduteenindus on ennast õigustanud, ilmneb Viljandi Linnaraamatukogu 2013.aasta aruandest, kus tõdetakse, et *„nõudlus koduteeninduse järele on suurem, kui praegused ressursid võimaldavad“*. (Viljandi Linnaraamatukogu...2014).

Jõgeva maakonnaraamatukogu asus erivajadustega sihtrühmadele teenuste osutamiseks maakonnas ühtset süsteemi looma 2014.aastal. Teavitustöö tulemusena registreeriti koduteeninduse soovijaid 16 raamatukogu teeninduspiirkonnas. Tihedat koostööd tehakse kohaliku omavalitsusega, kes andis raamatukoguhoidjate käsutusse sotsiaaltöötaja elektriauto. Maapiirkonnas kompenseerib omavalitsus raamatukoguhoidja isikliku auto kütusekulu. (Jõgeva maakonna rahvaraamatukogude.. 2015).

Lisaks koduteenindusele pakuvad rahvaraamatukogud eriteenindust ka hooldekodudele, hooldekeskustele, haiglatele, sotsiaalkeskustele. Näiteks käivad Kunda ja Ulvi raamatukogude töötajad kohalikus hooldekodus raamatuid ette lugemas ja hiljem arutletakse nende üle. On ka ära märkitud, et Kunda Tervise- ja Hooldekeskuses on raamatukogu külaskäigud väga oodatud, kuid sõltuvad hooldekodu asukate tervislikust seisust ja hulgast (Lääne-Viru Maakonna...2015).

Tallinna Keskraamatukogu tegeles 2014.aastal hoogsalt teavitustööga, tutvustades raamatukogus pakutavaid teenuseid sotsiaalhoolekandekeskustes, eakate päevakeskuses, Eesti Puuetega Inimeste Kojas, Vanurite Eneseabi ja Nõustamisühingus jne. Lisaks pakub raamatukogu ka rändkogu teenust, mis mõeldud meditsiini- ja hooldusasutustele. (Tallinna Keskraamatukogu 2014. a. tegevuse ...2015).

1.4.2. Raamatukoguteenused ja –teenindus vaimu- ja meelepuudega inimestele ning lugemisraskustega lastele Eestis

See, milliseid teenuseid raamatukogud erivajadustega klientidele pakuvad, sõltub suuresti raamatukoguhoidjatest. Tallinna Keskraamatukogu teenindusdirektor Triinu Seppami (2010) arvates ei tohiks raamatukoguhoidjad ootama jääda, millal puudega klient leiab üles tee raamatukokku, vaid kutsub üles raamatukoguhoidjaid looma ise suhteid erinevate erivajaduslike sihtgruppidega, võtma ühendust puuetega inimeste päevakeskustega, koolide ja lasteaedadega, kus õpetatakse erivajadustega lapsi, tegema koostööd erivajadustega laste vanematega.

Seetõttu on Tallinna Keskraamatukogu võtnud eesmärgiks enam tähelepanu pöörata erivajadustega lastele ja noortele, nende kaasamisele raamatukogu tegevustesse, teha aktiivsemat koostööd lasteaedadega ja koolidega ning erivajadustega laste arengut toetavate organisatsioonidega (Tallinna Keskraamatukogu tegevuskava..2015).

Nii olid Männiku raamatukogus 2014.aastal sagedased külalised Tallinna Tugikeskuse Juks noored. Koos sotsiaalpedagoogidega ja saatjatega vaatasid erivajadustega noored nii ajakirju kui ka raamatuid loodusest ja tehnikast, samuti näitusi. Raamatukogus otsitakse noortele kirjandust teemadel, mis neile huvi pakub (Tallinna Keskraamatukogu 2014. a. tegevuse ...2015). Erivajadustega õpilased külastasid sageli ka Urvaste raamatukogu, kus neile tutvustati raamatukogu kasutuskorda, vanematele klassidele anti ülesandeid iseseisvaks infootsinguks, loeti ette, vesteldi raamatutest (Võrumaa Keskraamatukogu... 2014).

Enam vajab märkamist ka laste lugemisoskus. Lääne-Viru maakonna rahvaraamatukogude 2013. Aasta aruandest (2014) saab teada, et laste funktsionaalne lugemisoskus on kohati väga kehv. Selgub, et paljud lapsed ei oska lugeda ja ei suuda mõista lihtsamaidki tekste ja küsimusi. Seepärast peetakse oluliseks pöörata tähelepanu laste lugemise arendamisele.

Lugemisraskustega lastele pakutakse mitmes suuremas raamatukogus raamatukogu- ehk lugemiskoera teenust. Teenus on mõeldud eelkõige lastele, kel on lugemisega raskusi. Valga

Keskraamatukogu kodulehelt saab teada, et oodatakse ka lapsi, kes vajavad lugemisteraapiat kogelemise tõttu või põevad mingil kujul autismi (Koos koeraga...2015). Viljandi Linnaraamatukogu kodulehe teatel on koera ülesanne aidata neid lapsi, kes ei oska väga hästi lugeda, kes kardavad või veerivad. Talle saab raamatuid ette lugeda, ilma et peaks kartma kriitikat või parandamist. Koer ei arvusta ega paranda ja nii tuleb lugemise harjutamisel ka julgust juurde (Saame tuttavaks...2014).

Eestis on vaegnägijatel piiratud võimalused rahvaraamatukogu teenuste kasutamiseks, kuna teenuseid neile napib. Samas on ka erandeid. Vaegnägijatest külastajatele pakub Viljandi Linnaraamatukogu kasutamiseks spetsiaalselt vaegnägijale mõeldud arvutit (Avalik internetipunkt 2015). Tallinna Keskraamatukogu pakub nägemispuudega inimestele laenutamiseks heliraamatuid ja CD-plaate (Erivajadustega lugejale 2015). Eesti Pimedate Raamatukogu teenindab helikandjatel, punktkirjas, elektrooniliste teavikute, puuteraamatute ja kirjeldustõlkega filmide laenutamisel nägemispuudega või mõne muu trükitud teksti lugemist takistava puude, häire või haigusega inimesi. Lugejaks registreerimisel nõutakse tõendit või selle koopiat trükitud teksti lugemist takistava puude, haiguse või häire kohta. Eesti Pimedate Raamatukogust saab tellida punktkirjas raamatuid ka teistesse raamatukogudesse. 2014.aastal registreeriti Eesti Pimedate Raamatukogus 52 uut lugejat. Laenutuste üldarv oli 16 785 ning see vähenes eelmise aastaga võrreldes 123 võrra. Mittetagastatavate heliraamatute laenutuste arv oli 15 518, mis on 421 võrra rohkem kui 2013. aastal. Mittetagastatavate heliraamatute laenutused moodustasid laenutuste üldarvust (16 785) enamuse – 15 518. Aruandest võib järelda, et erivajadustega inimesed vajavad ja kasutavad Pimedate Raamatukogu poolt pakutavaid teenuseid. (Eesti Pimedate..2015).

Kuna elanikkonna vananedes tekib üha rohkem vanemaid inimesi, kellel on halvenenud nägemine või mõni muu puue, peavad rahvaraamatukogud olema valmis nendele teenust pakkuma, kui ei taheta osadest oma klientidest ilma jääda (PULMANi juhendmaterjalid 2003).

Eelnevat kokkuvõttes selgub, et enamik Eesti rahvaraamatukogudest pakub eriteenusena koduteenindust. Paremad on võimalused koduteenindamise osutamiseks maakonna keskustes asuvates rahvaraamatukogudes. Mitmed väiksemad rahvaraamatukogud seevastu paistavad silma sellega, et osutavad teenust sotsiaalhoolekande asutustele, käies hooldekodudes ette lugemas ja üritusi korraldamas. Erivajadustega laste ja noortega teevad koostööd vähesed raamatukogud. Ka lugemiskoer käib vaid suuremates raamatukogudes.

Töö autor leiab, et kui mujal riikides on rahvaraamatukogudes erivajadustega inimestele töötatud välja programmid, mis aitavad neil tunda end osana ühiskonnast ja parandades nende sotsiaalset toimetulekut, siis Eestis paljudes raamatukogudes piirduakse erivajadustega inimestele ainult koduteeninduse pakkumisega. Teistest raamatukogudest eristus selgelt Tallinna Keskraamatukogu, kes on teinud märkimisväärseid jõupingutusi kaasamaks erivajadustega inimesi raamatukogu tegemistesse.

2. UURIMISKÜSIMUSED, MEETODID JA VALIM

Alljärgnevalt tutvustab käesoleva töö autor uurimisküsimusi ning annab ülevaate uurimuses kasutatud meetodika ja valimi kohta.

2.1. Uurimisküsimused ja meetodid

Käesolevas lõputöös otsitakse vastuseid järgmistele küsimustele:

- Missuguseid teenuseid pakutakse erivajadustega inimestele?
- Missugused on raamatukoguhoidjate suhtumised ja hoiakud erivajadustega inimestesse ning nende teenindamisse?
- Missugune on raamatukoguhoidjate ettevalmistus ja eelnev töökogemus teenindamiseks erivajadustega inimesi; raamatukoguhoidjate valmisolek teenindada erivajadustega inimesi?
- Kas ja missuguseid koolitusi raamatukoguhoidjad vajavad, et pakkuda parimat teenindust erivajadustega inimestele?

Uurimuse läbiviimisel kasutas käesoleva töö autor kvalitatiivset uurimisviisi, kuna antud meetod aitab anda inimestest, sündmustest või ilmingutest tervikliku, rikka ja detailirohke pildi (Laherand 2008). Kvalitatiivsete meetodite kasutamisel jäädakse võrdlemisi väikesearvulise valimi juurde, et keskenduda vastajate tõlgendustele ja kogemustele ning tähendustele, mida nendes väljendatakse.

Kvalitatiivuurimuse läbiviimiseks kasutati andmete kogumisel poolstruktureeritud intervjuud. Uurimusele seatud eesmärkide täitmiseks on vaja kirjeldada raamatukoguhoidjate kogemust ja avada hoiakuid seoses erivajadustega inimeste teenindamisega. Poolstruktureeritud intervjuu võimaldab vestluse käigus püsida etteantud teema raamides, kuid vajadusel annab võimaluse esitada täiendavaid küsimusi. Antud andmekogumismeetodit rakendades on võimalik saada vähestest andmeallikatest võimalikult palju ja mitmekülgset informatsiooni (Hirsjärvi jt, 2005).

Uurimuses kasutatud poolstruktureeritud intervjuu kava (Lisa1) koostas uurija alateemade ja võtmeküsimuste kaupa vastavalt uurimisküsimustele, kuid küsimuste sõnastus ja järgnevus intervjuu käigus oli vaba. Küsimuste koostamisel järgis uurija, et küsimused oleksid avatud, mis võimaldaksid vastajal rääkida, täpsustada ja selgitada.

Küsimused jagati kahte plokki. Esimeses osas keskendus autor raamatukoguhoidjate valmisoleku erivajadustega inimestele teenuste pakkumisel ja teenindamisel väljaselgitamisele, teine plokk keskendus nende koolitusvajaduste väljaselgitamisele.

Läbirääkimisi poolstruktureeritud intervjuude läbiviimiseks alustati 20.03.-07.04. 2015.a. e-maili ja telefoni teel. Kokkulepe intervjuuks saavutati üheteistkümne raamatukoguhoidjaga. Üks potentsiaalne respondent soovis vastata kirjalikult küsimustele, mida aga ei võimaldanud uurija valitud andmekogumismeetod. Uurimuses osalevatele respondentidele anti võimalus eelnevalt tutvuda küsimustikuga. Nelja raamatukoguhoidjaga viidi intervjuud läbi näost-näkku kohtumisel, ülejäänud seitset respondenti intervjueriti telefoni vahendusel.

Respondente intervjueriti neile tuttavas raamatukogukeskkonnas neile sobival ajal. Intervjuude läbiviimisel kasutati diktofoni, mille kasutamiseks küsiti eelnevalt vastajatelt luba ja selgitati veelkord töö uurimisele kehtivaid eetikanõudmisi.

Intervjuu kestvus oli keskmiselt 20-30 minutit. Kuna intervjuu teema oli üsnagi tundlik ja uudne, tekitas see osades vastajates mõningast ebakindlust, mis avaldusid vastajate hoiakutes.

Andmete kogumisel, töötamisel ja esitamisel tagatakse anonüümsus ja konfidentsiaalsus vastavatele eetilistele tõekspidamistele.

Andmete transkribeerimisel kasutati raamatukoguhoidjate tähiseks RH. Kuna respondente oli 11, siis märgiti neid uurimistöös vastavalt intervjuu toimumise järjekorrale RH1 kuni RH11.

Intervjuude transkribeerimisel kasutati järgmisi transkriptsioonimärke:

(.) lühike, kuid siiski selgesti eristuv paus;

(...) pikem paus;

/.../ tsitaadist lühendamisel väljajäänud osa;

[sõnad] täpsustus, seletus;

Intervjuude analüüsimisel kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi. Hsieh ja Shannon defineerivad kvalitatiivset sisuanalüüsi kui „uurimismeetodit, mida rakendatakse tekstiandmete sisu subjektiivseks tõlgendamiseks süstemaatilise liigendamise- ja kodeerimisprotsessi ning

teemade või mustrite kindlaks tegemise abil“ (Hsieh ja Shannon 2005, Laherand, 2008: 290 kaudu). Selleks lõi uurija oma töö uurimisküsimusi aluseks võttes neli kategooriat, millele vastavalt liigitas intervjuu küsimused ning nende vastused. Kategooriad, mis moodustasid küsimuste vastustest, on järgnevad:

1. Olukord rahvaraamatukogudes raamatukoguhoidjate hinnangul 2015.aastal;
2. Raamatukoguhoidjate käsitlused erivajadustega inimestest;
3. Raamatukoguhoidjate suhtumised ja hoiakud erivajadustega inimestesse ja nende teenindamisse;
4. Raamatukoguhoidjate vajadused erivajadustega inimestega teenindamisel;

Uurija jaotas kõik erinevad küsimused vastavatesse kategooriatesse nende vastuste järgi.

Andmete analüüsimisel kasutati horisontaalset analüüsi (cross-case analysis), kus kogutakse erinevatest intervjuudest kokku kõik konkreetse teema kohta käivad tekstiosad ja võrreldakse selle teema käsitlemist kõigi kogutud intervjuude lõikes (Kalmus, Masso, Linno 2015).

2.2. Valim

Lõputöö jaoks andmete kogumiseks viidi ajavahemikus 24.03- 16.04.2015 aastal läbi poolstruktureeritud intervjuud üheteistkümnelt rahvaraamatukogu raamatukoguhoidjaga.

Uurimuse läbiviimisel kasutati ettekavatsetud valimi meetodikat.

Ettekavatsetud valimi puhul valib liikmed valimisse uurija, lähtudes oma teadmistest ja kogemustest mõne konkreetse grupi kohta, püüdes leida kõige tüüpilisemaid esindajaid. (Õunapuu 2012). Uurimuse valimisse kuulusid 11 raamatukoguhoidjat seitsmest erinevast raamatukogust. (Tallinna Keskraamatukogu, Tartu O.Lutsu nimeline Linnaraamatukogu, Võru Keskraamatukogu, Pärnu Keskraamatukogu, Paide Keskraamatukogu, Viljandi Linnaraamatukogu, Lääne-Virumaa Keskraamatukogu).

Kuna eelnevalt oli autor läbi viinud seminaritöö raames pilootuuringu väikese valla raamatukogutöötajatega, siis nüüd otsustas uurija kaasata valimisse suuremate rahvaraamatukogude raamatukoguhoidjad. Seega moodustasid valimi erinevate keskraamatukogude ja linnaraamatukogude raamatukoguhoidjad.

Valimisse kuulub 11 raamatukoguhoidjat, kellest kümnel on kõrgharidus ja ühel erialane kesk-eriharidus. Kõige kauem on raamatukogus töötanud kolm raamatukoguhoidjat, kel tööstaaži üle 30 aasta, kolm raamatukoguhoidjat on töötanud raamatukogus 14- 25 aastat ja viiel raamatukoguhoidjal jääb raamatukogus töötatud aeg kolme kuni kümne aasta vahele.

Lõputöö autoril puuduvad igasugused isiklikud suhted intervjueeritavatega.

Uurimuse eesmärgiks on välja selgitada raamatukoguhoidjate valmisolek erivajadustega inimeste teenindamisel ja nende koolitusvajadused.

Eesmärgi saavutamiseks on vajalik raamatukoguhoidjaid intervjueerida, et nende kogemuste ja hinnangute läbi selgitada välja nende valmisolek teenindada erivajadustega inimesi ja kas ning milliseid koolitusi nad edaspidi vajavad.

3. TULEMUSTE ANALÜÜS

Alljärgnevalt analüüsib käesoleva töö autor respondentide vastuseid ja annab neist ülevaate väljatöötatud kategooriate alusel.

3.1. Olukord rahvaraamatukogudes raamatukoguhoidjate hinnangul 2015.aastal

Selgitamaks välja, missugune on raamatukoguhoidjate ettevalmistus ja missuguseid teenuseid pakutakse erivajadustega inimestele Eesti rahvaraamatukogudes, uuris autor kas ja milliseid kursusi ja koolitusi on raamatukoguhoidjad läbinud erivajadustega inimeste paremaks teenindamiseks ja missuguseid teenuseid nad neile pakuvad.

Valdava osa raamatukoguhoidjate hinnangul on nad läbinud selliseid koolitusi, mis on aidanud neid töös erivajadustega inimestega. Koolituste lähemal analüüsimisel selgus, et osad nendest olid spetsiaalsed koolitused erivajadustest. RH10: */.../ meil põhiline, mis on olnud, on psüühiliste erivajadustega inimeste koolitus.* Samas mõned nendest olid suhtlemiskoolitused, kus on käsitletud inimeste probleeme ja vajadusi. RH6: */.../ eks erinevad suhtlemiskoolitused on abiks olnud /.../.*

Samuti selgus, et 8-aastase tööstaažiga raamatukoguhoidja oli läbinud raamatukoguhoidjaks õppimise ajal erinevaid raamatukogutüüpe, sh vangla- ja pimedate raamatukogu, käsitleva õppeaine. Seejuures leidis RH2, et pole sellest abi saanud. Ka paari respondendi, kes olid käinud spetsiaalsetel erivajadustega inimeste koolitustel, hinnangul polnud neil nendest abi.

Vaid üksikud raamatukoguhoidjad nentisid, et sellist koolitust ei ole pakutud

Veel lisas RH7: *Ma küll üritasin meenutada, aga mulle ei tulnud küll tõesti ühtegi meelde, et oleks selliseid koolitusi olnud. Põhimõtteliselt on see selline nõrk lüli siin raamatukogus, minu arust.*

Küsimustele vastanutest pooled respondendid tuginevad endi sõnul oma töökogemustele ja intuitsioonile. RH2: *Egas midagi, tuleb iseennast usaldada, natuke siit ja sealt on kõrva taha jäänud. Et kui kusagil on keegi maininud, et kuidas peaks ja kuidas ei tohiks. Elu ise õpetab./.../ Inimese kehakeelest on väga palju lugeda /.../.*

Enesetäiendamisega tegelesid samuti pooled vastanutest. Näiteks RH6: */.../ meedia on meil ju väga suur infoallikas, tulevad välja, et milliseid teenuseid nad vajaksid, raamatud, Eesti Puuetega Inimeste Koda. Nende veebilehel on väga põhjalikke uurimusi, erinevaid analüüse, viiteid. Lihtsalt endal tuleb otsida ja endal peab huvi olema. Kõikide enesetäiendamisega tegelenud raamatukoguhoidjate vastustest selgus, et nad tundsid selleks vajadust, et toime tulla igapäevasel teenindamisel. Ühe raamatukoguhoidja sõnul on aidanud teda eelnev haridus RH9: */.../ minu teine haridus on tegelikult juura. Ja minu huviala oli just see ka, et just see sotsiaalsem pool sellest /.../. Paar raamatukoguhoidjat kirjeldavad oma ettevalmistust isikliku kogemuse läbi, RH10: *Siis on ka mingisugune minimaalne (.) isiklik kogemus. See tähendab seda, et ütleme niimoodi, et mul on selline krooniline haigus, mis võttis ära kuulmise ühest kõrvast. /.../Ma olin tüdinenud inimestele seletamast, et ma ei kuule. Ühesõnaga, sellel suhtlemisel tekkis nii palju arusaamatusi /.../. Selles mõttes mul mingisugune kogemus on sellest olemas, kuidas tegelikult terve inimene ei saa aru, kuidas, milline on see maailm, mis tema omast erineb, sest ta lihtsalt ei kujuta seda ette või ta unustab ära, sest see ei ole tema mure.***

Enamuses raamatukoguhoidjate sõnul olid nad läbinud erinevaid koolitusi, aineid ja loenguid erivajadustest. Samas leidsid osad, et nendest ei ole nende töös abi olnud. Põhjusteks toodi, koolitajate ebakompetentsust ja neid ei ole käsitletud raamatukogu kontekstist lähtuvalt. Mitmed raamatukoguhoidjad on tegelenud enesetäiendamisega, uurides ja lugedes vastavat kirjandust. Veel toetuti oma töös erivajadustega inimestega enda töökogemustele ja intuitsioonile.

Järgmises alajaotuses kirjeldab töö autor, toetudes intervjuueeritavate vastustele, missuguseid teenuseid raamatukogudes pakutakse erivajadustega inimestele.

Enamuse raamatukoguhoidjate vastustest selgus, et raamatukogus pakutakse erivajadustega inimestele kõige rohkem kodukandeteenust. RH7: *Meil on selline variant olemas, et rohkem vanuritele ja puuetega inimestele, et me käime neile kodus raamatuid viimas. Et nemad siis esitavad oma nimekirjad või soovid, siin me komplekteerime kokku kõik need asjad ja siis autoga viiakse need asjad kõik nende inimesteni. Enamus on sellised, kes ei suuda ise enam käia, kes siis vanuse poolest, aga on ka puudega inimesi.*

Ühe raamatukoguhoidja sõnul nende raamatukogus kodukandeteenus puudub, RH8: *Ametlikult me koduteenindust ei paku. Aga kui niimoodi võtta, siis me oleme teinud seda, et viime inimestele aegajalt ja ära toonud. /.../ Aga pean ütleva, et see on ka nii, et see on siis*

hea tuttav või selles suhtes /.../. Vastuseid analüüsidest ilmneb, et raamatukoguhoidjad hoolivad oma lugejatest väga, RH3: Meie võtame kõik vastu. Kui inimene helistab ja tahab koduteenindust, siis palun! Me pole veel ühelegi ära öelnud!, sama raamatukoguhoidja (RH3): Mina olen teinud sellistele, kes pole juba aastaid väljas käinud, pilte teinud fotoaparaadiga raekoja platsist ja näidanud, milline ilus linn on näiteks jõulude ajal.

Lugemisraskustega lapsed saavad kasutada lugemiskoerateenust samuti peaaegu kõikides uuringus osalenud raamatukogudes. RH10 sõnul: */.../ lugemiskoer on niimoodi üks toredamaid meie teenuseid. Sest see toob nii palju rõõmu ja lapsed, kel on mistahes põhjustel raskused suhtlemisel, et (...) see mõjub väga hästi, et on näha, et sellest on nagu kasu. Samas ütleb RH5, et seda teenust võivad kasutada kõik lapsed: /.../ ega lugemiskoera juurde ei tule ju ka otseselt erivajadustega lapsed. Nad saavad seal maha rahuneda ja lugemisega tutvust teha.*

Mõne raamatukoguhoidja hinnangul on kõik raamatukoguteenused, näiteks laenutamine, pikendamine, erivajadustega inimestele ka. Veel lisas RH6: */.../ koduteenindus ja rändkoguteenindus. Aga veebilehe kaudu on võimalik erinevatele kataloogidele juurdepääsu, ESTER kataloog, andmebaas ISE. Sealtkaudu leiavad ka koduteeninduse lugejad endale informatsiooni, mida nad sooviksid. Meil on veel kirjandusnimestik veebilehel, videoteek, kus saab valida siis, milliseid videosid soovitakse endale koju laenutada. Ka raamatututvustusi on. Eraldi on raamatublogi, lugemiselamused, pakume virtuaalnäituseid vaatamiseks, siis ei pea kohapeale tulemagi, saab vaadata arvutist näitusi, kõike kontserte, mis raamatukogus toimuvad, nende jaoks on ka virtuaalne kontserdisaal. Neid saab hiljem kuulata. Meil on ka e-raamatukogu /.../. Seal on siis võimalus interneti vahendusel raamatuid lugeda. Selleks ei pea üldse kohale tulemagi raamatukokku.*

Enamuse raamatukoguhoidjate sõnul on nende kogudes olemas füüsilise puudega inimestele ligipääs raamatukoguteenustele. Paar vastajat leidsid, et nende raamatukogus pole vajalikke tingimusi liikumispuudega inimestele: ühes raamatukogus puudus kaldtee ja teises raamatukogus peeti takistuseks raskeid välisuksi, näit. RH3: */.../ tugiisikul on ka raske seda ust lahti hoida ja ta peab ratastooli sisse lükkama, no ikka keegi teeb ukse lahti.*

Erivajadustega inimesed saavad kasutada respondentide sõnul käesoleval hetkel alljärgnevalt äratoodud abivahendeid ja võimalusi.

Enamuses uurimuses osalenud raamatukogudes on võimalik kasutada audioraamatuid, mõnes lugemisluupi ja e-lugereid, paaris raamatukogus ka lugemisprille ja ühes videoluupi. RH10: *Me laenutame audioraamatuid, mida võiks olla rohkem. Nende jaoks kindlasti on raha liiga vähe, sellepärast, et see on väga populaarne, vähemasti praegu.*

Mõnes raamatukogus on võimalik kasutada veel vaegnägijatel spetsiaalsete programmidega arvuteid. RH10: */.../ põhimõtteliselt meil oli (ma ütlen, et oli) see arvutikomplekt, mis nüüd sellel aastal läheb väljavahetamisele /.../ see oli meil vahepeal väga ajast maha jäänud.*

Samas selgus, et vaegnägijatele mõeldud arvutid erilist kasutust ei leidnud. RH5: */.../ seda kasutatakse väga vähe ja vajajaid väga ei ole.*

Lisaks ülalpool kirjeldatud teenustele korraldavad raamatukoguhoidjad koolitusi, erinevaid üritusi (näitusi, raamatukogututvustusi) erivajadustega inimestele.

Intervjuudes osalenud respondentidest pooled tõid oma vastustes välja, et on pakkunud koolitusi erivajadustega inimestele. Koolitusi on pakutud erinevatele sihtgruppidele. Näiteks RH6: */.../ Koduteeninduse lugejatele oleme teinud ka arvutikoolitusi. See tähendab seda, et individuaalkoolitused, kus raamatukoguhoidja on läinud lugeja juurde koju. On näiteks arvuti algõpet tehtud, infoallikate koolitusi., samuti koolitatakse erinevatel eesmärkidel, RH9: *Et kui inimene, õnnetu naine on varjupaigas, et kasvõi tõsta nende kvalifikatsiooni, panna kasvõi üks rida CV-sse juurde, et oskab midagi veel teha. See võib ju teinekord päris kasulikuks osutada.**

Paari raamatukoguhoidja sõnul on nende raamatukogus pakutud koolitusi ka töötutele.

Intervjuueeritavatest pooled kirjeldavad oma raamatukogus erivajadustega inimestele pakutavate raamatukoguteenuste all ka näituste korraldamist. Näiteks RH11: *Ja meil oli selline ühine näitus ja näituse avamine, selline väikene üritus, kus õpetajad valmistasid ette näituse õppematerjalist, mida sai kogeda käega katsudes.* Samas selgub, et näitused on mõeldud kõigile külastajatele, RH5: *Eks nad käivad ka siin näitustel, aga me ei pea eraldi arvestust, kes on nüüd erivajadusega, kes on tavaline.* Või RH6: */.../ pakume virtuaalnäituseid vaatamiseks, siis ei pea kohapeale tulemagi, saab vaadata arvutist näitusi /.../*

Paari raamatukoguhoidja sõnul võetakse osa ka erivajadustega inimestele suunatud üritustest väljapool raamatukogu. RH6: *Raamatukogubuss on käinud näiteks üritusel /.../, näiteks see oli ratastoolis olevatele inimestele. Ja „Puude taga on inimene“ nägemis-, kuulmis-, liikumispuudega inimestele suunatud üritus, et seal käis siis kohal raamatukogubuss, kes tutvustas raamatukoguteenuseid. Bussi on võimalik sisse pääseda ka ratastooliga, et väga huvitav kogemus jällegi ratastoolis inimestele, viktoriine sai siis korraldatud seal.*

Mõne respondendi sõnul pakutakse nende raamatukogus vabatahtliku töö võimalust erivajadustega inimestele. Näiteks RH10: */.../ meil on koostöö vabatahtlikega. Et üks noormees näiteks parandab meie e-raamatuid. See tähendab, et e-raamatu teksti, mis nagu skaneeritakse sisse, seal on vead ja üks vabatahtlik meil tegeleb selle teksti redigeerimisega. Ta on ratastoolis ja tal on siis tegevust.*

Koostööalast kogemust teiste asutustega töid välja üle poolte vastanutest. Enim tehaksegi koostööd erikoolidega ja sotsiaalasutustega. RH3: */.../ siis ma käin vanadekodus, seal on üldiselt kõik vanad inimesed, aga no igati on omamoodi ja tahab ka suhtlemist, kuulamist. Ja see, et nad elavad seal vanadekodus, mina olen võõras inimene, mina tulen nende juurde, nad räägivad mulle oma mured, sest mina olen võõras, tänavalt. Aastatepikkust koostööd erikooliga teinud RH4 ütleb: */.../ üks erikool korraldab näitusi meie majas, et oleme sellist võimalust neile pakkunud /.../ nad saavad oma töid siin meie majas näidata. Minu meelest on see väga hea võimalus.**

Veel tehakse koostööd mitmel juhul „Pimedate Ühinguga, Pimedate Raamatukoguga, Puuetega Inimeste Kojaga, töötukassaga. Ette on tulnud ka ebaharilikke koostöövajadusi, RH10: *Me oleme teinud siin koostööd ka politseiga. Põhimõtteliselt, et meil mõne inimesega ei ole olnud väga valikut, et me oleme pidanud seda juurdepääsu piirama, sest ta muutub ohtlikuks nii teistele lugejatele kui meile.*

Intervjuusid analüüsid selgub, et enamik intervjueritavatest on saanud erinevaid koolitusi, kusjuures pooled neist olid spetsiaalsed koolitused ja pooled suhtlemiskoolitused, kus käsitleti ka erivajadusega inimese teemat. Osade respondentide sõnul kasutasid nad erivajadustega inimestega toime tulemiseks oma töökogemusi, mõnel juhul otsisid raamatukoguhoidjad ise infot erinevatest meediakanalistest.

Analüüsid tulemusi selgub ka, et erivajadustega inimestele mõeldud abivahendite all toodi enim välja audioraamatuid, mis olid enamike vastajate sõnul olemas nende raamatukogudes. Mõnede vastajate sõnul on nende raamatukogus olemas arvutid vaegnägijatele, luubid, e-lugerid ja paar raamatukoguhoidjat töid välja, et pakuvad ka prille. Vaid ühe respondendi (RH8) sõnul puuduvad nende raamatukogus abivahendid erivajadustega inimeste teenindamiseks.

Erivajadustega inimestele mõeldud teenuste all kirjeldasid enamus vastajaid kodukandeteenust ja lugemiskoerateenust, mõnel juhul pakuti kõiki raamatukoguteenuseid.

Koolituste ja näituste korraldamist on välja toonud pooled intervjuudes osalenud respondentidest. Tehtud on ka koostööd erinevate asutustega, erivajadustega vabatahtlike

3.2. Raamatukoguhoidjate käsitleused erivajadustega inimestest

Käesolevas alapeatükis uuris töö autor, kuidas kirjeldavad raamatukoguhoidjad erivajadustega inimest.

Erivajadusega inimese all mõistavad enamused raamatukoguhoidjaid üldiselt kas füüsilise või vaimse puudega inimest, kellel on raskusi ühiskonnas hakkamasaamisega ja kes vajavad kõrvalabi või abivahendeid. Näiteks kirjeldab RH5: *Inimene, kes vajab erivahendeid käimiseks, nägemiseks, vajab teistsugust teenindamist võrreldes tavakliendiga. Üks raamatukoguhoidja tõi välja lisaks eelnevale ka depressioonis inimesed, RH9: Minu jaoks on erivajadus üpris lai mõiste. /.../ erivajadusega inimene on ka tegelikult inimene, kes on sügavas depressioonis, kellel ei ole diagnoosi. Sest ma ei saa temaga käituda, nagu tervega. Veelgi laiemat käsitlemist pakkus RH6: Eks me kõik oleme erivajadustega inimesed, kellel on vajadus prille kanda, kes on diabeetik, kes on vähekindlustatud. Ja teine on see, kui on juba reaalne puue, et inimene ei näe, inimene ei saa kõndida ja sama võiks ka konkreetse huvialaga seotud erivajadused olla, et kui mina olen raamatukoguhoidja, mind huvitab raamatukogundus, ka see on erivajadus. Siin kirjeldab erivajadusega inimest RH2: Miks mitte ka ema oma väikse lapsega, kes vajab abi, et majja sisse pääseda lapsevankriga, et juurde pääseda meie kogule. Teisalt kirjeldavad paar raamatukoguhoidjat oma töökogemuse läbi erivajadusega inimesena ka töötuid, RH1: /.../ töötutele on tehtud arvutikoolitusi ja pakutud neile töövõimalust, kuidas seda nüüd nimetatakse – vabatahtlikku tööd hoidlas. Korrastustöid ja selliseid asju /.../. Raamatukoguhoidjate vastuste analüüsimisel saab järeldada, et paari raamatukoguhoidja käsitleuses on ka kiindumushäirega laps erivajadusega inimene, RH9: /.../ kiindumishäirega laps - /.../ kogemata lähed lapsele liiga lähedale, räägid usalduslikult, et noh võiks seda lugeda või kas sa seda raamatut oled lugenud. Sellise lapse puhul, sa niimoodi käituda ei saa, sest ta ei tule siis iialgi enam raamatukokku, sest ta hakkab kartma. Et see ongi erivajadus. Lisaks selgus respondentide vastuseid analüüsisid, et erivajadusega inimesteks peeti ka eakaid, meelepuudega inimesi, düsleksiaga inimesi. RH2: Siis on meil veel kurte, kes ei kuule, nendega peab päris kõva häälega rääkima. Miks mitte ka vanad inimesed, kes ei kuule.*

Tulemusi analüüsidest selgub, et raamatukoguhoidjate käsitlused erivajadustega inimestest üldiselt ühtivad: erivajadusega inimese all mõistetakse kas füüsilise või vaimse puudega inimest. Pakuti ka töötuid, eakaid ja meelepuudega inimesi, düsleksikuid. Lisaks ilmselt vastuseid analüüsidest ka laiapõhjalisemaid lähenemisi. Näiteks toodi välja teiste seas kiindumishäirega laps, vägivalda all kannatavad inimesed.

3.3. Hoiakud ja suhtumine erivajadustega inimestesse ning nende teenindamisse

Käesolevas alapeatükis analüüsib respondentide suhtumisi ja hoiakuid erivajadustega inimestesse ja nende teenindamisse. Intervjuudest selgus, miks ja kui palju tehakse raamatukogudes teavitustööd erivajadustega inimestele suunatud teenuste reklaamimisel.

Üle poolte uuringus osalenud intervjuueritavatest tõid välja, et nende raamatukogus tegeletakse ka teavitustööga.

Teavitustööd tehakse läbi erinevate kanalite. Koduteeninduse pakkumiseks jagati infot sotsiaalabikeskustes, vanurite majas ja Puuetega Inimeste Kojas, RH4: *./.../ teeme koostööd ka kohaliku Puuetega Inimeste Kojaga. Me oleme tutvustanud raamatukogu teenuseid ja mina siis, kuna tegelen koduteenindusega, rääkisin ka koduteenindusest, et ka sealt kaudu see info leviks ./.../ meie eesmärk on infot levitada. Sageli püütakse erivajadustega inimesteni jõuda vahendajate kaasabil, näiteks RH6: *Selleks ongi need infotunnid sotsiaalhoolekande osakondades ja sotsiaalkeskustes, kus me räägime oma teenustest, jagame infovoldikuid. Need on siis suunatud nendele töötajatele, kes tegelevad puuetega inimestega.**

Lisaks sellele on rahvaraamatukoguhoidja ka ise infovahendaja rollis: RH4: *./.../ reklaamime huvilistele, kellel oleks vaja kasutada pimedate raamatukogu teenust, aga ta sellest ei teagi. Tutvustame seda, pakume võimalust, kuidas saab kasutada pimedate raamatukogu teenuseid.*

Teavitustöö toimub ka läbi sotsiaalmeedia, kohalike ajalehtede ja ka kodulehe kaudu. RH11: *./.../ päris palju me anname endast teada nii kodulehel kui ka siis kohalikus ajalehes kui ka facebookis. Et kõik need kutsungid on meil valla ./.../. Jagatakse veel ka flaiereid ja voldikuid.*

Üks teavitustööd oluliseks pidanud raamatukoguhoidja ütles kokkuvõtvalt nii, RH6: *Ma arvan, et praegune ülesanne meil ongi see, et kuidas neid [erivajadusega inimesi] raamatukokku meelitada, et kuidas nad tuleksid siia, et võimalikult palju meie teenuseid ja*

võimalusi tutvustada. Ja kui nad juba käivad meil palju, siis sellega koos saame arendada ka oma teenuseid.

Raamatukoguhoidjate suhtumine erivajadustega inimestesse on intervjuude vastuste põhjal valdavalt vastutulelik ja erivajadust arvestav. Samas toodi välja, et kõigisse peab suhtuma ühtemoodi hästi, näiteks RH6: *Iga lugeja peab tundma, et ta on raamatukokku teretunud. Samal põhimõttel tuleb ka erivajadustega inimesi kohelda./.../ Kui me näiteks ratastoolis lugejale ulatame kõrgematel riiulitelt raamatuid, samamoodi tuleb ka laps raamatukokku ja soovib laenata just selle kõige kõrgemal riiulil oleva raamatu. Ja me anname talle ju selle.* RH10 täiendab: (RH10) */.../ mõned inimesed vajavad sellist teistmoodi lähenemist ja aega ja selgitamist, et ma arvan, et erivajadustega inimestega on sama lugu.*

Paar raamatukoguhoidjat suhtusid raamatukogu külastavatesse erivajadustega inimestesse neutraalselt, RH5: *Raamatukogu on avalik asutus ja kõik on raamatukogusse oodatud, olenemata sellest kas tal on mõni erivajadus või mitte /.../ Teenindaja teenindab kõiki, olenemata sellest, kas tal on erivajadus.* Vahetut ja avatud suhtumist väljendas RH3: */ mõnikord tuleb tugiisik koos lapsega, tutvustab seal lapsele raamatuid ja see laps hakkab kõvasti rääkima, et tädi, kas ma võin seal seda vaadata ja.. Siis hakkad temaga rääkima täpselt samuti, kui täiskasvanud inimesega, et jah, et tule vaata ja istu siia ja kui tahad, siis võid ka arvutis vaadata. Siis kohe on näha, et ta tunneb end teistmoodi, tunneb end hästi, Ta on ju ka inimene, nagu meie teiega, lihtsalt looduse poolt on natukene teistmoodi /.../.*

Kõik raamatukoguhoidjad leidsid, et sõltumata kliendi erivajadusest, peavad olema tagatud neile teenused samamoodi nagu tervetele inimestele. See näitab nende toetavat, lugupidavat ja arvestavat suhtumist nende erivajadusse, RH10: */.../ . Põhimõtteliselt, kõik see, mida me koduteeninduse või kõigi puhul püüame järgida on see, et nad ei oleks halvemas seisus, kui tavakülastaja. Et põhimõtteliselt ei oleks see variant, kui sa kodust välja ei pääse, siis sa pead leppima selle kõige kehvema osaga /.../.*

Eriti ilmekalt näitab oma positiivset suhtumist RH3: *See oli hea kogemus kah, sest kui ma suure raamatuga vastu pead sain, siis kui ma lihtsalt hakkasin vaidlema. Siis ma sain aru, et ei tasu. Kui inimene on kodus ja tal on sellised psüühilised häired, siis sa pead olema temaga nõus. /.../ See oli halb kogemus ja positiivne kogemus selles mõttes, et oli millest õppida.*

Valdavalt tekitasidki mõnede raamatukoguhoidjate sõnul pingeid ja ebakindlust vaimupuudega kliendid. Kuna respondentide sõnul on nad kogenud hirmu ja neil puuduvad oskused konfliktiolukorras toimida, suhtuvad nad vaimupuudega inimestesse teatava ettevaatusega, RH7: *Meil oli siin kunagi keegi, kes, tal oli mingi vaimne puue, et väga sügav.*

Me olime kohe päris hirmuvalitsemise all, me nii kartsime, aga ei osanud mitte midagi temaga ette võtta.

Raamatukoguhoidjate suhtumist erivajadustega inimestele ürituste korraldamisesse mõjutab ka nende vähene teadlikkus vastava sihtgrupi vajadustest, RH2: */.../ ei oska seda üritust korraldada äkki. Kogemused ju õieti puuduvad ja kes tahavad käivad seal Puuetega Kojas ja meie majas seal ka, kes rendivad ruume, erivajadusega inimesed. Nad ise korraldavad, neil on sellised oma ringkonnad, kes korraldavad neile mingeid üritusi. Enamik respondente leidski sarnaselt RH3-ga: Teate, aga nendega tegeleb ju Puuetega [inimeste] Koda. Nemad ju tegelevad nende inimestega. Ja kui ma käin seal, siis ma ju näen, et neile on seal igasugu üritusi /.../*

Ühe respondendi (RH8) sõnul puudus tal kogemus erivajadusega lugejaga.

Tulemusi analüüsid selgub, et üle poolte intervjueeritavate sõnul tegeletakse raamatukogus erivajadustega inimestele ja sotsiaaltöötajatele suunatud aktiivse teavitustööga. Kasutatakse erinevaid kanaleid: vanurite keskused, Puuetega Inimeste Koda, sotsiaalkeskused, aga ka läbi sotsiaalmeedia, ajalehed, ajakirjad. Samuti koostatakse inimeste teavitamiseks flaiereid ja infovoldikuid.

Vastuste analüüsist selgub, et enamus raamatukoguhoidjaid suhtuvad erivajadustega külastajatesse tähelepanuga ja sooviga neid aidata, pakkuda nende vajadustele vastavat raamatukoguteenust. Suhtumisi ja hoiakuid erivajadustega külastajatesse mõjutavad ebameeldivad kogemused ja oskamatus käituda konfliktisituatsioonis. Samuti mõjutab raamatukoguhoidjate hoiakuid vähene teadlikkus erivajadustega inimeste vajadustest.

3.4. Raamatukoguhoidjate vajadused erivajadustega inimeste teenindamisel

Alljärgnevalt annab töö autor intervjueeritavate vastuste tulemusi analüüsid ülevaate, milliseid tingimusi vajatakse erivajadustega inimeste paremaks teenindamiseks, millest raamatukoguhoidjad enim puudust tunnevad ja milliseks hindavad nad oma koolitusvajadusi. Raamatukoguhoidjate enda hoiakutest teenindada erivajadustega inimesi, selgub, et respondendid küll soovivad pakkuda erivajadustega inimeste vajadustele vastavat teenindust, samas pärsivad nende valmisolekut erinevad tegurid

Raamatukoguhoidjate vastuseid analüüsid selgub, et suurimaks teguriks, mis enamuse respondentide tööd häirib, on teadmatus. Neil puudub arusaam, milliseid teenuseid võiks erivajadustega inimestele pakkuda. RH2: *Kui hästi mõelda, siis kindlasti midagi leiab neile (...) Võib-olla mõni üritus, mis oleks nende jaoks huvitav. Vaat ei teagi, mille vastu nad huvi tunnevad.* Kõikide respondentide vastustest selgubki, et enim oleks vaja erivajadustega inimeste, samuti nende hooldajate seas läbi viia küsitlus, milliseid teenuseid ja üritusi nemad ise soovivad või ootavad raamatukoguhoidjatel.

Paar raamatukoguhoidjat tõi välja vajaduse suurema koostöö järele, RH2: */.../ Et kogu aeg on see hirm, et ütlen midagi halvasti või valesti talle. Mis ma siis tegema pean? Kuidas ma nendega käituma pean? Vahel tahaks ka selle asutusega, selle erihooldusasutusega koostööd.* Paar intervjuudes osalenud raamatukoguhoidjat põhjendab erivajadustega inimestele mõeldud teenuste vähesust puuduliku statistikaga, seega vajadust ka statistika järele, RH3: *Ja oleks statistiliselt vaadata kah, palju meil käib näiteks siin, kas on nõudlust.*

Küsimusele kas ja milliseid koolitusi raamatukoguhoidjad vajavad, leidsid valdav osa respondentidest, et koolitusi oleks vaja, ühe vastaja sõnul on parim koolitus praktika, RH6: *Ilmselt see kõige parem koolitus on praktika. Kindlustunne erivajadustega inimestega suheldes tuleb ju praktika kaudu, reaalselt suheldes.*

Respondentide vastuseid analüüsid ilmnes, et raamatukoguhoidjate hinnangul on suureks abiks ka kogemuste vahetamine, RH3: */.../ grupp inimesi, töötajaid, tulevad kokku, kes on juba aastaid sellega tegelenud ja räägivad oma kogemustest, vaatavad üle mitte lektor, vaid tavatöötajad- õpetajad, raamatukoguhoidjad, sotstöötajad, sest sotstöötajad ka ju käivad kodus, neil on väga palju kogemusi. Just sellises vabas toonis.*

Intervjuust selgus, et koolitusi vajavad vastajad täiendavateks teadmisteks, RH5: *Me küll teeme igapäevaselt seda, aga teistpidi on jälle hea teada saada, et ma käitun õigesti.*

Enim soovitakse psühholoogiaalaseid teadmisi, RH7: *Vajakski seda, kuidas vaimupuudega inimestega hakkama saada. Eeldatavasti mingi psühholoogiat, kuigi seal on ju ka väga erinevaid haigusi, aga mingid üldtõed seal ikka vast kehtivad. /.../ spetsialistidega sellest valdkonnast, mingeid filme või.*

Samuti soovitakse koolitusi enda enesekindluse tõstmiseks, RH9: */.../ et just kuidas psühholoogiliselt läheneda sellistele inimestele, kes ei kuule või ei näe, sest mul on küll mingid udused aimdused sellest, mis ei pruugi üldse tõesed olla, et kuidas. Kasvõi see, et kuidas ma suhtlen vaegkuulja või vaegnägijaga nii, et ma ei riivaks tema tundeid mitte kuidagi moodi.*

Üks raamatukoguhoidja leidis, et vaja oleks logopeedi koolitust ja ühe vastaja arvates vajasisid täiendamist arvutitehnikaalased teadmised.

Analüüsist selgub, et kuigi kõik raamatukoguhoidjad soovivad pakkuda erivajadustega inimestele parimat teenindust, pärsivad nende tööd mitmed olulised tegurid. Enim tuuakse välja teadmatusesest. Sellest lähtuvalt peetakse vajalikuks teha uuringuid ja statistikat erivajadustega inimeste soovide paremaks väljaselgitamiseks.

Raamatukoguhoidjate sõnul vajatakse ka koolitusi, kusjuures enim hinnatakse kogemuste vahetamist, samuti psühholoogiaalaseid koolitusi. Vaid ühe raamatukoguhoidja hinnangul piisab tööalasest praktikast.

4. JÄRELDUSED

Allpool esitab uurimuse autor tulemuste analüüsil põhinevad järeldused.

Raamatukoguhoidjate vastustest võib järeldada, et kuigi ainult pooled raamatukoguhoidjad on läbinud spetsiaalsed puudeteemalised koolitused, on enamik raamatukoguhoidjaid saanud sellealaseid teadmisi erinevate suhtlemiskoolituste kaudu, kus on ka neid teemasid käsitletud. Analüüsist võib järeldada, et enamusel intervjuus osalenud raamatukoguhoidjatest on mõningane ettevalmistus erivajadustega inimeste teenindamiseks. Samas mõned respondendid leidsid, et läbitud koolitused pole aidanud neid nende töös. Mitmel juhul toetutakse oma kogemustele. Veel selgus respondentide vastustest, et erivajaduste teemaga hoitakse end kursis meedia vahendusel. Sellest võib järeldada, et raamatukoguhoidjad siiski vajavad täiendavaid teadmisi sellel teemal. Seejuures ilmnes nende vajadus ja ka huvi täiendada end iseharimise teel. Ilmselgelt on see osaliselt tingitud ka vajadusest tulla toime erivajadustega inimestega raamatukoguteenuste pakkumisel.

Rääkides raamatukoguteenustest erivajadustega inimestele, tõid enamuses vastajatest välja kodukandeteenuse ja lugemiskoerateenuse. Mõnede respondentide arvates on kõik raamatukoguteenused mõeldud ka erivajadusega lugejatele. Järelikult raamatukoguhoidjatel puudub arusaam, milliseid teenuseid erivajadustega inimesed vajavad ja soovivad ning milliseid võiks neile veel pakkuda. Eelpool öeldule toetudes võib järeldada, et raamatukoguhoidjate teadmised selles valdkonnas on puudulikud.

Ühtlasi selgus, et üle poolte vastanutest suhtusid passiivselt erivajadustega inimestele teenuste pakkumisse, mis väljendus mitme raamatukoguhoidja sõnades, näiteks RH3: *Teate, aga nendega tegeleb ju Puuetega [inimeste] Koda. Nemad ju tegelevad nende inimestega.*

Analüüsinud vastuseid küsimusele, missuguseid võimalusi ja abivahendeid teie raamatukogus pakutakse erivajadustega inimestele, selgus, et enamik raamatukoguhoidjaid pakub oma raamatukogus audioraamatuid. Poolte intervjuus osalenud respondentide vastustest ilmnes, et nad pakuvad nii lugemisluupe, samuti tõid mõned raamatukoguhoidjad välja, et nende raamatukogus pakutakse vaegnägijatele ka spetsiaalse tarkvaraga arvuteid. Samas nenditi ka seda, et neid arvuteid kasutatakse vähe. Paaril juhul toodi välja ka lugemisprillide olemasolu. Analüüsist järeldub, et raamatukoguhoidjad on osaliselt kursis erivajadustega inimeste

vajadustega, samas puudub mitmel raamatukoguhoidjal täpne arusaam, milliseid abivahendeid või võimalusi võiks veel pakkuda raamatukogus erivajadustega inimestele. Koostööd tehakse nii sotsiaalkeskustega kui ka vanurite keskustega, kus tehakse teavitustööd ja käiakse raamatuid laenutamas. Kuid raamatukoguüritusi nendes kohtades ei pakuta. Samas olid valdav osa respondente valmis koheselt koostööks, kui erivajadustega inimestega tegelevad organisatsioonid ja asutused peaksid huvi ilmutama. Sellest võib järeldada, et kuigi koostöö on vähene ja ühekülgne, soovivad raamatukoguhoidjad siiski pakkuda oma lugejatele nende vajadustele kohandatud teenust. Kõigist vastanutest eristus paar raamatukoguhoidjat (RH6 ja RH9), kelle vastustest saab järeldada, et erivajadustega inimestele raamatukoguteenuste teavitamise ja pakkumisega tegeleti süstemaatiliselt. Veel eristus vastanutest üks raamatukoguhoidja (RH8), kelle väitel nende raamatukogus erivajadustega inimesi ei käi ja ühegi asutusega, kes tegeleb erivajadustega inimestega, nad koostööd ei tee. Kokkuvõtvalt võib öelda, et raamatukoguhoidjate ettevalmistus erivajadustega inimeste teenindamiseks on ebapiisav, mistõttu vajavad nad täiendavaid eripedagoogilisi ja psühholoogialaseid teadmisi.

Raamatukoguhoidjate erivajadustega inimeste käsitlemist uurides selgus järgmist. Intervjuudes kirjeldasid respondendid erivajadustega inimestest peamiselt kui füüsilise või vaimse puudega inimest. Sellest või järeldada, et valdavalt peeti erivajadusega inimeseks puudega inimest. Samas kirjeldasid vastajad intervjuudes, rääkides igapäevatööst erivajadustega inimestega, ka teenuseid, mida nad on osutanud töötutele ja eakatele. Paaril juhul toodi välja ka kiindumushäirega laps ja depressioonis inimesed. Mõnel juhul mindi erivajadusega inimese defineerimisel veelgi kaugemale: lapsevankriga ema, kes vajab raamatukokku sisenemisel abi; konkreetse huvialaga seotud erivajadus. Sellest selgub, et erivajadusega inimese mõistet käsitlesid nad tegelikult laiemalt. Töö autori hinnangul mõistavad kõik raamatukoguhoidjaid erivajadusega inimese all abi vajavat inimest.

Raamatukoguhoidjate suhtumine erivajadustega inimestesse on intervjuu vastuste põhjal heatahtlik ja vastutulelik. Kõik vastajad olid seisukohal, et erivajadustega inimesi tuleb teenindada ja neid peab vajadusel raamatukogus ka aitama. Enamik vastajaid leidsid, et erivajadustega inimeste kohtlemine peab olema nende erivajadust arvestav, aga mitte rõhutav. Paari respondendi suhtumine oli neutraalne. Üle poolte raamatukoguhoidjate tõid välja, et nende raamatukogus tegeletakse aktiivse teavitustööga, millest võib järeldada, et raamatukoguhoidjad soovivad pakkuda erivajadustega inimestele oma teenuseid. Vaid ühe

raamatukoguhoidja (RH8) sõnul nende raamatukogus ei käi erivajadusega inimesed ja teenused neile puuduvad. Vähesel määral pakutakse kodukandeteenust, sedagi vaid oma väga headele tuttavatele.

Intervjuudest selgus, et mõned raamatukoguhoidjad suhtusid vaimupuuetega klientidesse ettevaatlikkusega. Igapäevateeninduse kirjeldustest selgus, et raamatukoguhoidjad tundsid ebakindlust just vaimupuuetega inimestega suhtlemisel ja teenuse pakkumisel, eriti konfliktiolukordades. Sellest järeldub, et raamatukoguhoidjate suhtumine erivajadustega inimestesse on küll soosiv, aga nad hoidsid seejuures siiski distantsti, kuna neil puudusid eelnevad teadmised ja oskused

Raamatukoguhoidjate suhtumist erivajadustega inimestele ürituste korraldamisesse mõjutab ka nende vähene teadlikkus vastava sihtgrupi vajadustest.

Kokkuvõtlikult saab järeldada, et raamatukoguhoidjad suhtuvad erivajadustega raamatukogukülastajatesse tähelepanu ja hoolivusega. Samas tuntakse nende teenindamisel end ebakindlalt.

Enamus raamatukoguhoidjaid leidsid, et vajavad koolitust. Raamatukoguhoidjate hinnangul oleks suureks abiks kogemuste vahetamine ja psühholoogialased koolitused. Üks raamatukoguhoidja pidas parimaks tööpraktikat.

Töö autor leiab, et kuigi enamus raamatukoguhoidjaid olid läbinud enda hinnangul täiendkoolitusi, mis mõnel juhul on aidanud neid töös erivajadustega inimestega, selgub, et ainult mõnel raamatukoguhoidjal on olemas vastavad teadmised antud teemal. Analüüsinud raamatukoguhoidjate vastuste põhjal nende valmisolekut erivajadustega inimeste teenindamisel, saab järeldada et respondendid küll soovivad pakkuda erivajadustega inimeste vajadustele vastavat teenindust, samas pärsvivad nende valmisolekut erinevad tegurid. Üks tegur, mida respondendid ise välja tõid, oli teadmatus, milliseid teenuseid võiks erivajadustega inimestele pakkuda. Paar raamatukoguhoidjat tundsid vajadust tõhusama koostöö järele hoolekandeesutustega. Vastustest ilmneb ka raamatukoguhoidjate ebakindlus erivajadustega inimestega suhtlemisel ja ebapiisavad teadmised erinevatest puuetest ja nendest tingitud erivajadustest. Seega ka oskamatus käituda erinevate puuetega inimestega (sh vaimupuudega inimestega), mistõttu võib ka järeldada, et valdaval osal vastanutest puudub valmisolek tööks erivajadustega inimestega. Seetõttu leiab käesoleva töö autor, et enamus raamatukoguhoidjaid vajavad ka täiendavaid psühholoogiaalaseid ja eripedagoogilisi koolitusi.

KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö eesmärk oli välja selgitada raamatukoguhoidjate valmisolek erivajadustega inimeste teenindamisel ja nende koolitusvajadused.

Eesmärgi saavutamiseks püstitati järgmised uurimisküsimused:

- Missuguseid teenuseid pakutakse erivajadustega inimestele?
- Missugused on raamatukoguhoidjate suhtumised ja hoiakud erivajadustega inimestesse ning nende teenindamisse?
- Missugune on raamatukoguhoidjate ettevalmistus ja eelnev töökogemus teenindamaks erivajadustega inimesi; raamatukoguhoidjate valmisolek teenindada erivajadustega inimesi?
- Kas ja missuguseid koolitusi raamatukoguhoidjad vajavad, et pakkuda parimat teenindust erivajadustega inimestele?

Töö teoreetilises osas toob autor välja erinevad käsitlused erivajadusega inimese määratlusest, kirjeldab erinevaid puudeid ning annab ülevaate raamatukoguteenindusest erinevate riikide praktikas ja Eestis.

Uurimisküsimustele vastuste leidmiseks viis autor läbi poolstruktureeritud intervjuud 11 raamatukoguhoidjaga Eesti erinevatest rahvaraamatukogudest (Tallinna Keskraamatukogu, Tartu O.Lutsu nimeline Linnaraamatukogu, Võru Keskraamatukogu, Pärnu Keskraamatukogu, Viljandi Linnaraamatukogu, Lääne-Virumaa Keskraamatukogu, Paide keskraamatukogu).

Intervjuude analüüsimisel kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Uurimusest selgus, et enamiku raamatukoguhoidjate sõnul pakutakse raamatukogus kodukandeteenust ja lugemiskoerateenust. Vaid kahel juhul toodi välja, et nende raamatukogus korraldatakse üritusi nägemis-, kuulmis-, liikumispuudega inimestele. Enamikul raamatukoguhoidjatel puuduvad teadmised, milliseid teenuseid erivajadustega inimesed soovivad ja milliseid võiks neile veel pakkuda. Seetõttu on neil mõnel juhul välja kujunenud passiivne suhtumine erivajadustega inimestele teenuste pakkumise osas. Intervjuu

vastustest võis järeldada ka, et üldiselt on raamatukoguhoidjate suhtumine erivajadustega lugejatesse heatahtlik ja nende erivajadusi arvestav. Kogemused erivajadustega inimestega töötamisel olid olemas enamikul raamatukoguhoidjatest.

Uurimusest selgus, et valdaval osal raamatukoguhoidjatel ettevalmistus tööks erivajadustega inimestega puudub. Vastavate koolituste puudumisel kasutatakse iseharimise võimalust.

Kokkuvõtteks võib öelda, et lõputöö saavutas oma eemärgi- selgitati välja raamatukoguhoidjate valmisolek töös erivajadustega inimestega ja nende koolitusvajadused.

Töö autori hinnangul on valdaval osal raamatukoguhoidjatel valmisolek erivajadustega inimeste teenindamiseks ebapiisav, mistõttu vajavad nad täiendavaid koolitusi oma oskuste täiendamiseks. Samuti vajavad raamatukoguhoidjad oma töö efektiivsemaks muutmiseks erinevaid võimalusi ja abivahendeid.

Lõputöö eesmärkide saavutamiseks valitud metoodika sobis, kuna tööst selgusid raamatukoguhoidjate hinnangud oma valmisolekule ja nende koolitusvajadustele ning aitas välja selgitada ka kitsaskohad erivajadustega inimeste teenindamisel.

Käesolev lõputöö on heaks infoallikaks ka raamatukogujuhtidele, et pakkuda oma töötajatele parimaid koolitusvõimalusi, samuti koostöö parendamiseks erivajadustega inimestele teenuste pakkumise osas.

Tänuõnad

Täna väga vastutulelikke raamatukoguhoidjaid, kes andsid intervjuud käesoleva uurimustöö tarbeks.

SUMMARY

Librarians' Evaluation of Their Preparedness to Provide Services to People with Disabilities and Librarians' Training Requirements

Astrid Karpender

In accordance with UNESCO Public Library Manifesto, public libraries must provide their services on the basis of equality for all, regardless of age, language or social status. (UNESCO Public...1994).

Many people with disabilities are willing to use library services, therefore, librarians should give their very best to meet the needs of disabled people, so that everyone would have an equal opportunity to use library services. The author of the thesis agrees that librarians should put effort into bringing people with disabilities to the libraries, while and by making the services accessible. However, there are questions to be asked. How would librarians manage working with people with disabilities? Would librarians have enough courage, knowledge, and most of all motivation, to serve customers who differ from their usual clientele?

The author's opinion is that there is a lack of a proper analysis of whether and how well-equipped Estonian librarians are to work with people with disabilities. A review of the level of preparedness would also help to determine the need for additional training.

Therefore, the author considers the topic appropriate and actual. The purpose of the thesis is to find out how prepared librarians are to serve people with disabilities and what kind of additional training they need in that field.

In the course of the thesis, the author is looking for answers to the following research questions:

- What services do libraries provide for people with disabilities?
- How do librarians look upon people with disabilities and what do they think of having to provide services for these people?

- What is the level of training, willingness and experience of the librarians in working with people with disabilities?
- If and what kind of additional training do librarians need to be able to provide the best service for customers with disabilities?

To find answers for the research questions, the author completed semi-structured interviews with 11 librarians from a variety of Estonian libraries.

Qualitative content analysis was used for analysing the interviews.

The research showed that according to the majority of the librarians, libraries deliver books home and provide “tail-waggin tutors” (dogs to whom people with specific intellectual disabilities or difficulties read to, to reduce the stress of it). However, there were only two libraries which organise events for people with sight-, hearing- and mobility impairments.

Most librarians lack knowledge of which additional services people with disabilities wish for and which services libraries could provide. Possibly for that reason alone, some librarians have developed a very passive stance towards providing services for customers with disabilities.

Based on the interviews, it seems fair to conclude that librarians are generally positive when it comes to people with disabilities and take their special requests into account. Most librarians had had experience with serving customers with disabilities.

The research shows that majority of librarians have not been prepared to serve customers with disabilities. Where no training courses are available, self-education is dominant.

The author of the thesis concludes that majority of librarians lack both training and experience to work with people with disabilities, and hence librarians require additional training to improve their preparedness.

The methodology used for the research fit, as the results of the librarians’ self-assessment offer insight into the level of preparedness and the need for additional training for librarians. The thesis also helped to reveal librarians’ shortcomings when working with people with disabilities.

KASUTATUD KIRJANDUS

Andissac, M. N. (2014). *Accessible and inclusive libraries : some examples of good practices in France*. IFLA koduleht. Kasutatud 20.11.2014 .

<http://library.ifla.org/965/1/070-andissac-fr.pdf> .

Avalik internetipunkt. Viljandi Linnaraamatukogu koduleht. Kasutatud 08.01.2015.

<http://raamatukogu.viljandi.ee/avalik-internetipunkt>

Bolt, N. M. (2014). *“But they don't look like they have a disability.” Serving People with Dyslexia - Best Practices from the United States*. IFLA koduleht. Kasutatud 20.11.2014.

<http://library.ifla.org/928/1/131-bolt-en.pdf>

Bunic, S. (2013). Libraries and the homeless: Experiences, challenges and opportunities - socio - economic background of homelessness in Croatia. *Library Review*, Vol. 62 Iss: 1/2, pp.34 – 42. Kasutatud 29.12.2014.

Charles, S. (2005). Person first, disability second: disability awareness training in libraries. *Library Review*, Vol. 54 Iss: 8, pp. 453-458. Kasutatud 29.12.2014.

Access to Library Services is a Human Right. IFLA koduleht. Kasutatud 15.10.2014.

<http://www.ifla.org/node/9192>

Deines – Jones, C. (2007). *Improving library services to people with disabilities*. Ed Deines-Jones, C. Oxford: Chandos Publishing 2007, lk 134.

Diamant-Cohen, B; Prendergast, T; Estrovitz, C; Banks, C; Van der Veen, K. (2012). We Play Here. *Children & Libraries: The Journal of the Association for Library Service to Children*. Vol. 10 Issue 1, p3-52. 9p. 3. Kasutatud 2011.2014.

Eesti Pimedate Liit MTÜ koduleht. Kasutatud 15.10.2014.

<http://www.pimedateliit.ee/info/nagemispuue>

Eesti Pimedate Raamatukogu 2014.aasta aruanne. (2015). Kasutatud 20.04.2015.

<http://www.epr.ee/sisu/index.php?id=294>

Erivajadustega lugejale. Tallinna Keskraamatukogu koduleht. Kasutatud 20.04.2015.

<http://www.keskraamatukogu.ee/lugejale/teenused/erivajadustega-lugejale/>

Erivajadustega lugejale. Tartu Oskar Lutsu nimelise Linnaraamatukogu koduleht. Kasutatud 20.04.2015. <http://www.luts.ee/index.php/erivajadustega-lugeja>.

Euroopa võrdse kohtlemise spetsialistid kogunesid Trieris. (2014). Inimõiguste Keskuse koduleht. Kasutatud 15.10.2014

<http://humanrights.ee/2014/10/euroopa-vordse-kohtlemise-spetsialistid-kogunesid-trieris/>.

Grunewald, K. (2003). Vaimupuudega inimeste normaliseeritud elutingimused : teoreetiline taust ja praktiline kogemus. - Tallinn: Eesti Vaimupuudega Inimeste Tugiliit, lk 6.

Haridusliku erivajaduse märkamisest ja sekkumisest. (2012) Koost. Kongi, A., Heinmets, A., Täht, H., Binsol, H., Padu, L., Teesalu, L. [Juhendmaterjal kutseõppeasutustele] Väljaandja: Innove 2012

<http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Kutsehariduse%20programm/HEV/Juhendmaterjal.PDF>

Heade praktikate kogumik (2012). [Käsiraamat sotsiaal- ja haridustöötajatele, kuidas kaasata puudega inimesi]. Hanga, K., Voog, H. (toim.). Tallinn: Eesti Puuetega Inimeste Koda 2012, lk. 10. Kasutatud 16.10.2014.

http://www.rajaleidja.ee/public/Suunaja/HEV/Heade_praktikate_kogumik_EPIK2012.pdf

Henczel, S., & O'Brien, K. (2011). Developing good hearts: The disability awareness training sheme for geelong regional libraries staff. *Aplis*, Vol. 24 No. 2, pp. 67-73. Kasutatud 22.11.2014

Holmes, J. L. (2008). Patrons with developmental disabilities: A needs assessment survey. *New Library World*, Vol. 109 No. 11-12, pp. 533-545. Kasutatud 22.11.2014.

http://www.kshalem.org.il/uploads/pdf/article_1217_1375203893.pdf

Ida-Viru raamatukogude aastaaruanne 2013. (2014). Kasutatud 20.04.2015
https://kule.kul.ee/avalik/raamatukogud/2013_aastaaruanded/2013_Johvi_Keskraamatukogu_Ida_Virumaa_aastaaruanne.doc.

Joint, N. (2005). Disability issues and libraries: A scottish perspective. *Library Review*, Vol. 54 Iss: 8, pp. 449-452. Kasutatud 20.11.2014. <http://dx.doi.org/10.1108/00242530510619138>

Jõgeva Maakonna Rahvaraamatukogude aastaaruanne 2014. (2015). Kasutatud 20.04.2015.
<http://www.jkrk.ee/joomla/images/documents/Aruanne%202014.pdf>

Kalmus, V; Masso, A; Linno, M. (2015) *Kvalitatiivne sisuanalüüs*. Tartu Ülikool. [õpiobjekt]. Kasutatud 22.04.2015.
<https://sisu.ut.ee/samm/kvalitatiivne-sisuanalyys>

Kelleher, A. (2013). Not just a place to sleep: homeless perspectives on libraries in central Michigan. - *Library Review*, Vol. 62 Iss: 1/2, pp.19 – 33. Kasutatud 30.12.2014

Koduteenindus. Pärnu Keskraamatukogu koduleht. Kasutatud 07.01.2015.
<http://www.pkr.ee/koduteenindus.html>

Koos koeraga lugema. Valga Keskraamatukogu koduleht. Kasutatud 20.04.2015.
http://www.valgark.ee/?page_id=1311

Koulikordi, A. (2008). Library education and disability issues. *Education for Information*, Vol. 26, pp. 203–212. Kasutatud 28.12.2014.
<http://eden.rutgers.edu/~nork/SNS/Library%20education%20and%20disability%20issues..pdf>

Kull, E. (2006). Kuidas kohelda erivajadustega last? *Raamatukogu*, nr 5, lk 36-37.

Kõrgesaar, J. (2002). *Sissejuhatus hariduslike erivajaduste käsitusse*. Tartu Ülikooli Kirjastus.

Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: Infotrikk.

Leon, A. (2011). Beyond Barriers. *Children & Libraries: The Journal of the Association for Library Service to Children*, Vol. 9 No. 3, pp. 12- 14. Kasutatud 23.11.2014

Library Services to People with Special Needs. The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) koduleht. Kasutatud 15.10.2014.

<http://www.ifla.org/lsn>

Lugemis- ja kirjutamisraskused. (2012). KNK Kliinik. Kasutatud 15.10.2014)

<http://www.logopeed.ee/index.php/lugemiseks/lugemis-ja-kirjutamisraskused.html>.

Lõoke, A. (2010). *Liikumispuudega täiskasvanu. Puuded ja erivajadused- kohaliku omavalitsuse sotsiaalvaldkonna spetsialistidele*. [Ettekanne]. Eesti Puudega Inimeste Tugiliit. Kasutatud 15.10.2014 <http://akadeemia.kakupesa.net/arhiiv/EVIMY/loengud/auli.pdf>

Lääne-Viru maakonna rahvaraamatukogude 2013. aasta aruanne. (2014) Kasutatud 08.01.2015 <https://drive.google.com/file/d/0BwN67j-Ois0qWFoydHpBclZsb0E/edit>

Lääne-Viru Maakonna rahvaraamatukogude aastaaruanne 2014. (2015). Kasutatud 20.04.2015. http://www.lvkrk.ee/images/failid/Aruanded_2014/lviru_aruanne_2014.pdf

Miller, D.L. (2013). Literature open doors for all children. *Phi Delta Kappan*, v94 n4 p28-33 Dec 2012. 6 pp. Kasutatud 25.11.2014

Mis on erivajadus? SA Archimedes s.a. Kasutatud 16.10.2014.

<http://primus.archimedes.ee/takistusteta/4.html>

Murray, J. (2000). How school librarians can contribute to the personal growth of students with disabilities. – *Orana*, Vol. 36, No. 2, pp. 5. Kasutatud 22.11.2014

PULMANi juhendmaterjalid. (2003). Eesti Rahvusraamatukogu koduleht. Kasutatud 18.10.2014. http://www.nlib.ee/html/rkogud/pulman/1_osa/puuded_kok.html

Puuetega inimestele võrdsete võimaluste loomise standardreeglid (1995). Eesti Puuetega Inimeste Koda. Kasutatud 20.10.2014. https://valitsus.ee/sites/default/files/content-editors/arengukavad/puuetega_inimeste_vordsete_voimaluste_loomise_standardreeglid.pdf

Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus. RT I 1999, 16, 273; RT I ,71, 437. Kasutatud 30.12.2014. <https://www.riigiteataja.ee/akt/13114771>

Puuetega inimeste õiguste eest seisjate käsiraamat (2005). Väljaandja: Euroopa Liidu Komisjon 2005, lk 9-10. Kasutatud 05.10.2014.
<http://www.epikoda.ee/vana/include/blob.php?download=epikmain1&id=0905>

Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll. RTII, 04.04.2012. Kasutatud 30.12.2014. <https://www.riigiteataja.ee/akt/204042012006>

Põhja-Eesti Autismi Liidu koduleht. Kasutatud 20.10.2014.
http://www.autism.ee/?page_id=56

Pärnu linna ja maakonna raamatukogude aastaaruanne 2014. (2015). Kasutatud 20.04.2015.
http://www.pkr.ee/fileadmin/pildid/pdf/parnumaa_aastaaruanne_2014.pdf

Raamatukogude areng on osa demokraatia arengust (2013). ERÜ 2013. Kasutatud (25.10.2014) <http://www.eru.lib.ee/www/index.php/erye/teated/373-sirp>

Rapla Keskraamatukogu aastaaruanne 2014. (2015). Kasutatud 20.04.2015.
http://www.raplakrk.ee/files/Rapla_maakonna_aastaaruanne_2014.pdf

Saame tuttavaks lugemiskoer Debbyga. (2015). Viljandi Linnaraamatukogu koduleht. Kasutatud 20.04.2015 <http://raamatukogu.viljandi.ee/lugemiskoer-debby>

Seppam, T. (2010). Erivajadustega lugejate teenindamine nõuab eeltööd. *Raamatukogu*, nr 6, lk 4.

STAT. (2015). *Puudega inimesed maakonna järgi, 1.jaanuar*. Statistikaamet. Kasutatud 15.05.2015

<http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/Saveshow.asp>

Tallinna Keskraamatukogu 2014.a. tegevuse aruanne. (2015). Kasutatud 20.04.2015.

<http://www.keskraamatukogu.ee/e-kogud?tid=7&id=10601>

Tallinna Keskraamatukogu tegevuskava aastaks 2015. Tallinna Keskraamatukogu koduleht. Kasutatud 20.04.2015. <http://www.keskraamatukogu.ee/meist/uldinfo/arengukava/>

Terrile, V. C. (2009). Library Services to Children, Teens and Families Experiencing Homelessness. *Urban Libary Journal*, Vol. 15, No. 2. Kasutatud 20.12.2014

<http://ojs.gc.cuny.edu/index.php/urbanlibrary/article/view/1257/1328>

Todaro, A. J. (2005). Library services for people with disabilities in Argentina. *New Library World*, Vol. 106, No. 5/6 pp. 253-258. Kasutatud 20.12.2014

UNESCO Public Library Manifesto. (1994). UNESCO. Kasutatud 15.10.2014

<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>

Vaimupuudega Inimeste Tugiliidu kodulehekülg. Kasutatud 10.10.2014

<http://www.vaimukad.ee/vaimupuue>.

Veilande, D. (2014). Raamatukogu läheb nende juurde, kes ise tulla ei saa. *Raamatukogu*, nr 1, lk 18 – 19.

Viljandi Linnaraamatukogu 2013. aastaaruanne. (2014). Kasutatud 20.04.2015.

https://kule.kul.ee/avalik/raamatukogud/2013_aastaruanded/2013_Viljand_Linnaraamatukogu_aastaruanne.docx

Vivekanand, J, Sanjiv, S. (2013). Empowering the poor with right to information and library services. *Library Review*, Vol. 62 Iss: 1/2, pp.47 – 52. Kasutatud 28.12.2014

Võrumaa Keskraamatukogu aastaaruanne 2013. (2014). Kasutatud 20.04.2015.

https://kule.kul.ee/avalik/raamatukogud/2013_aastaruanded/2013_Vorumaa_Keskraamatukogu_aastaruanne.docx.

Õunapuu, L. (2012). *Valimid kvantitatiivsetes ja kvalitatiivsetes uurimustes*. [õpiobjekt].

Kasutatud 05.01.2015.

http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/3402/sisupakett3.zip/index.html

LISAD

Lisa 1. Intervjuu kava

Käesoleva uuringu intervjuu küsimuste eesmärgiks on saada informatsiooni, kuidas raamatukoguhoidjad hindavad oma valmisolekut erivajadustega inimeste teenindamiseks ja välja selgitada nende koolitusvajadused.

Intervjuu koosneb 15 küsimusest.

Intervjuus osalemine on vabatahtlik. Töös on tagatud intervjuueeritavate anonüümsus, saadud andmeid kasutatakse kodeeritult ja ainult käesoleva uurimustöö tarbeks. Intervjuud viiakse läbi intervjuueeritavate nõusolekul telefoni vahendusel. Intervjuueerija palub luba intervjuude salvestamiseks diktofoniga. Helisalvestamine võimaldab intervjuud hiljem sõna-sõnalt kirja panna.

Suured tänud intervjuul osalemast ja uurimuse valmimisele kaasa aitamast.

Intervjuu kava.

Sissejuhatav osa:

1. Kui kaua olete töötanud raamatukogus?
2. Missugune on Teie haridus? (kesk-erialane, kõrgharidus, kutseksam jne). Palun nimetage need teie poolt läbitud kursused või täiendkoolitused, millest on olnud abi erivajadustega inimeste teenindamisel)

I osa. Raamatukoguhoidjate hoiakud ja valmisolek erivajadustega inimeste teeninduses

3. Palun kirjeldage, kes on Teie arvates erivajadusega inimene?
4. Missugused on Teie kogemused töös erivajadustega inimestega? (Kas ja kui palju olete kokku puutunud erivajadustega inimeste teenindamisega igapäeva töös? ...)
5. Kuidas suhtute raamatukogu küllastavatesse erivajadustega inimestesse? Kas teie hinnangul vajavad nad tavaküllastajatest erinevamat kohtlemist, vajavad nad neile kohandatud tegevusi, üritusi?

6. Kuidas on tagatud teie raamatukogusse sissepääs füüsilise puudega inimestele? (Kaldteed, tõstukid?)
7. Missuguseid teenuseid erivajadusega inimeste teenindamiseks Teie raamatukogus hetkel on või pakutakse?
8. Missuguseid abivahendeid Te pakute erivajadustega inimestele raamatukogus ja kas Teie hinnangul on neid piisavalt? (heliraamatute kuulamise vahendid, audioraamatud, kohandatud arvutid vaegnägijatele, videoluubid, eriprogrammid arvutitele)?
9. Kas Teie raamatukogu on pakkunud väljaspool raamatukogu erivajadustega inimestele teenuseid või üritusi? (a) Kui ei siis, palun kirjeldage miks pole pakutud? Mis on takistuseks olnud või on hetkel takistuseks?
b) Kui jah, siis palun kirjeldage, missuguseid teenuseid või üritusi on korraldatud ja samuti missugustele erivajadustega inimestele?)
c) Kas te teete koostööd mõne hoolekandeasutusega või erikooliga?
11. Missuguseid teenuseid või ettevõtmisi vms on Teie arvates vaja veel täiendavalt pakkuda erivajadustega inimestele raamatukogusiseselt ja missuguseid väljaspool raamatukogu? Miks? (Kas Teie hinnangul on raamatukogus piisavalt tegevusi ja teenuseid erivajadustega inimestele? Palun põhjendage)
12. Missuguseid tingimusi või lisateenuseid Teie hinnangul tuleks veel pakkuda erivajadustele inimestele nende paremaks teenindamiseks?
13. Missugune on teie ettevalmistus teenindamiseks erivajadustega inimesi? Kas Te peate oma ettevalmistust erivajadustega inimeste teenindamiseks piisavaks? Võimalusel palun põhjendage

II osa. Koolitusvajadustega seotud osa.

14. Millistest allikatest olete saanud oma teadmised/oskused erivajadustega inimeste teenindamiseks?
15. Milliseid koolitusi ja/või ettevõtmisi Te vajate oma oskuste ja teadmiste täiendamiseks, et töötada erivajadustega inimestega?

Lisa 2. Intervjuude transkriptsioonid

RH1

Algus: 24.03.2015, kell 14:20

Lõpp: 24.03.2015, kell 14:59

AK: Kui kaua te olete raamatukogus töötanud?

RH1: Selles raamatukogus olen 15 aastat. Raamatukogunduses töötan 1976 ndast aastast.

AK1: Missugune on teie haridus?

RH1: Kõrgharidus.

AK1: Kas teile meenub, olete te läbinud kursusi või koolitusi, millest on teile abi olnud erivajadustega inimeste koolitamisel?

RH1: Sellest on nüüd küll hulk aega tagasi olnud, 10 aastat vist, Tallinnas, kui psühhiaater rääkis, kuidas toime tulla vaimselt häiritud kliendiga. Midagi sellist. Klienditeenindusest, mitte otseselt raamatukogus, raamatukogutööga seoses, aga jah, psühhiaatri loengud. Aga rohkem ei ole olnud.

AK: Sellest on siis päris palju aega möödas.

RH1: Jah, sellest on palju aega möödas.

AK: Palun kirjeldage, kes on teie arvates erivajadusega inimene?

RH1: Erivajadusega inimesed ongi siis kuulmishäiretega, vaegnägijad ja siis ka füüsiliste puuetega inimesed, samuti vaimselt häiritud.

AK: Missugused on teie kogemused töös erivajadustega inimestega? Olete kokku puutunud? Käivad teil erivajadustega inimesed?

RH1: Ikka käivad. Kes kuulevad halvasti, mõned inimesed käivad koos oma abistajaga. Ja siis on selliseid noori, kes ei ole tavakoolis õppinud, vaid siis mingi erikooli lõpetanud. Veedavad siin aega, käivad internetis.

AK: Kui tuleb abistajaga klient, kas te siis suhtlete.. kumbaga?

RH1: Tegelikult mõlemaga, ikka mõlematpidi.

AK: Kui vaegkuuljad käivad, kuidas siis hakkama saate? Räägite kõvemini?

RH1: Jah, või miimika. Või siis tema räägib kõvasti ja leian need asjad, mis temal tarvis on. Ma töötan lugemissaalis, mul on rohkem see pool.

AK1: Rääkige, kuidas te suhtute raamatukogu külastavatesse erivajadustega inimestesse? Kas teie hinnangul vajavad nad natukene teistsugust kohtlemistki tavakülastajad?

RH1: Üldiselt suhtun nagu tavakülastajasse, aga muidugi, nad vajavad jah kohandatud tegevusi. Et ikka tuleb abistada ja suunata ja seletada.

AK: Aga kui tulevad psüühiliste erivajadustega inimesed, kuidas te nendega suhtlete?

RH1: Tuleb olla hästi kannatlik nendega, nad ei saa alati aru. Näiteks, kes on erihoooldusel haigla juures, inimesed. Siis nad võivad vabalt käia igal pool. Siis nad käivad raamatukogus ka. On tulnud ette, et ta küsib ühte ajalehte, ma toon talle õhtulehe. Ta ütleb, et see ei ole see leht, see ei ole õhtuleht! Ma ütlen, et no vaadake ikka tähelepanelikult. Siis lõpuks ta jääb nõusse, et jah, on ikka küll.

AK: Tänapäeval on ju igasuguste häiretega ka lapsi. Pealtnäha täitsa terved, saa sa aru, on tal autism, hüperaktiivsus või niisama sahmerdised.. kuidas te nendega hakkama saate?

RH1: Meie korrusel lapsi väga palju ei käi. Lapsed käivad teisel korrusel lasteraamatukogus.

AK: Kas teie raamatukogus on tagatud füüsilise puudega isikule sissepääs?

RH1: Jah, meil on olemas kaldtee, lift on olemas. Lift on saadud tänu toetajatele. Üks toetaja on sihtasutus „Eesti Puuetega Inimeste Fond“. Lift on meil juba päris ammu. Lugemissaalis on lugemislup vaegnägijatele, meilt saab laenutada heliraamatuid ja kassette. Raamatukogu teostab ka seitsmele lugejale kojukannet, kes ei saa ise raamatukogu külastada.

AK: Aga mingeid teenuseid on veel neile, kui ainult kojukanne?

RH1: Ei oskagi nagu öelda. Väljaspool raamatukogu on meie linna Puuetega Inimeste Koda, mis on avatud neljapäeviti. Seal on avatud laenutuspunkt ja meie üks raamatukoguhoidja, kes ise on ka füüsilise puudega, tema tegutseb seal. Seal on lugejaks liikumispuudega inimesed ja vaegnägijad.

AK1: Kas see oli kuidagi juhus, et ta sattus sinna? Te ütlesite, et ta on füüsilise puudega..?

RH1: Jah, ta liigub selle käruga.. Ja tal on ka nägemispuue.

AK1: Saab ta seal hakkama?

RH1: Jah, aga nüüd ta jääb vanaduspensionile, siis see punkt suletakse.

AK: Rohkem mingeid teenuseid ei ole siis? Üritusi?

RH1: Praegu vist.. no on küll raamatute näitusi. Praegu tuleb meelde, et Braille` kirja raamatute näitus oli mõned aastad tagasi. Siis oli loeng ka huvilistele. Näidati lasteraamatuid, mis oli mõeldud vaegnägijatele.

AK: Aga eraldi raamatuid vaegnägijatele?

RH1: Ei ole.

AK: Aga kui on mingi kuulmispuue, et neile mingeid abivahendeid? Kõrvaklappe?

RH1: No tavalised kõrvaklapid on olemas.

AK: Milliseid üritusi olete korraldanud?

RH1: No need näitused on, aga muud ei ole...

AK1: Mis te arvate, miks ei ole pakutud? Kas ei ole nõudlust? Või mis see põhjus võiks olla?

RH1: No tegelikult.. koostööd on olnud pimedate ühinguga „Helikiri“. On loetud tekste heliraamatutele, vahetatud teavikuid ja siis on raamatukogu viinud Tartust Pimedate Ühingust tellitud raamatud hooldekodude elanikele, Võrumaa hooldekodude elanikele, samuti Võrumaa haiglale on raamatukogule mittevajalikke raamatuid viidud.

AK: Mitte siis laenutamise mõttes viidud, vaid ongi mittevajalikke raamatuid haiglale ära antud?

RH1: Jah, neid tagasi ei oodata, ongi annetatud neile.

AK: Olete mõelnud, kas võiks teha üritusi erivajadustega inimestele, oleks potentsiaalseid osalejaid?

RH1: Jah, tahetakse arendada heliraamatute kuulamise võimalusi, kohapeal ei ole meil sellist ruumi, kus neid heliraamatuid kuulata. Plaanis on ka raamatukogu kodulehele ja facebooki panna artikkel heliraamatutest ja lugemisluubist ja plaanis on kutsuda Braille` raamatutest rääkima inimene Pimedate Ühingust.

AK: Olete siis rohkem mõelnud vaegnägijate peale? Aga näiteks psüühiliste erivajadustega inimestele? Neid vist ei olegi nii lihtne eristada teistest...

RH1: Jah, no meie võtame lugejaks ju kõik, kes soovivad tulla, meie ei vaata ju niimoodi..

AK: Aga mõne erikooliga teete koostööd?

RH1: Meil on küll erikool, vaimsete häiretega õpilastele...

AK: Kas teie hinnangul on raamatukogus piisavalt tegevusi ja üritusi erivajadustega inimestele?

RH1: Noh, alati võiks rohkem olla.

AK: Aga milliseid teenuseid võiks veel teie arvates vaja pakkuda? Raamatukogusiseselt? Väljaspool raamatukogu?

RH1: Ei oska öelda. Noh see koduteenindus , see on nagu rohkem vanematele inimestele, et koju viia lugemist..

AK: Aga kas töötutele olete pakkunud midagi?

RH1: Jaa, töötutele on tehtud arvutikoolitusi ja pakutud neile töövõimalust, kuidas seda nüüd nimetatakse – vabatahtlikku tööd hoidlas. Korrastustöid ja selliseid asju.

AK: Oskate te neid motiveerida, miks nad peaksid seda tegema või nad ise tahavad teha seda?

RH1: Jaa, nad tahavad.

AK1: Missugune on teie ettevalmistus teenindamiseks erivajadustega inimesi? Kas te peate seda piisavaks?

RH1: Ei meil tegelikult ei ole sellist spetsiaalset koolitust. Kindlasti on seda vaja. Meile tuleb ikka juurde neid erivajadusega inimesi.

AK: Milliseid koolitusi võiks teha, mis valda võiksid need jääda, millest te mõtlete, et võiks abi olla?

RH1: Ei oska nüüd täpselt öelda, kuidas nendega siis ikka toime tulla. Võib-olla psühhiaatri loengud või psühholoogi.

AK: Mis te arvate, kas piisab, kui tuleb psühhiaater rääkima või oleks abi ka sellest, läheksite ka kuskile kohapeale nende inimestega tutvuma?

RH1: tegelikult oleks vaja küll minna kohapeale, näha neid lähemalt ja et need hooldajad võib-olla räägiksid ja – see oleks vajalik küll. Et mitte ainult siia tuleb koolitaja. Et kohe kusagile hooldeasutusse jah. Sellest oleks täitsa abi.

AK: Aga kui te praegu nüüd siin nendega tegelete, kus te praegu võtate need teadmised ja oskused, ehk ka julguse nendega toime tulla või hakkama saada?

RH1: noh, see kujuneb töö käigus, loomulikult intelligentsist. Lugenud, aga mitte otseselt selle jaoks.

RH2

Algus: 24.03.2015, kell 15:10

Lõpp: 24.03.2015, kell 15:33

AK: Kui kaua te olete töötanud raamatukogus?

RH2: Siin raamatukogus olen töötanud kaheksa aastat. Enne seda oli Viljandis ühes harukogus poole kohaga umbes 4-5 kuud.

AK: Missugune on teie haridus?

RH2: Rakenduslik kõrgharidus, mille omandasin Tartu Ülikooli Viljandi Kultuuriakadeemias.

AK: Palun nimetage need teie poolt läbitud täiendkursused või koolitused, millest te tunnete, et on abi olnud puuetega inimeste teenindamisel?

RH2: Pingsalt proovisin meenutada - Viljandis oli meil koolis üks aine, kus meil käsitleti neid raamatukogu eritüüpe ja selle raames siis räägiti meile igasugustest vanglاراamatukogudest ja pimedate raamatukogudest ja sellistest. Me käisime ka Pimedate Raamatukogus. Aga rohkem ei ole küll mitte midagi olnud. Et täiesti puudub selline kogemus, et mis siis tegema peab.

AK: Palun kirjeldage, kes on teie arvates erivajadusega inimene.

RK2: Inimene, kes vajab abi, kes on näiteks liikumisvõimetu. On tal mingi füüsiline puue või on tal vaimne puue. Miks mitte ka ema oma väikse lapsega, kes vajab abi, et majja sisse pääseda lapsevankriga, et juurde pääseda meie kogule.

AK: Missugused on teie kogemused töös erivajadustega inimestega? Kui palju te olete oma igapäevatoos kokku puutunud sellega?

RH2: Ikka puutun. Meil on üks lugeja, kes on ratastoolis. Ta on täiesti iseseisev, ta liigub riulite vahel ise ja kui ta mõnda raamatut üles ei leia, siis ta küsib. Ja tavaliselt on põhjuseks see, et see on välja laenutatud, mitte ei ole põhjuseks see, et ta ei saa seda riulilt kätte. Selline hästi iseseisev. Siis käib selline, kel on keha hästi tugevalt deformeerunud, vajab abi liikumisel, aga temal on kaasas keegi, kes teda teenindab. Aga tema suhtlen meiega meili teel, tahab pikendada alati ja see toimib. Siis on meil veel kurte, kes ei kuule, nendega peab päris kõva häälega rääkima. Miks mitte ka vanad inimesed, kes ei kuule. Või siis tädikessed, kes ei näe enam hästi, kes tahavad seda suure kirjaga raamatut saada. Meil käib siin ka üks pime. Ise kaks on siin neid, kes siis tahavad heliraamatuid. Et siin ikka on neid. Ja siis erihoidluskeskusest käivad ka, kel on vaimne puue küljes, neid käib ka ikka päris palju.

Kusjuures, need, kes sealt erihooldusest tulevad, need ise ütlevad, et tere, me oleme erihooldusest... Aga nad on sellised küllaltki toredad ja vahvad.

AK: Kui sealt erihooldusest need inimesed käivad, kas te siis laenutate neile ka või siis ainult nende tugiisikutele või.. ?

RH2: Ei, me ikka anname neile. Sest nad tulevad, neil on kõik kaardid olemas. Kui me neid vormistasime, siis nad said id kaardi koopias, kuhu oli kirjutatud „koopias õige“, et need õiged kaardid jäid seal kuhugi sahtlisse siis. Aga nad ise on väga tublid, neil ei lähe kunagi üle tähtaja, nad toovad õigel ajal tagasi. Või kui nad ka tulla ei saa, siis nad alati ütlevad või ka tulevad ja ütlevad, et ma ei saanud väga pikalt käia. Aga hästi tublid on nad olnud. Paar tükki on olnud sellist... üks on mitu korda pileti tagasi toonud, et ta on meie käest saanud väga halvad raamatud, aga asi ongi selles, et meie ei ole talle neid raamatuid andnud, ta on ise valinud need. Siis ta on väga pettunud olnud ja kirjutas meile pika kirja. Kui pettunud ta on, et me talle nii halvad raamatud andsime. Aga ta tuleb ja võtab jälle. Läheb see hoog üle ja võtab jälle.

AK: Aga kui ta tuleb ja ütleb, et ta on täiesti pettunud, mis te siis teete?

RH2: Midagi ei tee. Ütleme, et seda on kurb kuulda, aga et küll läheb üle, natukese aja pärast tulete jälle. Tema vastab, et ei, ma ei tule mitte kunagi raamatukokku. Siis läheb aeg mööda ja ta tuleb jälle.

AK. Kuidas te suhtute raamatukogu küllastavatesse erivajadustega inimestesse? Kas teie hinnangul nad vajavad natukene teistsugust kohtlemist kui tavakülastajad?

RH2: Kuidas võtta. Kui see ratastoolis inimene tuli, siis ei osanud ma esialgu midagi teha. Ma mõtlesin, et ma pean käima temaga seal käekõrval riivli vahel ja talle raamatuid ulatama ja soovitama ja ma olin täitsa valmis, et ma pean hakkama soovitama. Aga ei, ta sai ise hakkama. Ja tavaliselt nad ongi sellised, et nad saavad ise hakkama. Kui nad jäävad jänni, nad tulevad ja ise küsivad. Võib-olla nad ei tahagi, et neid erinevalt koheldakse. Võib-olla nad tahavadki, et nad oleksid samasugused kui teised.

AK: kas nad siis vajavadki teie arvates selliseid kohandatud tegevusi, üritusi? Kas nad vajavad või nad tahavad, et neid võetakse kui tavakülastajaid?

RH2: No siiamaani ei ole sellist muljet jäänud, et nad tahaksid mingit erikohtemist. Keegi pole niimoodi otse öelnud, et ma olen pime ja et te peate mind nüüd aitama.

AK: Kui tulevad siia erihooldusel olevad inimesed mingile üritusele, saavad nad siin asjalikult hakkama?

RH2: Jah, saavad. Meil on siin üks noormees, kes pealtnäha terve, aga kui rääkima hakkab, siis saab aru, et ei ole kõik korras. Tema käib üritustel meil, kunstnikuga kohtumas, oli

maruvaimustuses sellest ja me oleme harjunud, et ta on ja teame, milline ta on. No ei ole tunnet, et nad tahavad teistsugust kohtlemist sellepärast, et nad on natukene teistmoodi.

AK: kas teie raamatukogus on tagatud sissepääs füüsilise puudega inimestele?

RH2: On küll, meil on olemas kaldtee ja lift. Lift on fondide kaudu, puuetega inimeste fond ja Eesti Telekom oli need toetajad vist.

AK: Lähen veelkord eelmise küsimuse juurde tagasi. Kas teil on kokkupuudet olnud ka erivajadustega lastega, näiteks hüperaktiivsetega? Saate te nendega ka hakkama?

RH2: Reeglina, kui nad väga rahutuks muutuvad, siis meil on olemas paar sellist riulit, kuna meie oleme ikkagi täiskasvanute raamatukogukogu ja lasteraamatukogu asub teisel korrusel. Vanemad ei taha selliseid üksi sinna jätta, siis nad võtavad nad siia kaasa. Siis me olema varunud juba sellise riuli, kus meil on erinevaid raamatuid, mis teevad häält või on siis sellised pehmed kuubikud, et neil natukenegi seda tegevust eemal hoida. Aga tavaliselt jooksevad nad ise siin riulite vahel ringi. Ega meil väga palju sellist hüperaktiivsust ei olegi. Ja lapsed on ikka rahutud. Tavaliselt me suuname, et siin raamatud, et vaata.

AK: Teil on siin lastele ka lugemiskoera teenus?

RH2: Jah.

AK: Millised lapsed sinna lugemiskoerateenusel tavaliselt tulevad?

RH2: Sellele ma ei oskagi päris hästi vastata. Ma arvan, et sellised arglikud, kes väga hästi lugeda ei oska. Sellega tegeleb lasteraamatukogu. Minul otsene kokkupuud puudub. Aga ma tea, et neil on see teenus täitsa olemas ja päris hoolsalt kasutatakse.

AK: Missuguseid teenuseid veel on erivajadustega inimestele? Te ütlesite, et lugemiskoerateenus on olemas..

RH2: No pakume.. valik on heliraamatutest, mida nad saavad meie juurest laenutada, lugemissaalis on luup neile. Kahjuks meil puuduvad igasugused sellised arvutid, mis oleksid neile sobilikud. Kuna meil ei vastavaid.., noh, majanduslikud põhjused kõigepealt.. Ja kui ma nüüd teeksin kuulmishäirega või vaegnägijale inimesele selle arvuti, siis oleks ju häält vaja seal, aga meil ei ole sellist eraldi ruumi seal. Sellised lihtsamad vahendid on olemas, näiteks kõrvaklapid ja nendega oleks täitsa võimalik. Aga kui vaegnägijale ikka suuremat ekraani on vaja, siis ei ole. Kuigi meil on üks oma töötaja päris vaegnägija siin. Siis temal suurem ekraan siia toodud. Tal on ka omad luubid ja asjad, millega ta siis töötab. Ta käib siin ka aeg ajalt. Aga nüüd ta läheb pensionile.

AK: Teil on siis olemas heliraamatud ehk audioraamatud ja isegi luubid. Hämmastav! Ma mõtlesin alati, et luubid on rohkem maakogudes!

RH2: Meil oli ikka täiesti selline väike luup, mida nad said kasutada, hästi paljud küsisid. Ja siis üks külaraamatukogu hoidja tellis endale luubi. Et temal oleks täitsa vaja ja ta kohe tellis suure, laua peal käiv, lambi ja tulega. Ja siis me saime sealt ideed, et meil võiks ju ka olla. Meil ju käivad inimesed, kes tõesti kasutavad lugemiseks luupi.

AK: Aga kas väljapool raamatukogu ka midagi pakute?

RH2: Meil on olemas kodukande teenus, Meil on seitse lugejat. Nende puhul on see, et nad on enamasti vanad. Nad ei suuda enam liikuda, tervis on väga kehvaks läinud ja siis me viime neile raamatuid koju. Nemad helistavad siia, ma tahan nüüd raamatuid ja meie viime. Aga on ka üks nooremapoolsem, kel on tervis väga kehv. Temale ka viiakse raamatuid koju. Selline teenus on meil. Aga üldiselt üritusi ei ole meil tehtud, päris nendele suunatud üritusi. Siin näitus on küll olnud Braille` kirjas raamatutest.

AK: Mis on takistuseks, et ei ole teinud? Ei ole kellele teha või materiaalsed probleemid või...? Mis see võiks olla?

RH2: Ma ei oskagi öelda. Ma arvan, et pigem on põhjuseks see, et ei oska seda üritust korraldada äkki. Kogemused ju õieti puuduvad ja kes tahavad käivad seal Puuetega Kojas ja meie majas seal ka, kes rendivad ruume, erivajadusega inimesed. Nad ise korraldavad, neil on sellised oma ringkonnad, kes korraldavad neile mingeid üritusi.

AK: Te ei ole võtnud oma raamatukotti ja läinud tutvustama oma raamatuid näiteks hooldekodusse?

RH2: Hooldekodus on ka niimoodi, et kui seal on vanurid, siis mõningad loevad. Meil oli hästi hoolas üks hooldaja, kes käis ise käis ja võttis ühele tädi raamatuid, kes tundis lugemise vastu huvi. Ta oli üle üheksakümne vana ja tahtis tohutult raamatuid lugeda. Ja siis ta tassis neid siit talle kätte. Aga ma arvan, et neil ka on see, et nad ei taha või.. Me oleme andnud ise ka küll neile raamatuid, mis me oleme maha kandnud, mida meil endil vaja ei lähe, siis me oleme viinud küll hooldekodudesse raamatuid ja meil on siin Räpina maanteel sotsiaalimaja, sinna oleme viinud neid raamatuid lugemiseks, niimoodi on küll olnud. Mingit teenust me otse ei paku. Aga kui nad küsiks, siis meil ei ole mingit probleemi, lähöksime kindlasti kohale.

AK: Aga kui siis, missuguseid teenuseid võiks veel teha? Kui te mõtlete nendele, kes teil siin käivad, kas oleks neile midagi pakkuda?

RH2: Kui hästi mõelda, siis kindlasti midagi leiab neile (...) Võib-olla mõni üritus, mis oleks nende jaoks huvitav. Vaat ei teagi, mille vastu nad huvi tunnevad. Kõigepealt peaks uurima, mille vastu nad huvi tunnevad, siis sellest lähtuvalt tegema.

AK: Mingi hoolekandeametuse või erikooliga teete te ka mingit koostööd?

RH2: Meil on see „Helikiri“ pimedate ühing, kellega me teeme koostööd. Siis nad tassivad neid raamatuid ühele poole ja teisele poole.

AK: Nendega koos ei ole mõelnud mingit üritust teha?

RH2: Ei oskagi öelda, kas on mõtet olnud. Juhataja tegeleb nende ürituste korraldamisega. Aga nad ise on ka sellised küllaltki häbelikud

AK: Nojah, kui nad on olnud ju ka kogu aeg ära varjus, et alles on ju hakatud neist rääkima, et nad on ju ka inimesed, nagu tavalisedki. Nad hoiavadki tagaplaanile ennast.

AK: Kas teie hinnangul on raamatukogus piisavalt tegevusi erivajadustega inimestele?

RH2: Ma loodan. Siia maani pole probleemi tekkinud, et ei ole. Kõik on saanud selle, miks nad siia raamatukokku on tulnud. Meil on üks pime, kes tegeleb viktoriiniga või lahendab ise ristsõnu, võtab tihtilugu bibliograafia ühendust ja küsib tema käest infot./.../ Tema on ka alati saanud oma küsimustele vastused. /.../

AK: Missuguseid teenuseid väljaspool raamatukogu oleks veel vaja pakkuda väljaspool raamatukogu? Oleks vajalik...?

RH2: Ma ei oskagi vastata. Võib-olla tahaksid nad ka midagi kojukandelaadset. Kus nad seal kokku saavad, oma ühingu.. võib-olla peakski küsima sealt? Kas nad tahaksid sellist teenust, oleksid huvitatud sellest?

AK: Aga töötutele?

RH2: Töötutele me oleme teinud. Töötud on meil siin abiks käinud. Oleme teinud neile meie elektronkataloogikoolitust, õpetanud neid, kutsunud neid raamatukokku, tutvustanud raamatukogu. Töötukassa ise ka on olnud hästi aktiivne- tahavad neid töötuid välja saada siit, neid pikaajalisi töötuid, et nad saaksid maigu suhu, mis siis see töö on. Siis nemad on käinud siin näiteks tolmu pühkimas. Ja kui meil on siin suuremad kolimised või oli siin, et hästi suur annetust tuli Ameerikast /.../, siis töötud olid meil abiks siin kaste tassimas. Meie poolt on siis neile kas arvutikoolitus pakutud. Nii õige mitmedki on leidnud tee raamatukokku, et lugemas käia. Siis ongi see, et kui nad leiavad juba ilukirjanduse üles, siis ilukirjanduse juurest ka mingid eneseabiraamatud või siis mingid suunitlused, mille abil tööd otsida. Ja miks mitte ajalehte tulla lugema. Miks mitte arvuteid tulla kasutama.

AK: Kuulsin, et siis koolitused ka töötutele?

RH2: Ikka, ikka, esialgu siis RIKSWEB koolitus just selle eesmärgiga, et kui on väljaspool maja, et mis see on ja mis eesmärgil, et saab ka kuskil mujal otsida, ei pea sellepärast just raamatukokku tulema. Väga usinalt on kaasa teinud ja huvi tundnud. Mõni on selline kohe pikemaajaline kasutaja. Istub ja ütleb, et ma tean, kuidas see käib, et ma olen varemgi seda teinud. Et ikka on olnud jah /.../.

AK: Nemad tulevad siis ilusti kaasa? Ma arvan, et raamatukoguhoidjal on suur roll, et teha see asi neile huvitavaks ja osata õpetada.

RH2: Jaa, see on ikka täiesti seinast –seina neid töötuid. On selliseid, kes on õppinud arvuteid kasutama, on selliseid, kes ei tea arvutistest mitte midagi /.../ Siis ma ütlen, et tule, tule ega sa siin arvuti taga midagi tuksi keerata ei saa, et ma näitan sulle, teeme samm- sammult. Siis nad muutuvad julgemaks ja tihti tunnevad huvi selle vastu.

AK: Missugune on sul ettevalmistus erivajadustega inimeste teenindamiseks?

RH2: Ei olegi. Täiesti puudub. Ja mõne koha peal annab täiesti tunda, et tahaks sellist koolitust selle koha pealt. Et kui tulebki mulle see pime, et kuidas ma temaga käituma pean? Et kogu aeg on see hirm, et ütlen midagi halvasti või valesti talle. Või kui tuleb mulle erihooldusest, tulevad kahekesi, ise nii õnnelikud.. Mis ma siis tegema pean? Kuidas ma nendega käituma pean? Vahel tahaks ka selle asutusega, selle erihooldusasutusega koostööd. Sest oli nii, et üks ütles, et oi, ma ei tohi seda raamatut võtta, see keelati meil ära. Ma siis küsisin, millised raamatud teil ära keelati. Ta ütles, et me ei tohi laenutada neid mõrvadega seotud raamatuid. Järgmine kord, kui ta neid võttis, ma küsisin, kas te võite neid laenutada, kas teil lubatakse? Ta vastas, et jaa, jaa, meil lubatakse. Et ükskord siis nagu lubatakse ei teinekord ei lubata. Et kust mina siis tean, mis neile on lubatud ja mis ei ole. Ja teine asi, mina ju ei tea, mis neid ärritab. Täna ta naeratab, aga homme ma teen võib-olla midagi valesti ja siis ta on täiesti kuri ja pahane mu peale. Või see ratastooliga inimene- võib-olla ta mõtleb, et ma olen liiga pealetükkiv, kui ma küsin kuidas ma teid aidata saan, kas ma otsin teile midagi välja ... Et ei oska käituda nendega./.../

AK: /.../ Aga kust sa siis võtad need teadmised, et hakkama saada?

RH2: Egas midagi, tuleb iseennast usaldada, natuke siit ja sealt on kõrva taha jäänud. Et kui kusagil on keegi maininud, et kuidas peaks ja kuidas ei tohiks. Elu ise õpetab./.../ Inimese kehakeelest on väga palju lugeda. Ma näen ära, kas lugeja vajab abi või ei vaja.

AK. Kas oleks vaja koolitusi?

RH2: jaa, kindlasti. Sest niipalju on neid kokkupuuteid erinevate inimestega

AK: Aga millised need koolitused võiksid olla? Mis laadi? Piisab sellest kui tuleb psühholoog rääkima või lähete hoopis kohapeale, saate tutvuda?

RH2: Eks teooria on üks ja praktika on ikka teine. Mõlemad tulevad kasuks. Ja miks mitte psühholoogile poolepealt, et kuidas teenindada erivajadusega klienti? Et kuidas ma suhtuma pean, mida ma jälgima pean? Ja tõesti, kui seal pimedate raamatukogus käib, miks mitte ka sinna praktikale minna./.../

AK: Aitäh!

RH3

Algus: 24.03.2015, kell 16:30

Lõpp: 24.03.2015, kell 17:05

AK: Kui kaua te olete töötanud raamatukogus?

RH1: 31 aastat.

AK: Missugune on teie haridus?

RH1: Lõpetasin Viljandi Kultuurikooli 1983.aastal.

AK: Palun nimetage need teie poolt läbitud kursused või täiendkoolitused, millest on abi olnud erivajadustega inimeste teenindamisel.

RH1: Olen käinud Tallinna Pedagoogika Ülikoolis, kolm korda mind on saadetud, siis ma olen käinud Võrus, seal on olnud koolitus, siis on Tartus olnud koolitus.

AK: Mis teemadel need koolitused olid?

RH1: Need olidki erivajadusega inimestest üldiselt. Aga minu töös nad eriti ei aidanud. Siis ma olen käinud teenindaja koolitusel.

AK: Palun kirjeldage, kes on teie arvates erivajadusega inimene?

RH1: Erivajadusega on inimene see, kes üldiselt ei saa iseendaga hakkama. No minu juhul on need inimesed, kes väljas ei saa käia, need, kellel on probleeme nägemisega, siis on ratastoolis, sest ratastooliga meil ka ei saa igale poole. Meie raamatukokku saab, aga on üks asi- need on need suured ukse, mille üle kõik kurdavad.

AK: Teil on siis raskusi nende uste lahti tegemisega?

RH1: Jah, need on suured rasked ukse. Kui neil on hooldaja kaasas, siis nad saavad kenasti. Nüüd on meil lift, võimalus ju liftiga igale poole saada. Aga üks mõnedel on ka linna saamisega probleeme ...

AK: Kas on veel mõni erivajadus, mis võiks minna erivajadusega inimese alla?

RH1: No ma arvan, et erivajadusega on ka need, kellel on psüühilised häired. Ma arvan, et rohkem oleks vaja, et telefoni kaudu saaks inimesed abi. Mina olen kokku puutunud nende lastega, et lapsed, kes saaks iga hetk helistada, abi küsida, see on ka erivajadus. Aga meil on kuidagi selles suhtes väga vähe võimalusi. Võib-olla nad selleks lähevadki tänavatele ja teevad lollusi. Kõik lapsed ei saa kodust abi. Iga laps ei saa ju, isegi mõnes korralikus perekonnas teda ei mõisteta- ja see on ka erivajadus ... et ta saaks oma probleeme kuskil lahendada.

AK: Missugused on teie kogemused erivajadustega inimestega? Palju te olete kokku puutunud nendega igapäevatoos?

RH3: No ratastoolis ja lamajad ja peale löikusi ja peale insulti ja pimedad, kelle pool ma käin - mul on üldiselt väga palju kokkupuuteid.

AK: Tähendab, et teie siis tegeletegi nende inimestega siis?

RH3: Jah! No ma tegelen ka teistega, siis ma käin vanadekodus, seal on üldiselt kõik vanad inimesed, aga no igäiks on omamoodi ja tahab ka suhtlemist, kuulamist. Ja see, et nad elavad seal vanadekodus, mina olen võõras inimene, mina tulen nende juurde, nad räägivad mulle oma mured, sest mina olen võõras, tänavalt. See on ka üks positiivne asi nende jaoks. Neil on selline tunne, et nad saavad ennast natuke maandada tänu sellele, et mina lähen ära, võtan nende probleemi kaasa ja viin uksest välja. See on ka erivajadus. Kõige suurem erivajadus on see, et inimestel on vaja suhelda. Aga praegust on nii, et meil ei ole aega. Meil ei ole tihti aega kuulata üksteist- see on see kõige suurem probleem.

AK: Kuidas te suhtute erivajadustega inimestesse, kes teie raamatukogu külastavad? Kas teie hinnangul nad vajavad natuke teistsugust lähenemist?

RH3: Teate, see sõltub inimesest. Ei tohi end peale suruda! Sest kui sa hakkad peale suruma, siis inimene tunneb sellist tõrget. See on nagu poes- ise ka lähed mõnikord poodi ja sulle hakatakse peale suruma. Sa pead tundma, nägema, kas inimene tahab sellist pakkumist või ta tahab ise vaadata, ise tegeleda ja siis kui tal on vaja abi, siis sa iga hetk lähed talle appi, vastavalt vajadusele.

AK: Aga üritusi?

RH3: Üritusi on vaja! Mida rohkem teha neile üritusi, seda parem, aga (.) siin on ka omamoodi aga - igäiks ei saa kohale. Selle jaoks, kui üritust korraldada, selle jaoks on vaja transporti.

AK: Tähendab, te leiate, et need inimesed, kellele teie teenust pakute, nendel peaks olema oma üritused ka?

RH3: No nende inimeste suhtes ma ei oska öelda, sest nad on sellised kodused ja nad pole küll kurtnud. Mõnikord on küll olnud jõulude ajal, et tahaks linna välja sõita, et vaadata, kuidas meie linn on.. Mina olen teinud sellistele, kes pole juba aastaid väljas käinud, pilte teinud fotoaparaadiga raekoja platsist ja näidanud, milline ilus linn on näiteks jõulude ajal. Olen pannud tähele, et see toimub just talvel.

AK: Aga mis teie arvate, kas oleks vaja no näiteks psüühiliste erivajadustega inimestele mingeid oma teenuseid, üritusi või võib neid pakkuda neile koos teiste inimestega?

RH3: (...) Teate, see on ka selline küsimus ja vastus ... et (.) igäihele ei sobi ikka koos olla. Ma olen.. see koduteeninud kestab meil kakskümmend aastat ja ma olen sattunud väga (.), noh sellistesse olukordadesse.. et ma arvan, et psüühiliste häiretega inimesed (.), et nad on

erinevad.. Ja kui teha nendele üritus, siis peab ikka vaatama, kes sinna sobib ja kes ei sobi.. Kõik ikka kokku ei sobi. Sest on selliseid, kes tahavad, et tema on see A ja O, aga teised sobivad teistega kokku. Nii et siin peab ikka väga- väga ettevaatlikult vaatama neid sihtgrupe.

AK: Kas teie raamatukogus on tagatud sissepääs füüsilise puudega isikutele?

RH3: Jaa, meil on siin lift ja kaldtee. Üks asi on see välisuks, aga ma arvan, et kui inimene tuleb karkudega või ratastoolis, siis igaüks tuleb appi, teeb okse lahti ja hoiab seda ust. Linna harukogudes, /.../, on ka kaldteed, trepid, /.../ ka võimalik, nii et on kaetud selles mõttes vajadused

AK: Missuguseid teenuseid erivajadustega inimestele teie raamatukogus hetkel on või pakutakse

RH3: Põhiline on see koduteenindus, lastele on koertega lugemine, pimedatele on pimedate arvutid. Meil on koostöö Pimedate Raamatukoguga. Siin on üritusi olnud. Nii et raamatukogu püüab ju teha kõike, mis on võimalik.

AK: Milliseid abivahendeid te pakute erivajadustega inimestele raamatukogus? Ja kas teie hinnangul on neid piisavalt?

RH3: Minu meelest ainult arvuti ja kõrvaklapid, et kuulata arvutist. Siis on plaadid, heliraamatud.. aga enam ma küll ei oska öelda, mida võiks olla. Muusikaosakonnas on kohe boksid, mis on tehtud, et saab seal kuulata.

AK: Kas teie raamatukogu on pakkunud ka väljaspool raamatukogu erivajadustega inimestele mingeid teenuseid ja üritusi?

RH3: No see koduteenindus ongi väljaspool raamatukogu. Siis mina käin Puuetega [Inimeste] Kojas. Seal on ka väike raamatukogu, nad tulevad sinna kokku, seal on siis igasugust arutelu. Siis käime Liiva tänava vandekodus- see on ka meie raamatukogu poolt pakutud teenus. Nii et midagi ikka tehakse.

AK: Mis te teete, kas te lihtsalt laenutate raamatuid või on mingeid kirjanduse tutvustamise õhtuid?

RH3: Mina laenutan ainult raamatuid. Aga siis inimesed kogunevad, räägivad oma probleemidest ja tekivad sellised väiksed vestlusringid.

AK: Tuleb mingeid takistusi ka ette või soodustatakse seda, et saaksite käia ja oma teenust pakkuda?

RH3: Meie võtame kõik vastu. Kui inimene helistab ja tahab koduteenindust, siis palun! Me pole veel ühelegi ära öelnud! Nende aastate jooksul võib-olla paar juhtumit on, aga need otsustasid juba ära kasutada.

AK: Nagu ma aru saan, teete te palju koostööd hooldekodudega, sotsiaalmajadega?

RH3: Jaa, ja kui sotsiaaltöötajad pöörduvad meie poole, siis minu meelest igati meie töötajatest suunab, kuhu võiks edasi pöörduda. Teate, kui inimene tahab, ta leiab! See on väga tähtis! Ma arvan, et isegi tavalises raamatukogus, mitte ainult meie juures! Ma arvan, et kui inimene tahab, et teda aidatakse, siis raamatukogutöötaja ikka aitab!

AK: Mõne erikooliga, kus on erivajadusega inimesed, teete koostööd?

RH3: Meie linnas on ju see kool, sealt ikka käivad, aga seal on põhiliselt lasteosakonna töötajad. Olen näinud, kui käivad need pimedad lapsed siin raamatukogus. Õpetaja tutvustab neile raamatukogu, et näe siin on riulid ja siin on nii ja.. siin võib küsida ja..

AK: Et siis rohkem teete vanemaealistele ja liikumispuudega inimestele üritusi?

RH3: Ma arvan, et kui selliseid nooremaid ka, kes tahavad seda teenust vastu võtta. Ma arvan, et nende jaoks ka jätkub. Kõige suurem probleem, nagu vist kõigis raamatukogudes, on muidugi kirjanduses, et ei jätku,

AK: Kas teie hinnangul on raamatukogus piisavalt tegevusi ja teenuseid erivajadustega inimestele?

RH3: Ma ei oska vastata! Mina vaatan, et minu poolt ja meie töötajate poolt on vist kõik tehtud, et oleks mõnus seda raamatukoguteenust saada. Aga mida nemad arvavad, seda me ei oska ju öelda!

AK: Aga siiski, missuguseid teenuseid ja ettevõtmisi võiks täiendavalt veel pakkuda? Raamatukogusiseselt näiteks? Kellele veel?

RH3: Minu meelest meie raamatukogu pakub kõikidele. Kui on soov, siis meil tehakse siin väga palju üritusi, meil kutsutakse kõike siia. Ma arvan, et kui need ühingud, puuetega inimestel ja erivajadustega inimestel, neil on ju oma ühingud. Ja kui need ühingud midagi soovivad.. ma arvan, et keegi ei ütle neile ära.

AK: Aga väljaspool raamatukogu? Kas mõtlete, et midagi võiks veel olla?

RH3: Teate, aga nendega tegeleb ju Puuetega [inimeste] Koda. Nemad ju tegelevad nende inimestega. Ja kui ma käin seal, siis ma ju näen, et neile on seal igasugu üritusi. Nad käivad ja sõidavad mööda Eestit. Tihti vaatan, et mingit õhtut tehtud, siis järgmisel päeval, kui nad tulevad siia, siis nad muljetavad. Ma ei saa öelda, et ei ole üritusi tehtud. Noorte suhtes (.) neil on ju ka kohad, kus nad saavad kokku.. Mina tean, et minu lugejate seas on kõige suuremaks probleemiks tugiisik. Kui sul ei ole tugiisikut võtta iga kord, kui sa tahad minna välja või kuhugi üritusele- sa üksinda ei saa. Võib-olla on see kõige suurem probleem noorte seas. Ja no vanemate inimeste seas on ju täpselt samuti.

AK: Teil on käidud siin nii, et tuleb inimene oma tugiisikuga?

RH3: Jaa, mul on isegi endal lugejad, kes helistab, et ära tule minu poole, sest ma tahan ise raamatukokku tulla, et mul on momendil tugiisik, kuidas ma saan sisse? Ja siis ma olengi öelnud, et kui tugiisik on, et siis saab isegi nii, et tugiisikul on ka raske seda ust lahti hoida ja ta peab ratastooli sisse lükkama, no ikka keegi teeb ukse lahti.

AK: On teil sellist juhust ka on, kui tuleb teile klient hooldekodust, mitte näiteks füüsilise puudega, vaid psüühilise puudega, koos tugiisikuga.. Kelle poole te siis pöördate, kas te suhtlete tugiisikuga või selle erivajadusega inimesega?

RH3: Mina pöördun ikka selle isiku poole, sest nemad tahavad ka suhelda. Nemad tahavad suhelda, mis sest, et mina ei saa võib-olla mõnest asjast aru. Aga see on väga tähtis, et sa pöördud inimese poole ja see inimene tunneb, et – jah, minuga räägitakse! Teate, meil on siin väike raamatukogu, Puiestee kandis ja seal on parajasti ka see sotsiaalne osakond, rehabilitatsiooniosakond. Nad tulevad üle Eesti kokku, need psüühiliste häiretega, siis tihti tulevad nad sinna sisse, sellised nooremad. Mina olen kokku sattunud just nooremate meesterahvastega ja küsivad, kas ma võin ajalehte teil lugeda? Seal /.../ tänaval on ka see kool ja siis ka mõnikord tuleb tugiisik koos lapsega, tutvustab seal lapsele raamatuid ja see laps hakkab kõvasti rääkima, et tädi, kas ma võin seal seda vaadata ja.. Siis hakkad temaga rääkima täpselt samuti, kui täiskasvanud inimesega, et jah, et tule vaata ja istu siia ja kui tahad, siis võid ka arvutis vaadata. Siis kohe on näha, et ta tunneb end teistmoodi, tunneb end hästi, Ta on ju ka inimene, nagu meie teiega, lihtsalt looduse poolt on natukene teistmoodi.

AK: Kas tuleb veel mingeid lisateenuseid meelde, mida pakkuda või tingimusi? Või on kõik nagu olemas juba?

RH3: Tingimusi.. no mina arvan, et on, aga no näiteks vanema või sugulased, need vaatavad oma pilguga, et ei ole võib-olla päris neid tingimusi, mis oleks väärt. Ja eks me näeme ise ka, et ...rahapuudus.. ei jätku seda, ei jätku teist, kolmandat asja. Näiteks ...Ülikooli Raamatukogu – seal on selles suhtes hea, et võib laenutada näiteks käimisraamaid. Kui inimene tuleb näiteks autoga, aga tal ei ole ratastooli, siis ta saab sealt seda raami laenutada. Meil siin raamatukogus ei ole selliseid võimalusi.

AK: Et mingeid tingimusi oleks isegi vaja, aga kõik on ikkagi raha taga? Ja vaja oleks teada, **mida** (*autori märge*) oleks vaja?

RH3: Ja oleks statistiliselt vaadata kah, palju meil käib näiteks siin, kas on nõudlust.

AK: Missugune on teie ettevalmistus teenindamiseks erivajadustega inimesi?

RH1: Olen koolitusi saanud, aga üldiselt, kui sa tegeled sellise asjaga, sa võid sada koolitust saada, aga sa pead lihtsalt aru saama, et sinu ees on inimene! See on kõige tähtsam! Mõnikord ei meeldi sulle üks asi või teine asi, Sa pead lihtsalt silmad kinni pigistama ja mõtlema. Aga ta

on täpselt samasugune inimene, nagu mina. Lihtsalt natukene teistmoodi. Ja veel üks asi, mida mina olen pannud tähele, et ükstapuha, milline tuju sul on - kas sul on halb tuju- unusta! Kui sa tegeled sellise inimesega, sa pead kinkima talle kõikvõimaliku parema! Ses suhtes, et sa pead suhtlema, naeratama. Sa pead aru saama tema muredest. Võib-olla tema mured on palju suuremad kui sinu mured! Positiivsus on kõige tähtsam!

AK: Nii et teie peate oma ettevalmistust piisavaks? Tunnete, et te saate hakkama?

RH3: Jaa, muidugi need tööaastad ka, kui sa tegeled ja suhtled nende inimestega üle kahekümne aasta, siis see on ka omamoodi koolitus. Elu ongi ju koolitus. Ja igapäev on ju meil oma iseloom. Ja kui sa otsustad sellise asjaga tegeleda, siis sa pead kümme korda, sada korda mõtlema, kas ma olen võimeline. Sest teate, neid pisaraid on väga palju olnud.. Eriti, kui sa tunned, et tahad aidata, aga ei saa. Jaa solvanguid on väga palju olnud. Aga lihtsalt unustad, lähed uksest välja ja unustad.

AK: Tähendab, need oskused on tulnud siis..?

RH3: Aastatega, kogemused. Siis loed ka, vaatad raamatuid ja artikleid loed sel teemal. Kui mind huvitab see, siis peab. Pedagoogikat peab ka natukene tundma ja psühholoogiat. Ja sa pead oskama end vaos hoidma. On igasuguseid situatsioone, sellega peab väga palju arvestama. Sest mõnikord võivad nad sind nii solvata, aga sa ei tohi näidata, sest inimene võib-olla ei tahtnudki sulle midagi halba teha.

AK: Milliseid koolitusi või ettevõtmisi te vajate oma oskuste ja teadmiste täiendamiseks, et töötada erivajadustega inimestega? Oleks vaja mingeid koolitusi?

RH3- Momendil küll ei oska öelda, sest koolitused on kõik nagu põhiliselt ühte tüüpi. Võib-olla mingi selline koolitus oleks küll väga huvitav, et kui sa ei istu, ei kuula, mis sulle seal räägitakse... Aga just selline grupp inimesi, töötajaid, tulevad kokku, kes on juba aastaid sellega tegelenud ja räägivad oma kogemustest, vaatavad üle mitte lektor, vaid tavatöötajad-õpetajad, raamatukoguhoidjad, sotstötajad, sest sotstötajad ka ju käivad kodudes, neil on väga palju kogemusi. Just sellises vabas toonis, kuni kümme inimest grupis. Need minu meelest palju enam annavad, kui see, et sa istud ja kuulad ja paned kirja. Ja see sõltub veel lektorist, kes kuidas neid loenguid annab ja räägib, kõik need skeemid, skeemid... - ega see skeem ka väga palju ei anna. Ja praktilist laadi koolitused on väga huvitavad, kui minna kohapeale, näiteks nagu psüühiliste erivajadustega inimestele mõeldud kodud, /.../ Mina arvan, et enne, kui sa hakkad sellega tegelema, inimene peab käima just sellistes kohtades, vaatama, ka sulle sobib, kas sa oled võimeline töötama selliste inimestega? Näiteks, mul oli kunagi naabripoiss ja tema suhtles, rääkis ainult meie perega. Tema sai aru, et teised

mõnitavad teda, aga meie võtsime teda nagu täiskasvanud inimest. Ja kuigi me enam ei ela seal, siis nüüdki, kui ta meid näeb, juba kaugelt, kaugelt (.) ta on nii õnnelik.

AK: Küsiksin veel lõpetuseks, kas teil on meenutada näiteks üks hea positiivne kogemus, mis tuleb nüüd hetkega meelde?

RH3: Oi, neid on väga palju! On nii positiivseid kui negatiivseid, aga positiivseid on väga palju. Alguses olid mul põhiliselt vanad inimesed, see oli koduteeninduse alguses ja mul oli üks selline vanahärra. Ükskord tulin, oli 8.märts. Tal oli kodu, ahjuküte ja kõik selline tahmane ja keset tuba suur söögilaud ja valge lina ja portselantassid. Ütleb mulle, et istu laua taha ja joome sinuga kohvi ja ajame juttu. See oli mingi 1995.aastal. Siis ütleb, et ma kingin sulle kaks tomatit ja ühe kurgi ja ütleb, et vaata, et sööd ikka ise ära ja oma lastele ei anna! Ja siis ma vaatasin talle otsa ja küsisin, kas ma pean kohe sööma? Teate, sellised asjad just jäävad meelde- see tahmane tuba ja valge lina ja need portselanist tassid. See oli nii (.) eluaeg jäävad sellised asjad meelde. Ja negatiivne oli see, kui ma raamatuga vastu pead sain, löödi. See oli hea kogemus kah, sest kui ma suure raamatuga vastu pead sain, siis kui ma lihtsalt hakkasin vaidlema. Siis ma sain aru, et ei tasu. Kui inimene on kodus ja tal on sellised psüühilised häired, siis sa pead olema temaga nõus. Kui sa näed, et natukene pead ütlema midagi vastu, siis ütle hästi natukene! See oli halb kogemus ja positiivne kogemus selles mõttes, et oli millest õppida. Ja üks kogemus veel! Oli selline koristamata kodu, oli suvi ja mul hele kleit. Proua pakub, et istu. Ma nägin kohe, et kui istun, on kleidi peal plekk. Ütlesin, et autoga sõidan, siin istun ja seal istun, et ma parem seisan. Ja siis ta ütles väga hästi, et jah, ma olen ju lamaja ja ei suuda koristada ja sina oma uhkes kleidis ei taha istuda selle tooli peal! Aga näed, seal on ju valge rätik, et toolile panna. Peale seda sellised asjad nagu õpetavad sind, et vaata, kuidas sa vastad.. Need on sellised positiivsed ja natuke ka kurvad lood

AK: Aitäh!

RH4

Algus: 04.04.2015, kell 17:30

Lõpp: 04.04.2015, kell 17:48

AK: Kui kaua te olete töötanud raamatukogus?

RH4: 3 aastat.

AK: Mis haridus teil on?

RH4: Mul on kõrgharidus, bakalaureus, praegu veel. /.../ Ma õpin magistriõppes.

AK: Olete läbinud mingeid täiendkoolitusi, millest on abi olnud erivajadustega inimeste teenindamisel?

RH4: Üritasin meelde tuletada, aga ei ole olnud selliseid täiendkoolitusi.

AK: Palun kirjeldage, kes on teie arvates erivajadusega inimene?

RH4: Minu arvates on erivajadusega inimene see, kes mingi vaimse või füüsilise eripära tõttu vajab mingites tegevustes abivahendeid või abi või toetust või lihtsustatud seletamist. Minu arvates on nii.

AK: Olete te kokku puutunud ka või kui palju olete kokkupuutunud selliste inimestega oma igapäevatoos?

RH4: No väga palju just ei ole, aga mõningal määral ikka käib erivajadustega inimesi. Võib-olla käib vähem raamatukogus füüsilise eripäraga inimesi. Pigem just vaimse eripäraga inimesi. Aga, noh, väga palju ei ole.

AK: Rääkige, palun, kuidas te suhtute raamatukogu küllastavatesse erivajadustega inimestesse? Kas teie hinnangul vajavad nad teistsugust kohtlemist? Vajavad nad nendele kohandatud üritusi ja tegevusi?

RH4: Suhtun ikka hästi. Loomulikult kõik peavad saama kasutada raamatukogu teenuseid. See oleneb jälle inimestest, kas nad vajavad teistsugust kohtlemist. Tihtipeale nad jah vajavad abi liikumisel või siis sellist lihtsustatud seletamist, abi. Aga tegevusi ja üritusi.... sellele ma ei oskagi nüüd vastata. Kas nad nüüd päris vajaksid.. Võib-olla ei ole see arvamus selletõttu nii väga välja kujunenud mul, et nii palju raamatukogus ei käi erivajadusega inimesi.

AK: Olete märganud, kui on üritusi olnud, on erivajadustega inimesi ka olnud seal? Või on neid vähe olnud?

RH4: Pigem on vähe olnud. Ega väga palju ei ole küll.

AK: Kuidas on teie raamatukogus tagatud sissepääs füüsilise puudega inimestele?

RH4: Meil on kaldtee olemas, nii et ratastooliga pääseb sisse raamatukogusse. Raamatukogus on olemas lift, millega pääseb kõikidele korrustele. Nii et sellega ei tohiks probleemi olla.

AK: Milliseid teenuseid erivajadustega inimestele hetkel on teie raamatukogus?

RH4: Teenuste alla ma paigutaksin koduteeninduse, mida me pakume. See siis on eelkõige füüsilise erivajadusega inimestele, kes võib-olla ei pääsegi kodust välja. Aga meil käib ka lugemiskoer, kellele on siis võimalik ette lugeda ja ka arvutikoolitusi pakume, kus siis inimesed saavad oma arvutialaseid teadmisi täiendada. See võiks ka olla täiesti erivajadustega inimestele.

AK: Neid arvutikoolitusi olete siis pakkunud kellele?

RH4: Praegu meil käivad vanemad inimesed, kes ei ole väga kokku puutunud, aga need sobiksid ka näiteks kergema vaimse puudega inimesele.

AK: Milliseid abivahendeid pakute?

RH4: Abivahendeid meil jälle väga palju ei ole. Meilt saab laenutada audiovahendeid, mida meil on siin päris hea valik. Siis on meil olemas prillid, kui nad on näiteks enda omad koju unustanud.

AK: Küsitakse neid?

RH4: Inimesed ei oska neid väga küsida, aga kui keegi ütleb, et näe, ei saagi täna raamatuid valida, ma ei näe midagi lugeda, et jäid prillid koju. Siis me pakume, meil on täitsa olemas. Sellega ollakse väga rahul ja kasutatakse seda võimalust. Aga kohandatud arvuteid vaegnägijatele ei ole, kohandatud programme ka ei ole. Selles suhtes arenguruumi on.

AK: Aga kas teie raamatukogust väljapoole nüüd ka pakutakse mingeid teenuseid väljaarvatud nüüd see kodukandeteenus, millest oli juba juttu? Teete te mingeid ringe või ettelugemisi hooldekodudes?

RH4: Ei ole teinud viimasel ajal.

RH4: On juttu olnud, et võiks teha mingeid ettelugemisi kuskil, aga ei ole veel ette võtnud seda.

AK: Aga teete te koostööd mõne asutusega?

RH4: Me teeme koostööd sotsiaalabikeskusega, aga see on jälle selle koduteeninduse osas. Nende töötajad reklaamivad oma klientidele, neile, kes koduhooldust saavad, et raamatukogu tuleb koju raamatuid tooma ja võiks ka ära mainida, et üks erikool korraldab näitusi meie majas, et oleme sellist võimalust neile pakkunud.

AK: Ja need erikooli lapsed käivad niisama ka teid siis külastamas?

RH4: Vahel ikka käivad. Aga see on küll juba aastaid kestnud, et nad saavad oma töid siin meie majas näidata. Minu meelest on see väga hea võimalus.

AK: Kas teete ka Pimedate Ühinguga koostööd?

RH4: Jah, reklaamime huvilistele, kellel oleks vaja kasutada Pimedate Raamatukogu teenust, aga ta sellest ei teagi. Tutvustame seda, pakume võimalust, kuidas saab kasutada Pimedate Raamatukogu teenuseid.

AK: Ma mõtlen seda, et kui te nüüd ei ole nii palju pakkunud, et mis see võiks takistuseks olla? Et te vähe pakute, et on nagu jutuks olnud, aga pole veel suuremat ette võtnud?

RH4: Seda on raske öelda. Võib-olla nõudlus on väike olnud. See võib olla aga näiteks sellest, et huvilisi oleks küll, aga kuna me midagi ei paku, nad ei tule küsima ka. Ja meie arvame, et nõudlus on väike ja nad ei tahagi mingeid üritusi. Ja noh on ka majanduslikud põhjused, kõik ju maksab ja on ju ka inimressursi vaja. Töötajaid, kes tegeleb ürituste korraldamisega; kes ettelugemist teeks, selleks on ju ka töötajat vaja.

AK: Aga kas muidu on teie hinnangul piisavalt praegu tegevusi erivajadustega inimestele?

RH4: Praegu mulle tundub, et on, selles mõttes, et kõik saavad oma asjad aetud, kõik pääsevad igale poole ligi. Samamoodi, kellel pole füüsilist erivajadust, vaid on vaimne, ka nemad saavad kõik asjad aetud. Aga sama on jällegi see, mis ma juba eelmise küsimuse juures ütlesin et paljud inimesed ei tunne, et nad saavad raamatukoguteenuseid endale sobival viisil. Aga kuna meie seda ei tea, siis võib-olla mulle tundubki, et..

AK: Ja ei tea siis ju seda ka, mida võiks pakkuda.

RH4: Kindlasti võiks olla veel kohandatud arvutid vaegnägijatele, mida meil küll ei ole. Aga kui nad neid küsima ka ei tule, et kuidas saaks arvuteid meie juures kasutada, siis meie arvame, et nad ei tahagi seda, aga tegelikult oleks huvilisi küll.

AK: Aga missuguseid tingimusi võiks nendele veel luua, lisaks nendele arvutitele, mis võiks veel olla nendele? Mingeid lisateenuseid?

RH4: Ei tulegi midagi rohkemat pähe.

AK: Arvutid nagu võiks olla. Nojah, raske on tõesti ennustada, kui ei tea ju mida nad tahavad.

RH4: Võib-olla peaks seda kuidagi uurima sotsiaalmeedias näiteks /.../

AK: Missugune on teie ettevalmistus erivajadustega inimeste teenindamiseks? Kas sa pead seda piisavaks?

RH4: Tegelikult ma ei pea väga piisavaks. Sellepärast, et ma mäletan, kui ma õppisin kõrgkoolis, siis meil oli küll infoteenindusaine raames oli küll üks moodul erivajadustega inimeste teenindamisest. Aga kuna see oli väga ammu, ega ma sest enam eriti midagi ei mäleta ja kuna rohkem pole koolitust ka sel teemal saanud, siis ma tegelikult arvan, et võiks küll teadmisi uuendada ja värskendada ja juurde õppida.

AK: Kas teie arvates võiks olla siis juba ülikoolis veidi põhjalikumalt seda olla?

RH4: Jah, tegelikult võiks küll olla. Ma arvan küll.

AK: Kui te nüüd olete nendega ise siin toimetanud, et millisest allikatest olete te oma oskused saanud, et end kindlalt tunneksite?

RH4: Tegelikult ei olegi väga. Oma sisetunde põhjal olen käitunud. Oma sisetunde põhjal olen käitunud ja üritanud tähele panna ja märgata ja mitte siis väga liigselt torkima minna. Paljud ju võib-olla ei taha abi, kuigi mina võib-olla vaatan, et vist vajab abi. See ongi keeruline, jah.

AK: Mis arvate, milliseid koolitusi või ettevõtmisi vajate oma ettevõtmiste ja teadmiste täiendamiseks? Võib see olla mingit praktilist laadi või teooriat, et tuleb keegi ja räägib või siis kohapeal minna kuskile?

RH4: Võiks olla kombineeritult. Teoreetilisi teadmisi kindlasti, samas teoreetilised teadmised kinnistuvad praktikaga. Selles mõttes oleks mõlemat vaja. /.../

Tahaksin veel juurde lisada selles koostöös, et teeme koostööd ka kohaliku Puuetega Inimeste Kojaga. Me oleme tutvustanud raamatukogu teenuseid ja mina siis, kuna tegelen koduteenindusega, rääkisin ka koduteenindusest, et ka sealt kaudu see info leviks /.../ meie eesmärk on infot levitada. Meie ise ka tahame teha võimalikult paljudega koostööd, et kõik inimesed pääseksid meieni ja saaksid kasutada.

AK: Kas tuleb midagi vahvat ka meelde, mõnda seika või ebameeldivat, mis on seoses erivajadustega inimeste teenindamisega seotud?

RH4: Tore on just see koduteeninduse kohapealt, et kuna need on sellised inimesed, kes välja ei pääse, siis nad kiidavad, et nii tore, et raamatukogul selline võimalus on. Et nad on terve elu raamatuid lugenud ja muidu nad ei saakski. Mõni inimene tõesti kiidab iga kord taevani ja loodab, et seda teenust ikka ära ei lõpetata. On näha, et inimestel on vaja seda teenust.

AK: On teil siis oma transport või millega neid raamatuid veate siis?

RH4: Linn on võimaldanud elektriauto kasutamist. See on väga hästi korraldatud ja väga hea koostöö.

AK: On nooremaid liikumispuudega inimesi ka või kõik on vanemad?

RH4: Ei ole nooremaid. Selleks me ka oleme /.../ Puuetega Inimeste Koja poole pöördunud, et leviks ka kõigi inimesteni see info. /.../

AK: Aitäh!

RH 5

Algus: 06.04.2015, kell 9:00

Lõpp: 06.04.2015, kell 9:25

AK: Kui kaua te olete töötanud raamatukogus?

RH5: 10 aastat sai eelmine aasta augustis.

AK: Mis haridus teil on?

RH5: Sotsiaalteaduste magister.

AK: Palun nimetage need teie poolt läbitud täiendkursused või koolitused, millest te tunnete, et on abi olnud puuetega inimeste teenindamisel?

RH5: Eraldi kursusi või täiendkoolitusi ma ei ole läbinud. Eks õppimise käigus on olnud erinevaid aineid, mis on ka sisaldanud, mitte nüüd otseselt seda, aga kuskil on läbi käinud.

AK: Palun kirjeldage, kes on Teie arvates erivajadusega inimene?

RH5: Inimene, kes vajab erivahendeid käimiseks, nägemiseks, vajab teistsugust teenindamist võrreldes tavakliendiga. Näiteks koduteenindus on vanemaealistele, lugemiskoer on lastele. Sellised teenused on ju ka välja töötatud, mis tegelikult otseselt ei ole ju erivajadustega, ei ole ju väga sellist erilist tunnust neile.

AK: Missugused on teie kogemused erivajadustega inimestega oma töös? Olete kokku puutunud nendega, kui palju?

RH5: Igapäevaselt ma kokku ei puutu nendega. Ja /.../ raamatukogus käib neid suhteliselt vähe erivajadustega inimesi. Koduteenindust ma teen just käimiskustega inimestele. Koduteenindust nad vajavadki just sellepärast, et tal on mingi erivajadus, sest ta ise ei saa tulla raamatukokku. Meie huvijuht käib ükskord nädalas /.../ koolis tegelemas erivajadustega lastega. Ta mängib nendega, loeb neile ette.

AK: Ja need lapsed käivad teie juures ka raamatukogus?

RH5: Jah, nad käivad koos vanematega. Meil ses mõttes tagasisidet ei ole. Gruppidega käivad nad ka raamatukogus. See on nagu kooliprogrammi raames ette nähtud /.../

AK: Kuidas suhtute raamatukogu külastavatesse erivajadustega inimestesse? Kas teie hinnangul vajavad nad tavakülastajast veidi erinevamat kohtlemist, nendele kohandatud teenuseid? Näiteks psüühilise erivajadusega inimesed?

RH5: Raamatukogu on avalik asutus ja kõik on raamatukogusse oodatud, olenemata sellest kas tal on mõni erivajadus või mitte. Kuna /.../ on neid vähe, kes raamatukogu kasutavad, oma erivajadust silmas pidades, et raamatukogu neile eraldi üritusi, noh meie raamatukogu,

korraldama veel ei pea. Aga kui neid oleks rohkem, siis ma arvan küll, et miks mitte pakkuda neile tegevusi. Aga see peaks olema seotud siis lugemisega või ettelugemisega, mingite raamatute näitustega. Eks nad käivad ka siin näitustel, aga me ei pea eraldi arvestust, kes on nüüd erivajadusega, kes on tavaline. Teenindaja teenindab kõiki, olenemata sellest, kas tal on erivajadus. Siin on võib-olla oluline see, et raamatukogutöötaja teaks võimalusi, mis on olemas. Mitte ainult raamatukogus, aga mis on üldiselt oluline töötajatele teada. Et kui neil tekib mingisuguseid küsimusi- väga palju on raamatukogus ju sellist nõustamist, psühholoogiline pool. Praegu meil jah ei ole sellist, ainult huvijuht, kes käib ja lugemiskoer. Ja ega lugemiskoera juurde ei tule ju ka otseselt erivajadustega lapsed. Nad saavad seal maha rahuneda ja lugemisega tutvust teha. Lugemiskoer aitab neid selle juures /.../ Tegelikult on lugemiskoer kõigile mõeldud. Me ei too välja, kas käib erivajadusega laps või tavalise arenguga laps.

AK: Ja üleüldse pole ju näkku kellelegi kirjutatud, kas ta on erivajadusega või mitte.

RH5: Jah, ja kes ikka tahab, et teda sildistatakse. Parem on võtta, vähemalt raamatukogu seisukohalt, nii nagu on. See sildistamine ei ole mitte kunagi hea.

AK: Kas teie raamatukogus on tagatud sissepääs füüsilise puudega inimestele?

RH5: Meil on eesukse juures kaldtee ja meie majas on lift. Meil on sellise hästi keerulise ehitusega maja, et on kolm korrust ja igal korrusel on siis A ja B korpus, väga palju treppe. Aga selleks on meil lift päris hea variant, saab juurdepääsu igale poole. Ja kasutavad mitte ainult vanemaealised, vaid kõik, me ise ka.

AK: Missuguseid abivahendeid te pakute raamatukogus erivajadustega inimestele? Ja kas teie arvates on neid piisavalt?

RH5: Meil on e-raamatute kuulamine vahendid, mida soetati koduteeninduse klientidele. Et nad saavad laenutada seda, kellel puudub mängija. See on ka tavakasutajale mõeldud, üleüldiselt lugejatele laenutamiseks.

AK: Kas vanemad inimesed ka kasutavad seda? Ma mõtlesin, et nemad on rohkem raamatu usku?

RH5: jah, aga kui ei näe enam hästi. Kui lugeja teab, et on selline võimalus, et saab ka kuulata huvitavat raamatut plaadi pealt, siis tegelikult kasutavad küll heameelega seda. Lihtsalt, vanemaealised, nad ei tea sellistest asjadest. Nad ei kasuta ju arvutit. Nii palju kui uudistest. Aga mis meil uudistes on? Seal ju räägitakse ainult kollast ja halbu asju. Selles suhtes me peame ise olema hästi aktiivsed, teavitama, mis võimalused on, et inimesed teaksid. Heliraamatuid me saame RVLiga. Ega meil ei ole neid väga palju. RVLiga saab neid Pimedate Raamatukogust laenutada ja olemas on meil arvuti vaegnägijatele. Aga /.../ seda

kasutatakse väga vähe ja vajajaid väga ei ole. Kes kunagi kasutasid, küsisin lugemissaali juhataja käest, ütles, et need, kes kunagi kasutasid, muretsesid endale koju vajalikud asjad arvuti juurde. Eks see on tüütu ka siin meie juures käia ja lugemissaal asub meil kolmandal korrusel. Ja eks sellepärast on meil see kasutajaring väike.

AK: Aga kas väljapool raamatukogu on veel midagi pakutud, lisaks sellele, et on koduteenindus ja üks töötaja käib laste juures?

RH5: Erivajadustega inimestele ei ole. Me oleme siin mõelnud mõni aeg tagasi, aga päevad lähevad nii kiiresti, et ei ole jõudnud sellega tegeleda. Tegelikult me võiksime hoolekandeesutusega või hooldekoduga teha koostööd. Võib-olla ette lugemas käia ja tutvustada, sest kõik ei saa ju lugeda ja teine asi, mis nendega veel, et neile viia raamatuid kohale, see variant oleks veel. /.../ selle ettepaneku ma tegin ka, aga me pole veel jõudnud tegeleda sellega.

AK: Aga mille taha see on jäänud siis?

RH5: Eks see aeg on põhiline ja samuti inimressursid on piiratud. Igapäevatoimetusi on nii palju, et selleks, et uusi asju juurutada, on jällegi vaja aega. Seda on siis vaja kuskile planeerida ja siis ära teha.

AK: Kas te teete veel koostööd mõne asutusega, mis on seotud erivajadustega inimestega lisaks koolile ja pimedate raamatukogule?

RH5: Rohkem mitte.

AK: Kas teie hinnangul on raamatukogus piisavalt tegevusi ja teenuseid erivajadustega inimestele?

RH5: Usun, et kui nad tulevad siia majja, siis nad kindlasti leiavad mingit tegevust. Nad tulevad ju siis eelkõige laenutama, raamatuid lugema, ajalehti vaatama. See on ju seesama, et me ju ei tea, kui palju nad siin käivad. See arvuti vaegnägijatele, mis meil siin olemas on, seda nad niiväga ei kasuta, aga noh, eks nad käivad heliraamatuid RVLiga tellimas. Mõned üksikud kliendid seda teenust kasutavad. Ega neid palju ei ole. Mille taha see siis jääb, kas neid on üldse? See osa vajab natuke lähedasemat uurimist.

AK: Aga küsitakse ka näiteks suure kirjaga raamatuid, vanad inimesed näiteks?

RH5: Eks nad ikka valivad natukene kirja järgi ka, et oleks kergem lugeda.

AK: Mul ongi küsimus, et mida siis võiks neile veel pakkuda. Aga te ütlesite nüüd ka siin, et kui ei tea, mida nad tahavad, siis ei oska ju pakkuda...

RH5: jah, nii ongi ja tegelikult need asutused, kes nendega tegelevad, võiksid ka meiega ühendust võtta, kui neil tekib ideid. Meie siin võime mõelda, et võiksime seda teha või teist teha, aga need inimesed tegelikult, kes tegelevad nende erivajadustega inimestega, nemad

võiksid ka meiega ühendust võtta. Meie siin võime huupi mõelda, et äkki see sobib ja see sobib.. Ma arvan, et siin taga on jälle see, et niipalju tegemist on kõigil kogu aeg ja ei jõuagi süveneda ja tegeleda ühegi asjaga. Hea, kui saab oma igapäevatoimetused ära tehtud.

AK: Missuguseid tingimusi võiks või saaks veel pakkuda, või lisateenuseid erivajadustega inimestele?

RH5: Ma arvan, et raamatukogu on ikka rohkem lugemiseks. Me võime küll siin tegeleda käelise tegevusega, aga see ei ole meie esmane ülesanne. Meil on huvijuht, kes tegeleb selle osaga. Ma ei oskagi öelda, mis veel./../ väljaspool maja käia, oma teenuseid tutvustada ja võimalusi ja sellega kaasata ka organisatsioone, kes on nagu vahendajad /.../ Eks ikka ettelugemine ja raamatute tutvustamine. Nüüd meil hakkas ka üritus kuhu on kõik oodatud, vahet pole, kas erivajadusega või mitte, kaks korda kuus on meil „/.../“ , kus siis erinevad töötajad iga kord teevad ettelugemisi ja raamatututvustusi erinevatel teemadel. Info on kättesaadav kohalikest ajalehest ja sinna on nad teretulnud. Seal nad ei pea ju ise lugema.

AK: Missugune on te ettevalmistus ja kas peate seda piisavaks? Kuidas tunnete, kas saate igas olukorras hakkama, on see siis psüühiliste erivajadustega kliendiga suhtlemisel või kes iganes?

RH5: Ma arvan, et koolitused annavad muidugi teadmisi, aga kõik see tuleb ikka elust enesest. Kogemused annavad vist isegi rohkem. Kui sa kogu aeg koolitad end ja kogemused puuduvad, siis pole ju ka sellest midagi kasu. Kui juba tekivad, siis vastavalt sellele tekib ka vajadus. Ma ütlen veel, et meil ei ole nad nii eristatavad, meil ei ole eraldi töötajaid, kes ongi suunatud erivajadustega inimestega tegelemisele. Me võtame ju kõiki lugejaid lugejatena. Seal on vast kõige olulisem inimese empaatiavõime, et nad suudavad olukorrale reageerida, /.../ kas sa tahad teenindada, oled sa valmis igasugusteks olukordadeks /.../

AK: Millistest allikatest olete saanud oma teadmised ja oskused?

RH5: Ega ma ei ole ju otseselt käinud sellistel koolitustel. Ja ma tean, et meil ei ole majas keegi käinud. Võib-olla huvijuht nüüd on käinud, sest ta tegeleb erivajadustega lastega /.../ Me ei ole oma koolitusprioriteediks võtnud seda, et võtta eraldi koolitust, kuidas käituda erivajadustega inimestega. Ma arvan, et tegelikult on just see, et kuna meil ei ole neid nii palju ja nad on tavaliselt kõik nii toredad ja ei ole ka ju konfliktset inimesed /.../, et ma arvan, et seal ongi see teenindaja valmisolek hästi teenindada ja teada neid võimalusi ja olla kindlasti kursis ka seadustega ja ka nende õigustega, mis on erivajadustega inimestel. Ja ka erinevate võimalustega üldse kogukonnas. Väga paljudele nendele inimestele ongi tarvis olla lihtsalt olemas, suhtluspartneriks.

AK: Milliseid koolitusi või ettevõtmisi te vajaksite oma oskuste täiendamiseks?

RH5: Ma arvan, et kui on olema tehnilised vahendid, olla teadlik nendest ja osata ise ka neid kasutada. Kui meil on olemas see arvuti, seal on vaja ju kuskil neid nuppe vajutada, et need programmid tööle hakkaksid, aga kui töötaja ise ei oska seda tehnikat kasutada, siis ei ole sellest tehnikas ka midagi abi. Ma arvan, et põhiline on just see tehniline pool. Sest raamatukogus on ju vanemad inimesed ka, et nooremad saavad ise. Ja noh, see psühholoogilisi koolitusi, suhtlemiskoolitusi. Me küll teeme igapäevaselt seda, aga teistpidi on jälle hea teada saada, et ma käitun õigesti. Et koolitusel ju antakse neid grupiülesandeid, et kuidas erinevates olukordades, et just suhtlemised inimestega, kes ise ka tegelevad sellega, et kogemusi vahetada, et teiste kogemustest midagi õppida. Kasvõi sellekski kokku saada, et teada saada, mida teised teevad, mida meie ka võiksime teha. Et see koolitus peaks olema reaalne, mida saab pärast ka elus rakendada. Aga nagu ütlesin, et meil väga ei ole siin eraldi vajadust.

AK: Aitäh!

RH5: /.../ Klient arvas, et kui ta (raamatukoguhoidja- *autori märkus*) läheb talle koju, siis ta koristab tal, noh, nagu oleks koduabiline tal. Ja siis võib natukene tagumikku ka näpistada tal. Et tegelikult ongi nii, et kuidas sellistega nagu toime tulla. See on nüüd küll asi, mis iseenesest on näha, et on vajalik, sest ei oska.

AK: Jah, nii, et teie mõtlete et olete kena ja viisakas, aga tema teeb hoopis omad järeldused sellest?

RH5: Jah, just.

RH6

Algus: 08.04.2015, kell 11:30

Lõpp: 08.04.2015, kell 11:57

AK: Kui kaua olete töötanud raamatukogus?

RH6: 7 aastat

AK: Mis haridus teil on?

RH6: Kõrgharidus, infoteaduste erialal.

AK: Tuleb teile meelde, on teil mingeid kursuseid või täiendkoolitusi läbitud, mis aitaks teid töös erivajadustega inimestega?

RH6: Jah, eks erinevad suhtlemiskoolitused on abiks, aga spetsiaalselt on siis puudeteemaline täiendkoolitus noorsootöötajale eelmisel aastal. Ja kuidas erivajadusega inimest mõista, siis et ka „Kuidas laps tunneb end vägivaldses suhtes“, siis see võiks olla koolitus, mis võib-olla läheks erivajadustega inimeste teenindamise alla. Ja siis mõned erinevamad väiksemad koolitused.

AK: Kas te mäletate ka, need väiksemad koolitused, millest seal on olnud juttu?

RH6: See ongi see, et kuidas laps tunneb ennast vägivaldses suhtes ja kiindumushäirega laps näiteks.

AK: Kes on teie arvates erivajadusega inimene?

RH6: Eks me kõik oleme erivajadustega inimesed, kellel on vajadus prille kanda, kes on diabeetik, kes on vähekindlustatud. Ja teine on see, kui on juba reaalne puue, et inimene ei näe, inimene ei saa kõndida ja sama võiks ka konkreetse huvialaga seotud erivajadused olla, et kui mina olen raamatukoguhoidja, mind huvitab raamatukogundus, ka see on erivajadus.

AK: Missugused on teie kogemused töös erivajadustega inimestega? Või kui palju te olete üldse kokku puutunud nendega oma igapäevatoos?

RH6: Kas me piiritleme praegu ära, et kes see erivajadusega inimene on? Lähtuvalt sellest, mis ma eelmisele küsimusele vastasin, vastan ma nüüd ka järgnevatele?

AK: Mina olen mõelnud näiteks seda, et need on puudega inimesed, tõesti need, kes ei näe, vaimse puudega, düsleksikud jne.

RH6: Teeme siis nii, et puudega inimesed on edaspidi temaks.

AK: Proovime!

RH6: Kogemusi on erinevaid. Raamatukogu külastavad meil väga erineva puudega inimesed, kuulmispuudega, need, kes mitte midagi ei kuule või siis need, kes natukene kuulevad, teatud

hääletämbrit kuulevad. Nägemispuudega, ratastoolis lugejad, karkudega, kel on mõningane liikumispuue säilinud, saavad karkudega liikuda, kõnedefektiga inimesi olen kohanud, ka vaimse puudega. Korra on kokkupuude olnud ka liitpuudega inimesega, kellel on kuulmise ja rääkimise puue. Kogemused nendega on erinevad, et tõesti, kui see liitpuudega inimene käis, siis me suhtlesime näiteks kirjutades, et vastavalt olukorrale tuleb ka kohaneda.

AK: Kas ta ise andis märku, kuidas tal oleks mugavam suhelda või ise mõtlesite välja?

RH6: Ta ise ka andis märku. Kuulmispuue on selline puue, millest ei pruugi kohe algul aru saada. Siis ta ise andis märku, et sooviks kirjutada.

AK: Aga vaimse puude puhul ei ole ka vist aru saada, et..

RH6: Jah, vaimse puude puhul pole ka aru saada, aga teda ma olen saatja kaudu kohanud. Päril iseseisvalt ta ei olegi siin käinud.

AK: Aga kas te siis suhtlete selle saatjaga või inimese endaga, kuidas see käib? Kas ta ise ka suhtleb teiega?

RH6: Vastavalt vajadusele. Ta ise suhtleb ka. Eks saatjad soovivad ka, et vaimse puudega inimene ise ka suhtleks, et ta saaks kontakteeruda, et ta ei jääks üksi nii öelda.

AK: Ja kui on nägemishäirega? Kas nemad käivad ka saatjaga või on üksi rohkem?

RH6: Saatjaga ikka.

AK: Aga tema ju ei näe teid, kuidas te temaga suhtlete /.../?

RH6: Tema kuuleb. Ja vaegnägijad, nemad küll midagi näevad, aga et natuke liikuda, siis on ikkagi saatja abi vaja. Siia maani on ikkagi saatjaga.

AK: Teil on suur raamatukogu, tundub, et teil ikka käib neid inimesi?

RH6: Ja käib ja me ise otsime kontakti ka nende inimestega, et nad ikka tuleks siia.

AK: Kuidas te suhtute raamatukogu küllastavatesse erivajadustega inimestesse? Kas teie hinnangul nad vajavad tavaküllastajatest erinevamat kohtlemist /.../?

RH6: Iga lugeja peab tundma, et ta on raamatukokku teretunud. Samal põhimõttel tuleb ka erivajadustega inimesi kohelda. Iga lugeja vajadustega tuleb arvestada. Kui me näiteks ratastoolis lugejale ulatame kõrgematel riulitelt raamatuid, samamoodi tuleb ka laps raamatukokku ja soovib laenata just selle kõige kõrgemal riulil oleva raamatu. Ja me anname talle ju selle. Või kui on kuulmispuue, siis nad loevad huultelt. Hea teenindus on see, et kui me vaatame lugeja poole, et siis ta näeb meie nägu, ta näeb, mida me räägime. Kui me suhtleme kuulmispuudega inimesega ja nõ tavainimesega, siis see, kellel kuulmispuue puudub, et ma mõlemale vaatan hea teeninduse korral näkku, et ta näeks meid. Aga paljud teenused, mida me raamatukogus pakume, need sobivad ju kõikidele lugejatele: laenutame teavikuid, saab kohal kasutada, arvuteid saab kasutada, koolitusi pakume. Igale lugejale tuleb

leida õige teenus. Kui on nägemispuudega inimene, siis saab laenata audioteavikuid, vaimse puudega inimesed saavad lihtsamini loetavaid raamatuid laenutada, kuulmispuudega inimestele sobib rohkem võib-olla individuaalkoolitus. Lihtsalt tuleb see õige teenus leida. Kuid on siiski natukene mõttekohti ka, et erivajadusega külastaja puhul tuleks arvestada, et kas näiteks ratastooliga inimesele on tagatud juurdepääs, kui on üritused, kas vaimse puudega inimene suudab kogu ürituse vältel rahulikult istuda, vaadata, kuulata seda üritust. Et selliseid väikseid mõttekohti on ka ikkagi.

AK: On teil selliseid olukordi ette tulnud ka, et kui vaimse puudega inimene ei jaksa enam?

RH6: Hetkel veel ei ole. Aga seda küll, et näiteks ratastooliga inimese pole igale poole ligipääs tagatud.

AK: /../ kas teie raamatukogus on tagatud sissepääs füüsilise puudega inimestele?

RH6: /.../ Keskraamatukogul on kolm teenindusosakonda, /.../ haruraamatukogu ja /.../. Mina töotan siin eestikeelse kirjanduse osakonnas ja meil on siin juurdepääs tagatud. Küll on raamatukokku pääsemiseks ja korruste vahel liikumiseks vaja raamatukoguhoidja abi. Ehk siis raamatukoguhoidja peaks natukene juhutama siin raamatukogus liikumisel. Samas on meil raamatukogusid, kus ei ole juurdepääsu. See on praegu üks mõttekoht, et kus, kuidas need juurdepääsud siis teha.

AK: Eelmise küsimuse juurde nüüd tagasi tülles, et on teil tekkinud selline olukord, et ratastooliga inimene tahaks kuskile üritusele pääseda, aga pole võimalust?

RH6: Ma pole kuulnud küll, et oleks olnud. Aga võib-olla me ei saa ju kõike tagasisidet, me ei tea ju 100%. Minuni ei ole jõudnud sellist infot, et see oleks probleem.

AK: Missuguseid teenuseid te erivajadustega inimeste teenindamiseks raamatukogus on või te pakute?

RH6: Eks me pakume kõiki teenuseid, mida kõigile lugejatele: lugejaks saab registreerida, puudega isikutele on odavam lugejakaart, ehk viiesendine lugejakaart, tavakaart on üks euro. Teavikuid saab laenutada, lugereid, audioraamatuid, CD-d, DVD-d, infopäringuid saab esitada erinevatel viisidel: kohapeale tülles või kui kohapeale tulla ei saa, näiteks oled ratastoolis või kodust välja ei saa, siis saab ka telefoni teel, e-posti teel päringuid esitada. Kõik lugejad saavad internetitöökohta, arvuteid kasutada, koolitustel on võimalik osaleda, pakume koolidele, erinevatele gruppidele raamatukogutunde, raamatukoguekskursioone. Nendega tuleb siis arvestada, et nad on natukene nõ teistmoodi, et tuleb erinevamad programmid teha tavatundidest, ekskursioonidest. On võimalik lugemisprogrammidest osa võtta, kirjandus-, kultuuri-, muusikaüritustest. Nende üritustega ongi nii et tuleks vaadata, et oleks tagatud ratastooliga juurdepääs. Spetsiaalselt liikumispuudega inimestele on meil selline

teenus nagu koduteenindus. See on eriteenus, mida pakume eakatele ja liikumispuudega /.../ elanikele, kes mingil põhjusel ei saa enam raamatukogu külastada. Kord kuu viiakse neile raamatud koju. Eelnevalt saavad nad oma soovid edastada kas e-posti või telefoni teel. Koduteeninduse lugejatele oleme teinud ka arvutikoolitusi. See tähendab seda, et individuaalkoolitused, kus raamatukoguhoidja on läinud lugeja juurde koju. On näiteks arvuti algõpet tehtud, infoallikate koolitusi. Siis on meil pakkuda veel rändkogu teenus. Rändkoguteenus on suunatud nüüd asutustele. Ta võimaldab asutustel teavikuid laenutada. Selleks tuleb sõlmida raamatukoguga vastav leping.

AK: Kas see on tasuline?

RH6: Tasuta. Näiteks hetkel kasutab seda Eesti Pimedate Raamatukogu, kes loeb neid raamatuid sisse, et pimedad saaksid pärast laenutada neid. Aga samamoodi kõik erinevad haiglad võivad seda teenust kasutada, hooldekodud.

AK: Ja kasutatakse? Palju?

RH6: Hetkesisuga on kolm kasutajat, kes kasutavad seda teenust.

AK: Teete te mingit reklaami ka?

RH6: Ikka teeme. Erinevate teenuste kohta on meil erinevaid voldikuid. Näiteks koduteeninduse kohtagi me käime ja jagame neid sotsiaalkeskustes, sotsiaaltöötajatele. Ikka reklaamile ka neid teenuseid.

AK: Nüüd sai mõned ära ka juba öeldud, aga ma küsin, missuguseid abivahendeid te kasutate veel raamatukogus ja kas teie hinnangul on neid piisavalt?

RH6: jah, audioraamatuid nii laenutamiseks kui kuulamiseks, kohapeal vastavad vahendid, millega saab kuulata, DVDsid saab koju laenutada ja ka kohapeal vaadata. Kes kehvasti näevad, nende jaoks on meil kas siis luup olemas, aga muidugi võiks abivahendeid ka rohkem olla. Näiteks arvutikasutajatele, vaegnägijatele kohandada arvutid, või siis mingeid eriprogramme arvuti sisse panna.

AK: Neid teil veel ei ole?

RH6: Neid ei ole kahjuks jah. Nii et arenguruumi on.

AK On teie raamatukogu pakkunud ka väljaspool raamatukogu teenuseid erivajadustega inimestele? Nüüd me hästi pikalt rääkisime sellest koduteenindusest juba. Aga midagi muud veel?

RH6: Jah, koduteenindus ja rändkoguteenindus. Aga veebilehe kaudu on võimalik erinevatele kataloogidele juurdepääsu, ESTER kataloog, andmebaas ISE. Sealtkaudu leiavad ka koduteeninduse lugejat endale informatsiooni, mida nad sooviksid. Meil on veel kirjandusnimestik veebilehel, videoteek, kus saab valida siis, milliseid videosid soovitakse

endale koju laenutada. Ka raamatututvustusi on. Eraldi on raamatublogi, lugemiselamused, pakume virtuaalnäituseid vaatamiseks, siis ei pea kohapeale tulemagi, saab vaadata arvutist näitusi, kõike kontserte, mis raamatukogus toimuvad, nende jaoks on ka virtuaalne kontserdisaal. Neid saab hiljem kuulata. Meil on ka e-raamatukogu „/.../“. Sealt on siis võimalus interneti vahendusel raamatuid lugeda. Selleks ei pea üldse kohale tulemagi raamatukokku. Ja infopäringutele vastamisest oli juba eelmisel korral juttu.

AK: Aga kas need erivajadustega inimesed või üldse kõik inimesed, kas nad teavad nendest võimalustest? Kas te teete sellist teavitustööd ka nendele, et neil on selline võimalus olemas?

RH6: Jah, teeme teavitustööd. Nagu öeldud, sotsiaalkeskustes käime, raamatukogus kohapeal tutvustame oma teenuseid. Näiteks on tulemas raamatumess Rahvusraamatukogus, läheme sinna oma teenuseid tutvustama, et puudega inimesed saavadki oma informatsiooni enamasti teiste inimeste käest, kui nad ei julge ise just väljapoole tulla. Nad ei lähe ju täiesti võõrasse kohta, ilma et nad teaksid, mis neid seal ees ootab. Sellepärast me peamegi levitama seda informatsiooni igal pool. Selleks ongi need infotunnid sotsiaalhoolekande osakondades ja sotsiaalkeskustes, kus me räägime oma teenustest, jagame infovoldikuid. Need on siis suunatud nendele töötajatele, kes tegelevad puuetega inimestega, vahel on ka otse sihtrühmale suunatud, et väike grupp inimesi, puudega inimesi on kokku tulnud. Aga infotunde ja koolitusi teeme ka koolides. Koolidega teeme ka tihedat koostööd. Kas siis koolidesse minnakse kohapeale või siis tulevad erinevad grupid raamatukokku. Siis tutvustatakse raamatuid ja kõike põnevat, mida raamatukogus teha saab. Ja võtame ka osa erivajadustega inimestele suunatud üritustest. Raamatukogubuss on käinud näiteks üritusel /.../, näiteks see oli ratastoolis olevatele inimestele. Ja „Puude taga on inimene“ nägemis-, kuulmis-, liikumispuudega inimestele suunatud üritus, et seal käis siis kohal raamatukogubuss, kes tutvustas raamatukoguteenuseid. Bussi on võimalik sisse pääseda ka ratastooliga, et väga huvitav kogemus jällegi ratastoolis inimestele, viktoriine sai siis korraldatud seal. Ja lihtsalt, et suhelda siis nendega.

AK: Tuua lähemale raamatukogu nendele ka ja neid samuti raamatukokku.

RH6: Jah, tuua neid raamatukokku. Loodetavasti need üritused toovad kõik kasu, kus me osaleme, et inimesed saavad teada, mida me teeme, et nemad on ka oodatud meile.

AK: See on tore /.../ ma olen lugenud, et erivajadustega inimeste hulk kasvab kogu aeg, saab neid ka raamatukokku tuua ja raamatukogu saab juurde lugejaid.

RH6: Jah, saab erinevaid lugejaid ja erinevaid kogemusi.

AK: Ja erikoolidega teete ka üritusi?

RH6: Jah, koostööd teeme.

AK: Kas tuleb teile veel meelde midagi?

RH6: Hetkel nüüd ei tule. Seda koostööd on päris palju ja me üritame kaasata nad nõ tavaellu, et nad ei tunneks ennast tõrjutuna.

AK: Kas teie hinnangul on raamatukogus piisavalt raamatukogus tegevusi ja teenuseid erivajadustega inimestele?

RH6: /.../. Aga ühiskond areneb iga päevaga, tekivad uued vajadused ja soovid ja ka raamatukogu areneb koos sellega. Hetkel ma võin öelda, et ma ei näe, et missuguseid teenuseid võiks veel pakkuda. Kuid homme võib see arvamus olla hoopis teine. Neid tuleb iga päevaga juurde ja erivajadustega inimestel on vaja julgust, et tulla raamatukokku. Ma arvan, et praegune ülesanne meil ongi see, et kuidas neid raamatukokku meelitada, et kuidas nad tuleksid siia, et võimalikult palju meie teenuseid ja võimalusi tutvustada. Ja kui nad juba käivad meil palju, siis sellega koos saame arendada ka oma teenuseid.

AK: Nojah, siis saaks ka teada, mida nad tahaksid. Muidu on nii, et te muudkui teete, aga mida nemad tahaksid?

RH6: Jah, et saada ka nende arvamust.

AK: Mul siin üks küsimus, et missuguseid tingimusi ja lisateenuseid veel..

RH6: Tingimus võib-olla see, et igale raamatukogule juurdepääs ratastooliga lugejale. Seda on meil viimastel aastatel palju arutatud. On hakatud rohkem mõtlema, et kuidas seda juurdepääsu tagada. Ja kui rahalised võimalused selleks sobivad on siis saab need juurdepääsud ka teha.

AK: Ja siin need lisateenused samamoodi. Ütlesite, et lisaprogrammid arvutitele.. Kas tuleb veel midagi meelde? /.../ Mida võiks vaja olla?

RH6: Võib-olla mõni erivajadusega inimene teab, mida neil veel vaja oleks. Siit tulebki välja, et peaks küsitluse nende hulgas läbi viima, et mida nad sooviksid.

AK: Aga millistest allikatest te olete saanud nüüd kõik oma teadmised ja oskused erivajadustega inimeste teenindamiseks või üldse, kuidas te olete üldse sinnamaani jõudnud, et nad vajaksid ka kõike seda?

RH6: Eks kindlasti koolitused, mis on olnud, meedia on meil ju väga suur infoallikas, tulevad välja, et milliseid teenuseid nad vajaksid, raamatud, Eesti Puuetega Inimeste Koda. Nende veebilehel on väga põhjalikke uurimusi, erinevaid analüüse, viiteid. Lihtsalt endal tuleb otsida ja endal peab huvi olema. Meil raamatukogus on see huvi, et kuidas saada erivajadustega inimesed raamatukokku, et mis teenuseid neile pakkuda. Et siis tuleb ise uurida, küsida sotsiaalkeskustest.

AK: Mis te arvate, milliseid koolitusi või ettevõtmisi te veel võiksite vajada oma teadmiste täiendamiseks, et töötada nende inimestega?

RH6: Ilmselt see kõige parem koolitus on praktika. Kindlustunne erivajadustega inimestega suheldes tuleb ju praktika kaudu, reaalselt suheldes.

AK: Aitäh!

RH7

Algus: 14.04.2015, kell 09:00

Lõpp: 13.04.2015, kell 09:14

AK: Kui kaua te olete töötanud raamatukogus?

RH7: Olen töötanud 25 aastat. Olen Eesti filoloog ja kutseksam on ka tehtud.

AK: Nimetage palun teie poolt läbitud kursused või koolitused, millest on abi olnud erivajadustega inimeste teenindamisel?

RH7: Ma küll üritasin meenutada, aga mulle ei tulnud küll tõesti ühtegi meelde, et oleks selliseid koolitusi olnud. Põhimõtteliselt on see selline nõrk lüli siin raamatukogus, minu arust.

AK: Aga palun kirjeldage, kes on teie arvates erivajadusega inimene?

RH7: Minu meelest on erivajaduse inimene puudega inimene, kes siis nii vaimse kui füüsilisega, kes ei saa oma tegemistega ise hakkama.

AK: Ja siit siis kohe järgmine küsimus, et missugused on teie kogemused oma töös erivajadustega inimestega? Käib teil selliseid inimesi?

RH7: Meil käib selliseid hästi vähe. Et kuna /.../ on olemas pimedate raamatukogu, siis sellised inimesed, ma eeldan, et käivad seal. Et meie majja nad siis ei tule, kuna seal on valik tunduvalt suurem. Meie majas käib suhteliselt vähe selliseid erivajadustega inimesi. On üks kurtumm inimene ja siis on mõned ratastoolis inimesed. Ega rohkem siin polegi. Laste pool käivad vaimse puudega /.../

AK: Aga kuidas te selle kurtummaga siis suhtlete?

RH7: Mõnikord me kirjutame, aga näiteks kui ta paneb ennast ka raamatute järjekorda, harilikult me helistame või saadame meili. Tal vist meili ei ole, helistada me talle ka ei saa, siis me saadame talle sõnumeid, et vot nüüd on see raamat teile tulnud.

AK: Ja siis te kirjutate talle? Või kuidas te saate ta nime teada, kui ta tuleb, et ta saaks oma raamatud kätte?

RH7: Tal on ju kaart olemas. Selle kaarti põhjal saab ju kätte. Aga ta mõnikord kirjutab meile ka, no näiteks, kui tal on mingi konkreetne soov, siis ta kirjutab meile paberi peale.

AK: Vaimse puudega käib teil siis vähe või ei käi üldse?

RH7: Meie pool ei käi üldse, ei käi. Teisel pool lasteosakonnas käivad mingid grupid.

AK: Kuidas te suhtute raamatukogu külastavatesse erivajadustega inimestesse, ma mõtlen just selle pinnalt, et kas teie hinnangul nad vajavad tavakülastajatest erinevamat kohtlemist?

Et oleks neil vaja neile kohandatud tegevusi ja üritusi?

RH7: Noh, alati võib olla, mitte kunagi ei tee paha. Aga ma ei oskagi teile öelda. Kõige olulisem on, et oleks ikkagi ligipääs meie asutusse. Aga meil ei ole sellega probleeme: meil on lift, nad pääsevad täiesti vabalt sinna raamatukokku sisse. Aga üritusi.. ma tõesti ei oska kohe öelda. No ma arvan, et kui oleks, ega see paha ei teeks. Neil on vist rohkem oma ringkonnas sellised, noh, seal puuetega kogas ja liidus, et nad teevad vist rohkem seal neid üritusi. Meil on muidugi võimalus ka saali rentida. Nii et vist nad minu teada on ka rentinud siin, meie saale, mõnikord. Aga spetsiaalselt.. ma ei oskagi öelda. Võib ju kindlasti olla, paha see kindlasti ei tee. Aga kas peaks- siin ma ei oska öelda.

AK: Mina mõtlesin just selle poole pealt, et kui öeldakse, et kui raamatukogude külastajate arv kogu aeg kahaneb ja vananeb ja samas erivajadustega inimeste hulk ka suureneb aasta-aastalt. Et sama oleks see nagu kasutamata sihtgrupp.

RH7: Ei noh, selles mõttes jah. Aga nad vajavad no, vaimse puudega, ta vajab ikka sellist spetsiaalset lähenemist. Selleks peab inimene olema ikka mingi koolitus läbinud. Meil oli siin kunagi keegi, kes , tal oli mingi vaimne puue, et väga sügav. Me olime kohe päris hirmuvalitsemise all, me nii kartsimise, aga ei osanud mitte midagi temaga ette võtta.

AK: Aga siis ta kadus ära?

RH7: Jah, ei nüüd ta vist on saanud mingi ravi peale. Ta on nüüd siin paar korda käinud ja on normaalne.

AK: Milliseid teenuseid nüüd hetkel on teie raamatukogus erivajadustega inimestele? Või mis te pakute neile?

RH7: Meil on selline variant olemas, et rohkem vanuritele ja puuetega inimestele, et me käime neile kodus raamatuid viimas. Et nemad siis esitavad on nimekirjad või soovid, siin me komplekteerime kokku kõik need asjad ja siis autoga viiakse need asjad kõik nende inimesteni. Enamus on sellised, kes ei suuda ise enam käia, kes siis vanuse poolest, aga on ka puudega inimesi.

AK: Kust te need inimesed leiate?

RH7: Me andsime sellest teenusest teada ajalehes ja meie kodulehel ja siis nad ise helistasid siia, kes soovisid.

AK: On veel mingeid teenuseid?

RH7: No see läheb vist juba järgmise punkti juurde, et arvutid on vaegnägijatele kohandatud ja videoluubid on ka olemas. Audioraamatuid on ka, aga neid on väga-väga vähe. Seal Pimedate Raamatukogus on neid tunduvalt rohkem. Et pigem kasutavad neid sellised pikamaa-autojuhid, neid audioraamatuid.

AK: Aga kas kasutatakse ka neid arvuteid, eriprogramme?

RH7: Jaa, kasutatakse küll jah.

AK: On teil keegi väljaõppe saanud, et kui abi vajatakse, et ei oska seda kasutada?

RH7: Jaa, on küll. see arvuti on meil perioodika lugemissaalis ja need inimesed on selle endale selgeks teinud. Mitte nii, et nad peavad ise otsima, kuidas see asi käib.

AK: Aga lisaks koduteenusele, on teil veel midagi erivajadustega inimestele? Käite väljaspool, näiteks hooldekodudes või kusagil teistes..? Mingit koostööd? Mingeid ettelugemisi?

RH7: Ei, meie ei käi. Mitte midagi ei ole sellist.

AK: On teil mingi koostöö ka mõne hoolekandeesutusega?

RH7: Minu teada küll ei ole. Haiglaga on, aga see puudutab lasteosakonda, nemad käivad seal. Aga täiskasvanutega, mina töötan täiskasvanutega, nendega ei ole jah, peale selle kodus käimise midagi. Aga ainult nii palju siis vist oli, et see koduskäimise kuulutus oli vanurite keskuses ja sellistes kohtades, noh, puudega inimeste keskuses. Sinna pandi siis ka ülesse. Et sellist teenust on võimalik meil pakkuda.

AK: Aga olete te mõelnud, miks te pole proovinud või ei ole üldse ette tulnud, et miks või mis see põhjus võiks olla, et ei ole läinud väljapoole?

RH7: Ma ei kujutagi ette, ma ei oskagi öelda, miks ei ole. Kas siis ei ole nõudlust? Sest olgem ausad, tänapäeva nooremad inimesed üldse siia raamatukokku enam ei tule ja puudega inimene on ju samasugune- ta istub ju ka arvutis. Ta saab kogu oma info ja tal ei olegi vajadust. Ta saab kõik arvutist kätte ja tal on ju lihtsam see. Ma ei oska öelda, miks. Meil ei ole ka, on ikka see puudega inimeste.. Ma ei tea. Ma arvan, et pigem ei ole nõudlust. Et kui keegi teeks ettepaneku, kas teeks koostööd, siis me kindlasti haakuksime. Ega meil ei ole suurt midagi pakkuda, kui siis raamatuid. Ja muidugi ka üritusi. Aga kõik üritused on ju avatud kõigile. Meil on ju siin igasuguseid kirjandusklubisid, filmiõhtuid. Need on ju sellised, et ütleme füüsilise puudega inimene.. et ei pea ju spetsiaalselt nende jaoks tegema, nad saavad ju kõiki neid külastada. Et üritusi on maja peal palju ju. Et võib-olla vaimse puudega, et nendega oleks vaja eraldi üritusi teha.

AK: Kui nüüd veidi jälle natukene mõelda või oletada, et missuguseid lisateenuseid veel tuleks või võiks pakkuda erivajadustega inimestele nende paremaks teenindamiseks või nende raamatukokku saamiseks?

RH7: (...) ma tõesti ei oskagi öelda. Mul läks see küsimuse algus meelest ära juba..

AK: Missuguseid tingimusi või lisateenuseid erivajadustega inimestele võiks pakkuda nende paremaks teenindamiseks? Või tuleks veel pakkuda, et nad tuleksid raamatukokku?

RH7: Ma tõesti ei oska vastata sellele küsimusele.

AK: Pole hullu midagi, kui ei käigi selliseid inimesi, ongi ju väga raske oletada, kui ei tea.

RH7: Sellepärast, et meil ju käivad siin ratastooliga inimesed, nad ju saavad täiesti iseseisvalt kõik hakkama, ühesõnaga, liftid, asjad on olemas. Riiuleilt saavad nad enamuses ise raamatuid kätte. Ülevalt poolt, kui vaja, siis aitame. Ma ei oskagi öelda, mida pakkuda siis, et nad tuleksid. See peab olema midagi väga erilist.

AK: Missugune on teie ettevalmistus teenindamiseks erivajadustega inimesi? Kas te peate seda piisavaks?

RH7: Ma arvan, et puudega inimeste puhul ei ole see probleem. Aga vaimupuudega inimeste puhul on ettevalmistus ikka null. Et sellist asja oleks ikka tõesti vaja. /.../ nende käitumine on ju tihtipeale ettearvamatu ja no ei tea, kuidas tuleb käituda. See valdkond on küll selline nõrk, et selles valdkonnas oleks kindlasti vaja koolitusi.

AK: Aga kui teil käib seal, kasvõi see üks, kes te ütlesite, et teid vahepeal hirmuvalitsuse all hoidis, et kuidas te saate siis temaga hakkama? Kust te võtate need teadmised?

RH7: Ma ei tea, loomulikult intelligentsist, mida iganes. Ega siis, tuleb lihtsalt rahulikuks jääda. No ta sõimas meid siin ikka hirmus roppude sõnadega. Ega seal ei ole ju mõtet öelda inimesele. Sa saad aru, et ta on haige. Lihtsalt hästi korrektselt, viisakalt ära teenindama. Et ei ole ju siin mõtet mingisuguseid, ma ei kujuta ettegi, noh. Sa pead jääma kuidagi väga tasakaalukaks ja viisakaks ja vaikseks, et mitte räuskamisega kaasa minna.

AK: Milliseid koolitusi või ettevõtmisi te vajaksite oma oskuste ja teadmiste täiendamiseks?

RH7: Vajaksiki seda, kuidas vaimupuudega inimestega hakkama saada. Eeldatavasti mingi psühholoogiat, kuigi seal on ju ka väga erinevaid haigusi, aga mingid üldtõed seal ikka vast kehtivad. /.../ spetsialistidega sellest valdkonnast, mingeid filme või.

AK: Selge. Aitäh teile!

RH8

Algus: 13.04.2015, kell 14.30

Lõpp: 13.04.2015, kell 15.53

AK: Kui kaua sa oled töötanud raamatukogus?

RH8: 8 aastat.

AK: Mis haridus sul on?

RH8: Taru Ülikooli Viljandi Kultuuriakadeemia. See läheb siis lõpetamata kõrgem...? Kõrgharidus ikka.

AK: Nimeta, palun need läbitud kursused või täiendkoolitused, millest sa tunned, et on abi olnud erivajadustega inimeste koolitamisel?

RH8: Erivajadustega vist eriti kokkupuudet ei ole. Aga inimestele infootsingu, sügisel just oli infootsingu aluste uuesti läbi tegemine, veebipõhine.

AK: Nii et sellest on abi olnud?

RH8: Abi jah, kuigi pole ju palju möödas koolist, kaks või kolm aastat, aga jälle see annab juurde, see kordamine ja tegemine.

AK: Ma saan aru, et kas abi on siis olnud selle raames, et sa oled saanud aidata erivajadustega inimesi otsingute sooritamisel?

RH8: Jah.

AK: Kirjelda, palun, kes on sinu arvates erivajadusega inimene?

RH8: (...) Ütleme, et inimene, kes ei saa oma igapäevaelus väikeste asjadega hakkama. Kas neil puue, väliselt näha või siis ka ütleme, et näha pole. /.../

AK: Missugused on sinu kogemused töös erivajadustega inimestega? Kui palju sa oled nendega kokku puutunud oma igapäevatoos?

RH8: Igapäevatoos vähe (...). Ei, meie raamatukogu ei külasta eriti erivajadustega inimesed. Ainult, kui liikumispuudega inimesed, kes käivad. Teised kas pelgavad või ma ei tea, kas nad on puudega või mitte.

AK: Aga vaegnägijad, vaegkuuljad ei käi teie juures?

RH8: Niimoodi otseselt ei ole küsinud, et ta nagu tunnistaks, et on puudega- ei ole.

AK: Et siis on nagu suht vähe kogemusi sul nendega? Kui veidi mõelda, et kuidas sa võiksid nendesse suhtuda?

RH8: Ma arvan, et inimene on inimene. Ma ei tohiks teha välja, et tal on puue. Ma arvan, et ma võtaksin teda kui ikka inimesena, tavalise täiusliku inimesena. Ja aidata igalt poolt, anda abi.

AK: Ma mõtlen selles suhtes, et kuidas sina arvad, kas nad vajaksid veidi teistsugust kohtlemist, kui terved inimesed, et neil oleks oma üritusi, mis oleks nendele kohandatud, tegevusi?

RH8: Ma arvan, küll, sest ikkagi raamatukokku inimene käib, ta saab selle tee selgeks, siis ta näeb, kus miski on ja siis ta julgeks inimestega suhelda ja tulla välja. Ma arvan küll, et oleks vaja. Nad ei tohiks peljata seda. Eks ikka peab aitama.

AK: Teie raamatukogus on tagatud sissepääs füüsilise puudega inimestele?

RH8: Jah, meil on olemas lift, mis on läbi kolme korruse.

AK: See lift on algusest peale siin majas?

RH8: Jah.

AK: Kas tuleb meelde, missuguseid teenuseid te pakute erivajadustega inimestele oma raamatukogus?

RH8: Meie raamatukogus saab vaegnägija kasutada momendil kahte audioraamatut, momendil. Aga kui on vaja, siis on võimalik tellida raamatuid ka RVLiga.

AK: Mis raamatud need on praegu?

RH8: Rex Stout, krimka ja „Tõde ja õigus“.

AK: Mingeid teisi teenuseid?

RH8: Ütleme jah, et arvutitel ei ole seda heli, et seda saaks kuulamiseks kasutada /.../, kõlareid ei ole.

AK: Aga vaegnägijatele mingeid luupe või prille?

RH8: Ei ole.

AK: Olete te pakkunud ka näiteks väljapoole oma üritusi erivajadustega inimestele?

RH8: (.) Ei ole. Ja ei tea, et oleks.

AK: On muidu olemas siin linnas mõni hooldekodu, vanadekodu?

RH8: On küll jah. Vanadekodu- pansionaat, siis on need sotsiaalkeskused. Päevakeskus, seal käivad puudega.

AK: Nende inimesed ei külasta teid?

RH8: Nad ei tule. (.) Jah, nad ei käi. Nad püüavad küll tuua, need töötajad seal, neid inimesi siia. Aga sealt pansionaadist nad küll ei ole käinud. See kes seal on see tegevusjuhendaja- ta ei ole toonud inimesi siia.

AK: Aga te ise ei ole läinud ka niimoodi?

RH8: Jah, ma pole mõelnudki selle peale, et minna ise tutvustama oma teenuseid /.../ (...) ma mõtlen tõesti, et meil on praktiliselt haigla ju kõrval. Vanasti ju haiglates käidi, nõukogude ajal, oli seal võimalus kasutada, ütleme, riigi raamatuid. Haiglas jah, aga nüüd tänapäeval enam ei viida.

AK: Aga mis on selle põhjuseks, et ei ole?

RH8: Kas meie linn on väike, kas ikkagi kardetakse välja näidata. (...) ma mõtlen, et vaimse puudega sealt sotsiaalmajast ikka käis, aga ta kaotas raamatu ära ja ta ei tulnud rohkem siia. Ja rohkem ma ei ole kursis. Ma olen linna peal näinud teda. Ma ei oskagi jah nagu (...) kui mõni tulekski raamatukogusse, saaks aidata ju, et saada teada, mis ta vajab. Sest ei oska ju. Kui isiklikult ei ole vaja olnud, sa ei oska teisele nagu läheneda ja seda küsida. Samas, kui inimene tuleb, puudega, mõni ei tahagi abi, vaat siis ei oskagi nagu pakkuda selles suhtes ka, et mõni ei tahagi ja solvub, et selles mõttes on ka, et ei lähe nagu rünnakuga peale, et mis, kus, mida.

AK: Samas ma mõtlen seda, et kui ma statistikas olen lugenud, et erivajadustega inimeste hulk aasta-aastalt kasvab, samas raamatukogukülastajate arv väheneb, et oleks nagu potentsiaalne rühm kliente, keda saaks juurde kaasata.

RH8: Nojah, ma mõtlen, et see digiajastu, et infotehnoloogia on nii palju arenenud. Et kui vaegnägija tahaks seda arvutit kasutada, ta ei saa, sest ta ei kuule. Ja ütleme samas, kui ta on vaegnägija, ta ei saagi, ta ei näe ise kasutada, sest sellist programmi ei ole meil, et läheb ja palun..

AK: Aga mida siis sellest järeldada, et neid programme ei ole, kõigepealt ei teagi üldse, mida nad nagu tahavad.. Aga jääb siis asi raha taha? On takistuseks?

RH8: Eks raha kindlasti, omavalitsused, nad ei anna välja

AK: Või kui vanadekodusse inimesi, töötajaid saata raamatuüritusi tegema?

RH8: Nojaa, osad inimesed seal ka ju liiguvad väljas ja on (...) ja teised inimesed, kes voodis on ja välja ei tule.. (...)

AK: Loeksid ka hea meelega?

RH8: Selles suhtes jah. Väga hea mõte. Võiks kasutada kohe /.../ (...)

AK: Täiesti kasutamata lugejarühm tegelikult, kellele teenust pakkuda. Et siis ei olegi tegelikult selliseid üritusi olnud. Või on olemas näitused, asjad, mida saavad kõik külastada, ka erivajadustega inimesed.

RH8: jah, sest liikumine on. Meie poole peal on lift, teisel pool maja on kaldtee, saavad ka sisse tulla.

AK: Sa ütlesid, et teil on hästi palju toredaid kirjanikega kohtumisi, et nendest saavad osa võtta?

RH8: Jah, nendest saavad jah. Iga kuu on olnud erinev.

AK: Et siis praegu ei ole koostööd kellegagi, nagu ma aru sain?

RH8: Ei ole.

AK: Aga mis sa ise arvad, et kuigi praegu ei ole midagi, et kas võiks olla?

RH8: Ma arvan, et peaks olema sihuke arvuti nagu vaegnägijale. Samas kui ta on vaegnägija, on tal omal see arvuti, kui ta tahab ja teeb. On tal oma programm. (...) See on selline hästi keeruline. Kui ei ole kokkupuudet, siis on kõik nagu oletuste peal.

AK: Samas, kui me paneme nende erivajadustega inimeste alla täpselt need hooldekodude ja pansionaatide elanikud? Mis sa selles valguses arvad, et kas võiks teha?

RH8: Ma arvan küll, sest seal pansionaadis on ju ikkagi selline vanem generatsioon. Ma mõtlen nende suhtes, et kes saavad, käivad. Noored on rohkem sellised nutikamad, lähevad ise ja teevad /.../.

AK: Teil on siin /.../ [kool erivajadustega lastele] kool?

RH8: tema on /.../

AK: Siin on siis filiaal?

RH8: Jah, on jah. /.../kooli lapsed käivad , aga nemad käivad rohkem teisel korrusel vist ikkagi jah. Kui on üritused, siis on ikkagi nemad kohal /.../.

AK: Et siis vaimupuudega inimesi on teil siin vähe?

RH8: Vähe jah.

AK: On sul muidu mingi ettevalmistus ka erivajadustega inimeste teenindamiseks?

RH8: Ei ole. Üleüldse, kui võtta erivajadusega või tavaline inimene, inimesed on ju erinevad, et ikkagi seda suhtlust ja psühholoogiat raamatukogus oleks vaja. Kuidas käituda, erinevate inimestega olla. Et sa püüad nagu nende meel järele olla ja teha. Aga teinekord see ei õnnestu ja solvuvad. Et siin küsitakse head raamatut, annad. Kõik kiidavad taevani, kõigile meeldib, aga temale mitte /.../

AK: Kuidas sa oskad siis nendega toimetada, kust sa võtad need teadmised, et nagu kõigega hästi hakkama saada?

RH8: Ei saagi alati hakkama. Ma lähen teinekord liiga emotsionaalseks, mida ei tohiks minna raamatukogus. Ei tohiks oma sellist tundeid näidata. Mind on alati sihuke inimeste käitumine ja psühholoogia huvitanud. Et miks nad just nii ja miks nad just naa käituvad. Ma olen ikka uurinud ja otsinud. (.) Et siis nagu endaga ühele tasandile tuua, et miks ta just nii ütles ja miks ta just naa tegi ja miks ta just nii käitus. Et ma pean otsima oma miksidadele vastuseid.

AK: Aga kust sa neid otsid?

RH8: Ma olen psühholoogia raamatuid, erinevate inimeste raamatuid /.../

AK: Ma küsin ära, enne kui ma unustan. Te ütlesite, et siin majas on Puuetega Inimeste Koda? Kas te nendega ka ei tee koostööd? Nad ei ole ise ka käinud küsimas?

RH8: jah, nad on siin aasta lõpust, jaanuarist.

AK: Aga siin majas on üritused vanadele inimestele, rinnavähi ennetusüritused..?

RH8: Need on päevakeskuse omad. Nemad teevad ka jälle omaette. Meil on suur maja, mitu ettevõtet sees. Nemad on teisel pool tiivas.

AK: Nad on siis lihtsalt samas majas? Nemad ei ole ka tulnud küsima teie käest mingit vastavat kirjandust või mingit näitust?

RH8: Niimoodi ei ole tulnud jah. Neil korraldatakse seal loenguid erinevaid. Need on isegi, et lähed. Need on eakad inimesed, aga siin just oli vähist jutt ja siis ma omas mõttes mõtlesin, et mis sa vana inimene pead seda vähi juttu kuulama! Et kui juba elu elatud, siis kui ta tuleb, siis ta tuleb niikuinii, et miks nii rasket teemat nii raskel ajal ja nii vanas eas on vaja kuulata!

AK: Mis sa arvad, milliseid ettevõtmisi ja koolitusi sa vajaksid oma oskuste või teadmiste täiendamiseks?

RH8: Ikkagi mul on see psühholoogia. Ja siis nimetatakse veel seda klienditeenindust või, seda võib sinna juurde siis veel. Mul ei ole praegu probleeme, see ei ole mul ju esimene amet, et ennem see kaubandus, on tööd tehtud ja vaadatud. Et see teenindus, see on nagu teine. /.../just mõtlen omas mõttes, et lähen kauplusesse ja kassapidaja ütleb, et „tere“ ja ise vaatab kassaaparaati. Siis parem ära ütle. Ma olen kaks korda käinud „Maximas“, no kuule, tõsta pilk ülesse. /.../

AK: Ja siit võib järeldada, et kogemused?

RH8: jah. Ja siis kellel on rohkem kogemusi, kes tegelevad nendega. Et tõesti minna Tallinnasse, sinna Pimedate Raamatukokku, nende töökeskkonda, vaadata, kuidas nad käituvad... Mulle meeldib reisida. Olen avastanud kiiksu enda juures. Ükstapuha, kus raamatukogus käin, lähen otsin raamatukogu üles.

AK: Räägime natuke koduteenindusest ka.

RH8: Ametlikult me koduteenindust ei paku. Aga kui niimoodi võtta, siis me oleme teinud seda, et viime inimestele aegajalt ja ära toonud.

AK: Et võtate siis koti näpu otsa ja lähete? Aga kas nad siis helistavad teile?

RH8: Jah. Aga pean ütlema, et see on ka nii, et see on siis hea tuttav või selles suhtes, aga jah, siukest teenust ei ole. Ma arvan, et kui niimoodi teha, et pansionaadiga koostööd teha, et miks ka mitte.

AK: Ja teil ei ole ka sellist teenust olnud nagu koduteenindus?

RH8: Selle kaheksa aasta jooksul, mis mina olen siin olnud- ei. Varasemalt olid ju teised suunitlused ja raamatukoguhoidjal olid teised funktsioonid, laia profiiliga rohkem, ei olnud infot /.../

AK: Et siis on veel kuhu minna?

RH8: On, on.

AK: Aitäh!

RH9

Algus: 15.04.2015, kell 10:15

Lõpp: 15.04.2015, kell

AK: Kui kaua te olete töötanud raamatukogus?

RH9: Ma arvan, et 14 aastat.

AK: Missugune on teie haridus?

RH9: Erialane mõtlete, raamatukoguga seoses? Kõrgharidus, Viljandi Kultuuriakadeemia.

AK: Olete te läbinud ka selliseid aineid, millest oleks abi ka erivajadustega inimeste teenindamisel?

RH9: Ma arvan, et midagi oli, aga ma lõpetasin akadeemia väga-väga ammu, ma ei mäleta, mis ained seal olid, aga midagi tuleb nagu ette, midagi vist oli.

AK: Aga ei mäleta?

RH9: Tean, et Tartus oli mingi loeng, mitte loeng, aga mingi teemapäeva raames oli üks loeng, kus räägiti sellest. Ma arvan, et see oli, aga sellest on, ma ei tea, kümme aastat möödus.

AK: Aga teie ma raamatukogus? On midagi tehtud sellist, koolitust?

RH9: Minu raamatukogus, mis minu, /.../ meie teemaks on sotsiaalsed teemad. Et teema on nii lai ja meid n nii vähe, siis praegu keskendumegi peamiselt koduvägivald. Ja seda kõige laiemas mõttes. Ja sinna kuuluvad lapsed, kes ei saa piisavalt tähelepanu ja armastust, et selliseid koolitusi küll. Aga puudega.. ma arvan, et see räägib tegelikult puudega inimesest.

AK: Kui te niimoodi mõtlete, siis kes võib olla üldse erivajadusega inimene?

RH9: Minu jaoks on erivajadus üpris lai mõiste. See eeldab ka seda, et erivajadusega inimene on ka tegelikult inimene, kes on sügavas depressioonis, kellel ei ole diagnoosi. Sest ma ei saa temaga käituda, nagu tervega, kuigi see ei paista välja, aga tegelikult ma tean, et kui ma teda teenindan, tegelikult ma peaksin käituma temaga teisiti. Või näiteks, kiindumishäirega lapsel sellest oli juttu, siis tegelikult, muidu võttes lähed, soovivad lapsele, kogemata lähed lapsele liiga lähedale, räägid usalduslikult, et noh võiks seda lugeda või kas sa seda raamatut oled lugenud. Sellise lapse puhul, sa niimoodi käituda ei saa, sest ta ei tule siis iialgi enam raamatukokku, sest ta hakkab kartma. Et see ongi erivajadus.

AK: Aga puudega lapsed, mitte puudega lapsed, aga puudega inimesed, sellised lapsed, kes vajavad erikohtlemist natukene, kes on vägivalda saanud tunda, aga näiteks, kas tuleb veel midagi meelde, kes võiks veel olla ?

RH9: Te mõtlete erivajadust? Erikohtlemist?

AK: Jaa

RH: Ma arvan, et kui me räägime vaimse puudega, need kindlasti, aga füüsilise puudega inimesed pigem ei taha seda erikohtlemist. Ma saan aru, et kaldteed ja kõik see on väga oluline, me tagame neile, et nad saaksid olla täisväärtuslikud liikmed, aga iseenesest puhtpsühholoogiliselt, kuidas ma temaga suhtlen, siis seda nad, eks mul on tuttavate ja sõprade hulgas ka, kellega ma suhtlen, kellel on puue diagnoositud, pigem ütlevad, et nad ei taha seda.

AK: Missugused on teie kogemused erivajadustega inimestega oma tööst lähtuvalt? Puutute te nendega kokku?

RH9: Ikka puutun, küll peab ütleva, et mitte väga tihedalt. Sellepärast, et meil ei ole kaldteed, raamatukokku toob mitmeastmeline trepp, nad ei saa siia juurde lihtsalt. Aga meil on vaegnägijaid, meil on halvasti kuuljaid, üldse mitte kuuljaid; inimesed, kellel on üks jäse deformeerunud, seda tuleb ikka ette.

AK: See ühe jäsemega, tema saab hakkama, eks. aga kui näiteks see, et kuidas te saate selle vaegnägijaga või vaegkuuljaga hakkama? Kuidas te üksteist mõistate

RH9: Mul on kogemus oma töös. See ei ole küll /.../, vaid /.../, et oli üks lapsevanem, ta ei kuulnud üldse ja me pidasime pika vestluse lastekasvatusteemadel ja kohustusliku kirjanduse teemadel maha kirjutades. Niimoodi, et meil oli üks paber ja siis me üksteise alla kirjutasime neid ridu, kes mida öelda tahtis. Ta ei rääkinud ka väga hästi. Mina ei oleks suutnud tast väga aru saada. Aga meil oli väga meeldiv vestlus. Ja proua, kes ei kuule, ta on igapäevane klient tegelikult, eks me siis püüame temaga rääkida niimoodi näost näkku, otse niimoodi, et ta saaks lugeda.

AK: Et ta loeb huulte pealt?

RH9: jah

AK: On veel veidi teistmoodi, kas näiteks vaimupuudega?

RH9: Vaimupuudega, kes meil käivad, käivad koos hooldajaga, ehk siis emaga, ilmselt on ema see neil. Ei ole ju küsinud. Aga neil on keegi adekvaatne täiskasvanu kõrval. Et siis käib suhtlus läbi nende. Käib noor naisterahvas /.../

AK: Aga temaga te eriti siis ei suhtle niimoodi?

RH9: See naisterahvas on nii raske puudega, et ma kardan, et temaga suhtlemine nõuaks juba eriteadmisi, see on juba kõrgem pilotaaž, tal on üpris raske puue.

AK: Aga mis raamatuid te talle siis soovitate?

RH9: Eks ta ema laenutab. Üks kergema vaimupuudega käib koos emaga, kes suhtleb, minu vanune, ütleva kuskil kolmkümmend midagi, tema loeb selliseid lasteraamatuid, neljandale-

kuuendale klassile, et siis temasse suhtumegi, ilmselt on see areng kuskil sinnamaani ja siis me suhtume temasse kui suurde lapsesse.

AK: Aga ta tahab teiega suhelda?

RH9: Jaa, ta suhtleb ja siis ta laenutab ema eest. Ema seisab kõrval ja siis ta laenutab ema eest, annab kaardi. Ta on ikkagi tubli tüdruk.

AK: On veel, aga lapsi?

RH9: Lapsi meil... On ainult üks deformeerunud käega tütarlaps, aga tema on selline väga nunnu. Et kui ei teaks, kui suvel ei oleks näinud, siis ei ütleks ja ei mõtleks välja ka.

AK: Kui te seal nendega toimetate, kas teie arvates peaks nendega natukene teistmoodi suhtlema, nende erivajadustega inimestega? Oleks vaja, et nende jaoks oleks kohandatud või välja töötatud teenused või mingeid üritusi?

RH9: Mõtlete just vaimupuudega?

AK: Jah

RH9: See sõltub. Ma arvan, et see sõltub raamatukogu iseloomust. Kui on neid rohkem, siis võiks teha neile üritusi, kus nad saaksid meisterdada. Aga füüsilise puudega inimestele ma kindlasti ei teeks mitte mingil juhul eraldi üritust. Just sellepärast, et ma ei tahaks neid distantseerida teistest, et näidata, näete! Ma paneksin nad just teistega kokku ja ongi nii.

AK: Aga sel juhul tekib jälle küsimus, et teie raamatukogus, kui te teete üritusi, kuidas te tagate sellele füüsilise puudega isikule ligipääsu sellele üritusele?

RH9: Ega me ei tagagi, meil ei ole kaldteed ega ruumigi selle jaoks. Aga õnneks on meil.. Meil on hästi linnaosas, et /.../ raamatukogus on lift, et sinna saab ligi. Et kui keegi küsibki, et kas ja kuidas, siis me oleme nad suunanud sinna. Et sinna raamatukokku nad saavad.

AK: On tagasisidet ka, on kellelgi jäänud sellepärast külastamata mõni üritus, et ta ütleb, et näete, ma ei saanud siia teie juurde sisse?

RH9: Minul ei ole. Aga ma ütlen, et minu raamatukogus ei ole selliseid eritingimusi, ürituste jaoks eraldi ruumi ei ole, seepärast on üritused üpris harvad. Ma pigem korraldan mingeid muid asju. Ma ütlen, et kõik on seotud selle harukogu ruumilahendusega- kellel kuidas on. Et need võimalused on nii erinevad tegelikult.

AK: Milliseid teenuseid pakute näiteks raamatukogus sees, mida saavad ka erivajadustega inimesed kasutada?

RH9: Peamised teenused, nagu ikka raamatukogus: laenutamine, pikendamine, kõik sellega kaasnev. Aga mis meil on, on kõikvõimalikud arvutikoolitused . Neid saab ka erivajadustega inimestele kohandada.

AK: vaegnägijad ka saavad?

RH9: Ei, sest meie arvutipark ei ole nii võimas, et seda välja veaks.

AK: Et programme ja selliseid asju ei ole teil neile?

RH9: Ei.

AK: Aga vaegkuuljatele?

RH9: Vaegkuuljatele me saame laenutada audioraamatuid. See tähendab, et pimedatele saame laenutada audiraamatuid. Vaegkuuljatega saame me suhelda kirja teel, nemad käivad küll lehti lugemas.

AK: Vaegkuuljatele on lugerid ka?

RH9: Meil neid ei ole.

AK: Teie /.../ ei ole?

RH9: Tegelikult on olemas, aga tegelikult on huvi selle lugeri vastu äärmiselt kesine. Meil ei ole neid ka nii palju. See proua on, aga ta on ka selline eakam, ma ei julge vanust pakkuda ja eakamad natukene kardavad arvuteid. See tuleks nendele noorematele, aga neid meil ei ole. Ja ma kardan, et noorematel on endal need lugerid olemas ja võimsamal tasemel kui meil.

AK: Milline see vanusegrupp võiks olla, kes teie raamatukogu rohkem külastavad?

RH9: 50+ ja lapsed. Noori on vähe ikkagi.

AK: Aga nendele eakamatele teete te mingeid üritusi?

RH9: Üritusi me ei tee. Küll on plaanis meil teha kõikvõimalikke infopäevi. Nüüd on /.../ raamatukogu läinud seda teed, et korraldab infopäevi. Nüüd on see /.../, teeb seal midagi. Me püüame ikkagi kuidagi süsteemi keskselt, sest me ei saa nagu päriselt, see läheks jube kulukaks ka ja /.../ ei ole väga suur linn. Ja siis tahetakse sügisel teha perevägivalla ja see, et kuidas hoiduda (see on nüüd ideetasandil, et mõtleme mingit loengut) kuidas hoiduda kuritegevusest, see läheb vanematele inimestele ka. Aga siis me kuulutame selle välja igal pool ja siis see toimub selles kohas, kus on saal. Sest mina võin ju enda juures teha, aga kui mul ei ole ruume, kuhu ma nad panen.

AK: Kas tuleb teile veel meelde, milliseid abivahendeid teil seal raamatukogus on ja kas teie hinnangul on neid piisavalt? Me rääkisime juba arvutitest ja audioraamatutest. Kui mõni vanainimene on oma prillid koju unustanud, kas teil on neile midagi muud pakkuda?

RH9: No meil on mõned paarid selliseid unustatud prille. Lihtsalt inimesed, kes on unustanud ja pole järgi tulnud. Siis meil sellised on olemas, aga noh. /.../

AK: /.../ Aga kas väljaspool raamatukogu olete teinud mingeid üritusi? Kas teie ise olete teinud? Jääb teil sinna ka mingeid hooldekodusid, sotsiaalmaju, kellele võiks mingit lugemist pakkuda? Raamatute tutvustusi?

RH9: Minu lähedale ei jää. Siin on küll osadel raamatukogudel, nüüd me oleme püüdnud, uus idee on küll meil, et me hakkame nendega tegelema rohkem, aga see jääb minu haardeulatusest välja, minul ei ole.

AK: Aga teil ei ole ka olnud mõtet, et väljapoole oma teenuseid pakkuda? Kui ma lähtun nüüd sellest vaatepunktist, et igal pool räägitakse, et raamatukogukülastajate arv kahaneb ja siis ma kuulen teiselt poolt, et erivajadustega inimeste arv suureneb, et oleks nagu kasutamata kliendigrupp täitsa?

RH9: Seda küll. Meie, nagu ma ütlesin, meie oleme sotsiaalne raamatukogu. Igal raamatukogul on oma teema, millega ta tegeleb. Minul on see sotsiaalne, sest see läheb mulle korda. Nüüd me püüame laiendada oma teenuste pakkumisega, et teeme end nähtavaks-kuuldavaks naiste-laste varjupaikades, kui kõik läheb nii, nagu me plaanime. Ja siis me teeme koostööd ohvriabiga. Ehk siis ohvriabi keskusega, kes näevad ikka väga lähedalt neid füüsiliselt-psüühiliselt kannatanud naisi- mehi. Ma ei hakka soopõhiselt välja tooma, et nagu naised kannatavad. Noh, et kõiki inimesi. Nendega on meil koostöö. Me tegime neile nimestiku, mis meil on. Et siis nad saavad suunata vastavasse harukokku seda raamatut otsima, kui mingi infoteavik on oluline kellelegi, et siis sellega on koostöö. Siis me püüame niimoodi enda olulisust laiendada.

AK: Mu meelest on see ka väga oluline, sest samas on ju nemad ka erivajadusega.

RH9: Just! See on see erivajadus, millega mina tegelen.

AK9: Oligi teil selline sotsiaalne pool, et mis te selle raames veel olete teinud?

AK: Ma ütlen, et nüüd ma korraldasin kaks loengut, koolitust /.../ töötajatele just sellepärast, et nad teaksid, mis on koduvägivald. Sest koduvägivald esineb väga tihti nende vanurite suhtes, noh, ükskõik, kes on natukene haavatavamad. Ühiskonnas on ju samamoodi puudega inimesed. /.../ Ma leidsin, et ennem kui minna laiemale, me peame murdma müüdid enda töötajate hulgas. Me peame enda töötajate hulgas selgeks tegema, mis asi see on, millega me tegeleme. Et siis me saame pakkuda. Et kui töötaja saab aru, mis asi on koduvägivald, see ei ole mingisuguse joodikute, narkomaanide teema, /.../ et siis me saame hakata seda laiemalt tutvustama seda võitlust. Muidugi on seoses selle koostööga selle ohvriabiga, siis meil on kõikidesse harukogudesse organiseeritud need plakatid, kus on ohvriabi kontaktid peal, kus on kõikvõimalikud flaierid sellel teemal. Ja eks me loodame neid edaspidi ka saada. Ja siis oli see teine koolitus, oli samamoodi, „Kiindumushäirega laps“, mis ma korraldasin, oli lihtsalt see, et see ei ole (suuresti on see lastekodulaste, aga mitte ainult) lapsed, keda sülle ei võeta, need ongi kiindumushäirega. Et siis nad ei suudagi väga, sest nende ajukeemia saab kahjustada

väga, väga varakult. Ja siis kui nendega kolmeni väga ei tegeleta, siis kogu ülejäänud elu nad lakuvad haavu sisuliselt.

AK: Nii et teil on teoksil juba väga tore koostöö sellesama naiste varjupaigaga?

RH9: Ohvriabiga tegelikult. Varjupaigad on mul järgmine sihtmärk.

AK: Tuleb teil meelde, teete te veel kellegagi koostööd?

RH9: Ma ütlen, et see koostöö ongi tänu sellele kiindumushäirega lapsele, on see koostöö olemas selle MTÜga „/.../“ Sealt tuleb see lastekodulapsed värk, õigemini asenduskodu lapsed, sest nad propageerivad asenduskodu, mitte lastekodu. Sealt on natukene kontakte olnud. Et me tegelikult alles alustasime. Et see teemaraamatukogu on alles hästi uus iseenesest. Sellel aastal läks laiemalt see asi käiku. Nüüd me koostame järgmist nimestikku, mida saab ka koostöös /.../ ohvriabi töötajatega, et laste vastu suunatud vägivald ja seksuaalne vägivald, psühholoogiline- kõik see. Sest seda on samamoodi rohkem, kui me tahame tunnistada.

AK: Aga olete te plaaninud minna sealt ohvriabist võtta kontakte, et kohapeale minna? Näiteks sinna naiste varjupaika minna tutvustama oma raamatuid?

RH9: Jaa, see plaan mul on õhus, et niipea kui ma aega leian, niipea ma helistan sinna. See plaan on mul jah, õhus. Ma tahaksin tegelikult teha, aga natukene jääb aja taha, sest ööpäevas on natukene liiga vähe tunde. Et tegelikult ma tahaksin küll, et plaanis on teha flaiereid, mis tutvustaks meie teenuseid. Mitte nagu harukogukeskselt, vaid just ongi see, mida /.../ Keskraamatukogu pakub. Et tegelikult me pakume väga palju inimestele, kellel pole rahaliselt võimalik, sest meil on kõikvõimalikud kontserdid, meil on lastele meisterdamisüritused, neid on tohutult palju, tegelikult. Meil on kõikvõimalikud koolitused. Et kui inimene, õnnetu naine on varjupaigas, et kasvõi tõsta nende kvalifikatsiooni, panna kasvõi üks rida CV-sse juurde, et oskab midagi veel teha. See võib ju teinekord päris kasulikuks osutuda. Et me tegelikult pakume päris palju koolitusi. Ma olen ka niimoodi teinud koolitusi, et kuigi mul endal tahvelarvutit ei ole, siis inimene ütleb, et kas ma võiksin teha koolitust talle. Siis mina ütlesin rõõmsalt talle, et tulge kohale, eks ma siis teen. Noh, tegin ära ka. Ega ta väga palju ei erine mingitest nutiseadmetest. Et kui on mingi vajadus, tekib, et siis pigem me püüame reklaamida seda, et küsige! Siis me saame ette valmistada ja saame seda pakkuda.

AK: Jah, sest võimalusi on ju hästi palju.

RH9: jah, ja ise ei tule alati ju selle peale.

AK: Mul ongi siin küsimus, et milliseid lisateenuseid või tingimusi võiks veel pakkuda? Me päris palju nüüd rääkisime ka sellest, mis teil kõik plaanis on. /.../

RH9: jah, kõik need asjad kuidagi lähevad nii, et hakkad ühe inimesega rääkima, tekib mingi asi ja niimoodi hargnevad küll laiali, aga ilmselt, jah, selleks peab rohkem asja sees olema. Ma olem ikkagi raamatukogulane, mitte sotsiaaltöötaja. Ma pole seda asja õppinud.

AK: Aga kust te need teadmised ja oskused, et nüüd ma hakkas selle asjaga tegelema, ma teen selle koolituse ära, saite?

RH9: Eks ma ikka värisesin ka. Tegelikult ma olen ise sellega liiga lähedalt kokku puutunud, koduvägivalla ja selliste asjadega. Lähemalt, kui ma tahaksin. Ja sellepärast on see selline võitlus. Ma alles sõbrannat kolisin varjupaigast eelmine kevad. Et ma lihtsalt ise olen seda näinud natukene. Ja sellepärast . Isegi kui ma selle suhtumisega kokku puutusin, sest ta on mulle väga lähedane inimene, siis paratamatult, et ma olen selline võitleja hing ja siis nii ta läheb.

AK: Et siis oma kogemused panevad asja liikuma?

RH9: Jah, mulle tundub, et oma kogemused panevad asja liikuma, sellepärast, kui sa ei ole kunagi kokku puutunud, kui sul ongi peas selline arvamus, et see on kaugel, et kui üks tuhandest mehest klobib oma naist ja see on ka ise loll ja lammas (palun vabandust oma väljenduse pärast), siis sa ju ei hakka liigutama. Inimene liigutab ennast siis, kui see läheb talle endale korda.

AK: Te olete nüüd teinud seal varjupaigas, olete te mõelnud, kas seda nüüd piisab või võiks veel midagi pakkuda?

RH9: Seda ei piisa, aga ma püüan samm-sammuga, sest ma ei jõua kõike teha. Sest eks mul on ju oma töö ka. Seda ma ju teen kõike oma töö kõrvalt. Eks see raamatukogusisene töö on ju ka, mis võtab väga suure aja ära. Kuigi ma ei arvagi, et seda piisab, aga minu õnneks on /.../ Keskraamatukogu juhtkond üpris sama meelt kui minagi: nad leiavad, et see on oluline. Seega ma saan tegutseda.

AK: Aga kui natukene unistada, mis te veel tahaksite teha, kas koduvägivalla all kannatavate inimeste jaoks või siis üldse erivajadustega inimeste jaoks, kelle vastu on elu olnud natukene ebaõiglane või kes on hätta sattunud?

RH9: Ma tahaksin teha nii palju asju, et see on lausa hirmus. Põhimõte, mille järgi mina talitan, on see, et kui sul on endal hästi, siis on sul moraalne kohustus aidata neid, kellel ei ole nii hästi. Aga see on minu isiklik arvamus ja ei pretendeeri ülimalle tõe. Muidugi ma tahaksin, meil on olemas ju Puuetega Inimeste Koda, mis asub /.../ ja ei asugi nii kaugel, et sellega võiks, aga ma.. Võiks koostööd arendada selle mõtte laiemas plaanis, mitte harukogu keskselt, aga /.../ Keskraamatukogu keskselt, sest üksi ei jõua ja ruume ei ole ja aega ei ole. Üksi ei jõua.

AK: Lisaks sellele, et te tuginete rohkem oma kogemustele, tuleb teile veel meelde, kust te olete saanud veel teadmisi ja oskusi, kuidas käituda, et kellelegi haiget ei teeks, oma teadmata ei paneks raskesse olukorda, keerulisse?

RH9: Ma arvan, et see ka, et minu teine haridus on tegelikult /.../. Ja minu huviala oli just see ka, et just see sotsiaalsem pool sellest, et kui ma oleksin juristiksi läinud, siis rikkaks me poleks saanud /.../ Ma olen ise töötanud /.../ ja see, mida ma nägin seal, see oli väga, väga kole. Just see, kuidas nende inimestega käituti, just nende SMS laenu kontorite ja nende poolt. Siis ma suhtlesin paratamatult inimestega ise ka telefoni teel. Ma nägin küll väga harva neid ja siis see oli väga- väga kole. See on üks põhjus. Kui sa näed seda, kui see on must- valgelt sulle silma ette tiritud, siis on nagu natukene teistsugune. Et ei ole nagu lihtsalt number või nimi kuskil ajalehes, et ongi reaalne inimene selle taga. Et siis on see natukene teine.

AK: Leiate, te , kas oleks vaja teil veel mingeid koolitusi enda tarbeks, et lihvida ma teadmisi, et teha ja toimetada?

RH9: Muidugi! Ikka oleks. Ma tahaksin just seda psühholoogiliselt, et just kuidas psühholoogiliselt läheneda sellistele inimestele, kes ei kuule või ei näe, sest mul on küll mingid udused aimdused sellest, mis ei pruugi üldse tõesed olla, et kuidas. Kasvõi see, et kuidas ma suhtlen vaegkuulja või vaegnägijaga nii, et ma ei riivaks tema tundeid mitte kuidagi moodi. Ma mõtlengi, et Tartus töötab see ihtüoosihaige tüdruk. Tema oskab selles suhtes ehk paremini öelda, raamatukogu seisukohast erivajaduste seisukohalt /.../ Et mida ja kuidas võiks, sest tema näeb asju hoopis teise mätta otsast.

AK: Teiega oli väga huvitav teha intervjuud! /.../ Aitäh!

RH10

Algus: 13.04, kell 8:32

Lõpp: 13.04, kell 9:01

AK: Kui kaua te olete töötanud raamatukogus?

RH10: No ma lõin praegu staaži kokku: tuleb 34 aastat. Tähendab, sealt võib maha võtta kolme lapsega kodusolemise aja, see on kokku kuskil 6 aastat. Olen töötanud erinevates raamatukogudes /.../

AK: Ja mis haridus teil on?

RH10: Kõrgharidus, raamatukogualane.

AK: Palun nimetage need kursused või täiendkoolitused, millest on olnud abi erivajadustega inimeste teenindamisel.

RH10: No meil põhiline, mis on olnud, on psüühiliste erivajadustega inimeste koolitus. See toimus meil kahes järgus, aastatel 2012/2013. Ja otseselt oli siis meil ka üks koolitus, mis oli seotud kuulmispuuetega ja nägemisvaegustega, ühesõnaga selline aga, et seda koolitust ma väga tõhusaks ei pea, sest see oli , minu hinnangul oli koolitaja väga ebakompetentne ja midagi uut nagu teada ei saanud. Ja rohkem sellist otseselt erivajadustega inimeste teenindamise koolitust ma ei tea, et oleks toimunud või ma et oleks osalenud. Me ei ole sellele otseselt niimoodi keskendunud. Sellepärast, et see, me tegeleme asjaga jooksvalt.

AK: Palun kirjeldage, kes on teie arvates erivajadusega inimene?

RH10: Minu arusaamise kohaselt võib erivajadused jagada mitmeks: kas füüsilise puudega inimesed, kellel on, ütleme, mingid liikumisraskused ja psüühilise puudega või siis piiratud töövõimega, noh näiteks keskendumisraskused lastel või hüperaktiivsus jne. See on nagu minu selline ettekujutus asjast, et definitsiooni ma küll öelda ei oska.

AK: Millised on teie kogemused oma töös erivajadustega inimestega?

RH10: Põhiliselt ongi nagu kahte laadi. Üks on nii öelda füüsilise puudega inimesed, kelle puhul meil raamatukogus peab vaatama seda, et nad pääseksid meie majja, et maja kasutamine oleks võimalikult mugav. See on nüüd viimase viie aasta teema, sest enne seda meil ei olnud võimalik, sest majas ei olnud lifti. Ja koos lifti ehitamisega tehti ka remont, et oleks olemas siis kaldteed majas ja et oleks inva WC-d ja sellised elementaarsed tingimused nii peamajas kui harukogudes. Ja teine on siis psüühilised erivajadused. Nendega on rohkem kokkupuuteid siis kui tekivad konfliktolukorrad teeninduses. Et on vaja lahendada või et on

vaja töötajatega.. tavaliselt mingi suurema konflikti puhul me vaatame üle, mis me teha saame. Kas on vaja inimestele eraldi koolitust teha või seda teemat arutada.

AK: Aga on selliseid konflikte ette tulnud siis?

RH10: No põhimõtteliselt meil, kuna rahvaraamatukogu ja linnaraamatukogu on põhimõtteliselt meil selline, et kõik võivad meid külastada, siis on see külastajaskond väga kirju. Ja mõned aastad tagasi juhtus meil lihtsalt intsident psüühiliselt haige inimesega, kes väliselt ei väljendunud see mitte milleski erilisuses, aga see päädis lihtsalt sellega, et ühte meie teenindajat, kes sõbralikult, nagu ta iga lugejaga käitub, siis see inimene tõlgendas seda niimoodi, et tegemist on eritähelepanuga ja siis ta lihtsalt tegi meie noorele neiule ettepaneku minna välja ja kokku saada. Siis kui teenindaja ütles talle, et ta on asjast valesti aru saanud, et see ei ole selline suhe, nagu tema ette kujutab, siis võttis noa välja ja ähvardas ja siis ta muidugi lahkus. Tegemist oli sellise saaliga, kus ei olnud paanikanuppu, sest põhimõtteliselt igas letis meil on olemas paanikanupp selleks puhuks kui peaks tekkima mingi olukord, kui seda on vaja kasutada. Pärast seda siis meil oligi ,aastal 2011, kui ma ei eksi juhtus see, siis 2012 tegime koolituse selleteemalise. Ja meil on ka lihtsalt lugejaid, kes on psüühiliselt haiged ja kes külastavad meid ja enamasti käituvad täiesti normaalselt. On mingid hetked, kas inimesel on rohud võtmata või, et siis tähelepanu saamiseks tehakse igasuguseid asju kuni mööbli loopimiseni välja. Et mõnikord võib see olukord väga kriitiliseks minna. Et ütleme, et selle psüühilise puudega toimetulek on teenindaja jaoks kõige keerulisem sellepärast et need teod võivad olla väga ootamatud. Ja siis sellepärast oleme selle küljega nagu rohkem tegelenud ja katsunud leida mingi sellise lahenduse, sellepärast, et seadus on ka selline, et raamatukogul ei ole õigust keelata meie kogude kasutamist ükskõik, mis asjaoludel, seda saab piirata teatud tingimustel. Me oleme teinud siin koostööd ka politseiga. Põhimõtteliselt, et meil mõne inimesega ei ole olnud väga valikut, et me oleme pidanud seda juurdepääsu piirama, sest ta muutub ohtlikuks nii teistele lugejatele kui meile. Aga õnneks ei ole nagu mingeid äärmuslike juhtumeid olnud, et need asjad oleme me suutnud rahulikult ära lahendada. Aga see mõjub teenindajatele päris raskelt. Nagu ikka need keerulised olukorrad jäävad rohkem meelde, kui sellised helgemad hetked.

AK: Aga on näiteks kuulmispuudega, nägemispuudega?

RH10: Jah, põhimõtteliselt on niimoodi, et üks meie harukogudest, /.../ harukogu kõrval asub ühiselamu ja seal elab siis päris palju, seal on kurtide ühingult renditakse seda pinda ja neid seal kõrval elab päris palju. Me oleme püüdnud nendega ka algaastatel rohkem koostööd teha, aga see on ka üsna keeruline. Sellepärast, et, noh, küsimus ei olegi isegi suhtlemises, küsimus on sellistes huvipunktide leidmises ja teine asi, et väga palju sõltub ka selle ühingu

eestvedajast, kui palju on ta valmis koostööd tegema. Näiteks seal üks tõlk, kes töötab /.../ tema on alati olnud väga koostööaldis. Eraldi üritusi me pole teinud, aga nii öelda pakkunud oleme küll. raamatuid saab laenutada ja..

AK: Ma mõtlen selle poole pealt, et kui ta tuleb teile, kuidas te nendega siis suhtlete?

RH10: No /.../ oli niimoodi, et me kasutasime lihtsalt paberit ja pliiatsit, see oli kõige lihtsam.

AK: Kas teie hinnangul nad vajavad tavakülastajast erinevamat kohtlemist? Näiteks neile kohandatud tegevusi ja üritusi?

RH10: Tõenäoliselt küll. Tähendab, see, vähemasti.. tähendab, see puudutab ükskõik, mis tahes külastajat, kelle on (.) mõned inimesed vajavad sellist teistmoodi lähenemist ja aega ja selgitamist, et ma arvan, et erivajadustega inimestega on sama lugu. Aga teenindamata nad kindlasti ei jää ja neid kindlasti ei kohelda halvemini kui tavakülastajat. Aga niimoodi päris mentorlikku suhtumist minu teada meil praegu küll ei ole, et keegi oleks võtnud ühe grupi juhendada.

AK: Mingeid tegevusi ja üritusi neile, mingit ettelugemisi või raamatute arutlusi

RH10: Selle raamatute arutlusega on niimoodi, et see on suhteliselt noor asi. Ütleme, et meil on nüüd kaks kirjanduskohvikut on käivitatud. Üks on täiskasvanutele, teine noortele. Tegelikult see praktika näitab, et eesti inimesel läheb sellega ikka päris palju aega, et sinna saada kokku selline sõpruskond või seltskond, kes on asjast nagu huvitatud. See on tavalugejategi puhul väga töömahukas ettevõtmine, et ma arvan, et erivajadustega inimestega oleks sama lugu. Ja kui siis tulla nüüd pimedate juurde, siis põhimõtteliselt meil oli (ma ütlen, et oli) see arvutikomplekt , mis nüüd sellel aastal läheb väljavahetamisele. Hetkel ongi see töös. Me tellisime tarkvara ära. Et see oli meil vahepeal väga ajast maha jäänud. Ja ütleme, et neid inimesi, kes seda kasutasid, oli ka väga vähe. Ja raamatukoguna üks asi, mida me teeme, et Pimedate Ühingu raamatukogu kirjed tehakse meie majas ja vormistatakse ja need lähevad edasi raamatukokku. Et meie neid laenutada ei saa, aga nad on nõ meie skoobis või meie elektronkataloogis kirjas. Et nüüd selle uue tarkvara puhul on lihtsalt see, et siis selline töökoht on tehtud meie peamajja, kus siis saab lugeda ja kus on teksti tarkvara /.../ Selles punktis me teeme koostööd /.../ kooliga ja koostöö on seoses veel ka lugemiskoortega. Alguses /.../ kooli lapsed käisid siin meie juures lasteosakonnas. Aga neil on lihtsalt mugavam, et nüüd käivad need koerad lihtsalt seal koolis. Et nad ei pea raamatukokku tulema, see on nende jaoks nagu lihtsam lahendus. See nende kohtumine koortega oli ikka väga emotsionaalne ja väga tore.

AK: See on nüüd ainult /.../ kooliga, kui need koerad seal käivad, eks? Aga teil kohapeal on linna lastele ka need koerad mõeldud?

RH10: Jah, see lugemiskoertega, sellest projektist on nüüd palju kirjutatud. See ajakiri „Raamatukogu“. See sai väga palju tähelepanu meie suureks üllatuseks. Aga põhimõtteliselt oli see ka väga läbimõeldud projekt ja meie koostööpartner on väga tubli ja aktiivne. Seal oli mitu aspekti üleüldse ja välja kasvas ta hoopis lemmiklooma ringist, mida meil majas korraldatakse lastele. /.../ Seal see idee nagu tuli ja see on läinud nagu päris.. arenenud suureks projektiks.

AK: Missuguseid teenuseid teie raamatukogus pakutakse veel erivajadustega lugejale?

RH10: No põhimõtteliselt nii tavalugejale kui erivajadustega lugejale saab heliraamatuid kuulata üleval muusikaosakonnas. Me laenutame audioraamatuid, mida võiks olla rohkem. Nende jaoks kindlasti on raha liiga vähe, sellepärast, et see on väga populaarne, vähemasti praegu. Siis muusikaplaatide puhul on ju see neljakuuline embargo, st neid plaate, mida ei saa laenuta, saab kohapeal kuulata. No põhimõtteliselt, neid lihtsalt ei ole palju. Võiks olla rohkem, aga ütleme, et hetkel selle ressursi ja ütleme töötajad ja raha, mis meil on, et see tegelikult vajaks lisarahastamist. Sellepärast, et seda oleks nagu mõistlik teha niimoodi läbimõeldult. Praegu see on lihtsalt selline nõ jooksev töö või hädavajadustest kerkinud asi, sellised elementaarsed asjad, aga see kindlasti võiks olla nagu paremal tasemel.

AK: Räägime natukene abivahenditest ka. Teil on nüüd seal audioraamatud ja kohandatud arvutid vaegnägijatele ja eriprogrammid arvutitele. Kas tuleb veel meelde, mis abivahendeid või võimalusi veel on?

RH10: /.../ ma ei oska praegu öelda küll, et oleks veel midagi, midagi sellist. /.../ Ühe töökoha peal on olemas ka luup. Aga ma ei ole selle arvuti taga tükk aega näinud inimesi. Ütleme, mis meil on veel erivajadustega inimestele, meil on koostöö vabatahtlikega. Et üks noormees näiteks parandab meie e-raamatuid. See tähendab, et e-raamatu teksti, mis nagu skaneeritakse sisse, seal on vead ja üks vabatahtlik meil tegeleb selle teksti redigeerimisega. Ta on ratastoolis ja tal on siis tegevust. Võttis ta meiega ise ühendust.

AK: Kas ta märkas siis vigu ja selleks võttis ühendust või...?

RH10: Ei, ta otsis lihtsalt tegevust, sest vabatahtlikke töötab meil siin igas valdkonnas. Et on lastetöoga ja ikka kui pakutakse, see on üsna populaarne. Nendega tegeleb meil personalijuht /.../.

AK: Aga lisaks nüüd /.../ koolile pakute te väljaspool raamatukogu veel üritusi /.../?

RH10: (...) On ikka veel. Ütleme laste ürituse puhul..Ei, see on ikka /.../ kooliga sellepärast, et ta on meile kõige lähemal. Et tavaliselt on küll niimoodi, et kui tehakse mingeid üritusi, siis saadetakse reklaam laiali: läheb kooli, õpetajate listi ja lasteosakond teeb väga tõhusat tööd. Aga meil ei ole praegu teiste koolidega, ma mõtlen seal, kus on kuulumispuuetega lapsed,

nendega meil koostööd praegu ei ole. Võib-olla sellepärast ka, et neil endil on tõenäoliselt tehniline baas märksa parem kui meil raamatukogus.

AK: Aga on ju veel sotsiaalmajad, hooldekodud, vanuritemajad?

RH10: Jah, /.../ tänava hooldekodus on nüüd meil nõ laenutuspunkt /.../ See ettepanek tuli selt nende poolt. Meil oli seal aastaid tagasi laenutuspunkt. Siis vahepeal asi soikus, siis nüüd on seal asi jälle käivitatud. Läheb kolmas aasta, kui ma ei eksi. Ja siis koduteenindusega on juba pikaajaline traditsioon. Ja /.../ päevakeskuses on meil ka laenutuspunkt. Mis on siis korra nädalas, meie töötaja käib seal. Neljapäeviti on avatud. Mõned tunnid. Seal püsib ka lugejaskond üsna stabiilne. Põhimõtteliselt, kõik see, mida me koduteeninduse või kõigi puhul püüame järgida on see, et nad ei oleks halvemas seisus, kui tavakülastaja. See tähendab, et uudiskirjandus jõuaks nendeni, et nad saaksid ajakirju lugeda. Et põhimõtteliselt ei oleks see variant, kui sa kodust välja ei pääse, siis sa pead leppima selle kõige kehvema osaga. Kuigi siin on ka jällegi, rahaga on sellised, nagu ikka komplekteerimisega, et rahad pole kunagi piisavad, aga seda me oleme püüdnud jälgida jah.

AK: Kas teie hinnangul on raamatukogus piisavalt tegevusi ja teenuseid erivajadustega inimestele?

RH10: No ma arvan, et mitte. Me oleme teinud ka ekskursioone ja maja tutvustusi või noh, mida me pakume: arvutiklass ja. Üks variant on ju tutvustada seda, et kuidas saab kodust lahkumata raamatud ära tellida ja siis järgi tulla. Noh, sellised väiksed nüansid. Aga nagu ma juba ütlesin, et sellise praeguse ressursiga ei ole nagu võimalik. Põhimõtteliselt võiks ju olla suuremates linnaraamatukogudes spetsialist, kes valdaks seda ala ja on võimeline nõustama ja nõ ettepanekuid tegema ja koordineerima seda tööd. See oleks nagu normaalne asjade käik. Sest nagu ma ütlesin, meie külastajaskond on väga seinast- sein ja see teeb juba tavalise tööpäeva üsna.. kuidas kunagi noh. Aga põhimõtteliselt on nii, et vahel on tavakülastajatega parasjagu probleeme, et erivajadustega inimestele tähelepanu ei jätku üldse.

AK: Ja milliseid tingimusi või lisateenuseid võiks pakkuda erivajadustega inimestele nende paremaks teenindamiseks?

RH10: No ma mõtlen (...), et küsimus ongi selles, et ma ei tunne seda valdkonda nii hästi, et ma võiksin öelda. Et audiovisuaalsed võimalused võiksid olla paremad. (...) Põhimõtteliselt ma mõtlen, et see lugemiskoer on niimoodi üks toredamaid meie teenuseid. Sest see toob nii palju rõõmu ja lapsed, kel on mistahes põhjustel raskused suhtlemisel, et (...) see mõjub väga hästi, et on näha, et sellest on nagu kasu. Ja kui sa näed, et on midagi sellist, et on kohe silmnähtavalt paistab, et hästi läheb, siis on küll puhas rõõm! Selliseid asju võiks olla, võiks olla rohkem. Ma lihtsalt mäletan ka seda, et kui me alustasime tookord, siis mis mind kõige

rohkem üllatas, üllatas mind tegelikult mitte lastevanemate reaktsioon. See oli pigem selline vanusegrupp 25 kuni üle selle. See tähendab, et me saime nii palju positiivset tagasisidet erinevatest kohtadest, et see oli väga.. ma tundsin, et see oli üks puuduolev asi, et kõigil läks sellest paremaks. Põhimõtteliselt, tegelikult oleks vaja teha üks konverents või ettekande päev, kus osaleksid raamatukogud ja oleksid ka erivajadustega inimesed selles mõttes, et ..või inimesed, kes nendega töötavad. Selles mõttes, et võib-olla mõni asi, mille peale me ei tule, mis oleks väga lihtne, elementaarne pärast selle füüsilise juurdepääsu korraldamise. Võib-olla on veel mõni väikene asi, mida me saaksime teha, aga me lihtsalt ei tea seda.

AK: Kas te peate oma ettevalmistust erivajadustega inimeste teenindamiseks piisavaks?

RH10: Ei, kindlasti mitte. Sellepärast ma mõtlengi, et ma ei tea sellest probleemist nii palju, kui ma (.) see on ikka üsna pealiskaudsed teadmised on need.

AK: Kui praegu siamaani olete te hakkama saanud, et millistest allikatest te olete oma teadmised ja oskused saanud?

RH10: No põhimõtteliselt on need tööst välja kasvanud. Siis on ka mingisugune minimaalne (...) isiklik kogemus. See tähendab seda, et ütleme niimoodi, et mul on selline krooniline haigus, mis võttis ära kuulmise ühest kõrvast. See tähendab, et vahepeal langeb, et päris ära pole kadunud. Aga, et lihtsalt, kui see mind esimest korda tabas, siis oli see nii heidutav, et ma põhimõtteliselt loobusin mõneks ajaks suhtlemast. Ma olin tüdinenud inimestele seletamast, et ma ei kuule. Ühesõnaga, sellel suhtlemisel tekkis nii palju arusaamatusi, et ma vahepeal tõmbusin päris tublisti endasse, enne kui ma sellest välja sain. Selles mõttes mul mingisugune kogemus on sellest olemas, kuidas tegelikult terve inimene ei saa aru, kuidas, milline on see maailm, mis tema omast erineb, sest ta lihtsalt ei kujuta seda ette või ta unustab ära, sest see ei ole tema mure. See on selline, nagu isiklik kogemus. Aga siis teadmised meediast, sellest kirjutatakse rohkem ja siis ongi see jooksev töö- see on kogu minu kogemus.

AK: Ja milliseid koolitusi või ettevõtmisi te vajaksite oma oskuste/ teadmiste täiendamiseks?

RH10: No ma mõtlesin, nagu ma siin eespool ütlesin, et see info, ütleme siis ettekandepäev või siis konverents või mingi selline vorm oleks tegelikult vajalik, sellepärast, et see aeg on lõpuks läbi, kus erivajadustega inimesed on peidetud. Ühesõnaga, et ma arvan, et selliseid koolitusi oleks kindlasti vaja. Oma asutusele me vaatame ka, neid teemasid, et kes mida pakub. Sellepärast, et huvi kindlasti on . See on, et kui teaks täpselt mingid kitsaskohad. Sellest füüsilisest ligipääsust on nii palju räägitud, et sellest saavad juba kõik aru. Aga et samm edasi minna, selleks on vaja nagu rohkem teadmisi./.../ ja ettekanded võivad olla sellised asjalikud ettekanded, aga see võib olla ka selline emotsionaalne lugu, et kuidas mõista teist inimest, kes on sinust nii palju erinev. No umbes nii, nagu need sõltlased käivad oma

lugu rääkimas. See on nii, et selles mõttes, et see sind puudutaks, selle isikliku kogemuse jagamine, see on nagu see, mis paneb mõtlema.

AK: Aitäh! Teiega oli väga huvitav vestelda.

RH11

Algus: 16.04.2015, kell 09:00

Lõpp: 16.04.2015, kell 09:27

AK: Kui kaua te olete töötanud raamatukogus?

RH11: Olen töötanud aastast 1990, seega saab 25 aastat nüüd suvel.

AK: Ja missugune on teie haridus?

RH11: haridus on kõrgharidus, Tallinna Pedagoogiline Instituut ja raamatukogunduse ja bibliograafia eriala.

AK 11: Kas teil tuleb meelde, on teil mingisuguseid koolitusi või täiendkoolitusi ka läbinud, millest on abi erivajadusteg ainimeste teenindamisel?

RH11: Nüüd koolitust teemal „Kuidas aidata erivajadustega inimesi“, ei ole läbinud. Aga kindlasti on abiks olnud kõik üldisemalt sõnastatud koolitused, mille raames siis ka erivajadustega inimestega ette tulevaid probleeme ja vajadusi on käsitletud. No ma nimetaksin siis Mai Põldaasi, Viljandi Kultuuriakadeemiast „Avatud raamatukogu“ nimeline koolitus. Siis MTÜ „Kooskasvamine“, Ilona Veike „Kuidas konfliktidega toime tulla“ nimeline koolitus või ka Heli Tooman Pärnu Kultuurikolledžist „Raamatukogu kui kultuuri looja“

AK: Seal on siis ka käsitletud neid teemasid?

RH11: Seal, jah, üldisemate teemade sees on tulnud ka juttu. Aga nagu ma juba ka mainisin, siis, et päris sellist eraldi loengut, mis oleks ainult erivajadustega inimestest kõnelev ja õpetav, seda ei ole ma tõesti läbinud.

AK: See erivajadusega teema on selline lai teema, et kirjeldage palun, kes on teie arvates erivajadusega inimene.

RH11: Ma ei oma nüüd sellist põhjalikumat kokkupuudet selle teemaga ja määratluste ja lähenemisega. Aga kui ma nüüd püüan seda sõnastada, siis inimene, kes kehalistest või vaimsetest eriomadustest lähtuvalt võib vajada lisa abi, näiteks ka raamatukogu teenuse kasutamisel.

AK: Et sinna alla võivad siis kuuluda, millised inimesed?

RH11: Nagu ma juba mainisin, kes on kas (.) kas neil on vaimseid või kehalisi eriomadusi, mis siis tingivad selle, et nad vajaksid lisaabi.

AK: Missugused on teie kogemused erivajadustega inimestega oma igapäevatöös? Olete te kokku puutunud?

RH11: Jaa, /.../ Keskraamatukogu lasteosakonda külastavad /.../ Toimetulekukooli lapsed ja noored. Nad käivad siin regulaarselt koos oma saatjatega sealt koolist ja ka vanemad käivad koos erivajadustega lastega raamatukogus. On ka olnud kena koostöö klassiõpetajatega, et kui ka sellises tavaklassis on lapsi, kes on.. kas siis on füüsiline erivajadus või ka.. ma ei oska nüüd öelda, kas logopeediline probleem, kas see on , kas see liigitub ka sinna alla? Ma selles teoorias ei ole nii tugev. Aga meil on olnud jah kenad koostööd õpetajatega ja on hästi sujunud see kõik.

AK: Kas te kirjeldaksite ka, et mis te teete nendega?

RH11: No näiteks meil oli siin tore koostöö /.../ Lasteaiaga õpetajate algatusel, seal on nimelt nägemispuudega lastele eraldi rühm. Ja meil oli selline ühine näitus ja näituse avamine, selline väikene üritus, kus õpetajad valmistasid ette näituse õppematerjalist, mida sai kogeda käega katsudes ja lapsed tulid siis rühmaga raamatukoguga tutvuma. Meil oli tore näituse avamine ja selline väike esinemine. Selline tore kokkusaamine oli meil näiteks. Ja toimetulekukooli lapsed, nad käivad meil siin ka päris sagedasti ja me aitame neil siis siin raamatuid valida ja kohaneda ja hakkama saada siin, raamatukogukeskkonnas.

AK: Teie roll, kui te seda näitust tegite, milline siis teie roll oli?

RH11: Meie roll oli (see oli küll nüüd mitu aastat tagasi ja väga täpselt ei ole see kirjeldus mees ja silme ees, aga ma tean, et meil oli siin selline tore esinemine laste poolt. Ja meie omakorda siis neile raamatukogu ja see näitus jäi siia välja vaatamiseks. Ja me andsime sellest näitusest teada. Nii on see mulle meelde jäänud.

AK: Aga need toimetulekukooli lapsed, te teete nendele ka üritusi, ma sain aru?

RH11: Me ei tee neile eraldi üritusi. Küll aga me aitame neid, kui nad abi vajavad. Meil ei ole ka olnud sellist võimalust koostööks. Aga kindlasti, ma arvan, me oleksime avatud selleks, kui meil mõtted tekiksid selles osas.

AK: Kas teie raamatukogus on tagatud ka sissepääs füüsilise puudega isikutele?

RH11: Jaa, on küll. meil on võimalik ratastooliga tulla siia. Ja meil käibki siin, külastab palju inimesi, kes ongi ratastooliga. Ja nad võtavad ka osa meie üritustest. Ja ma ütleksingi, et need erivajadustega inimesed, et nad on kõik, et kõik need ettevõtmised on ka neile avatud kõik. Nad on ka osa võtnud nendest.

AK: Aga kui te nüüd tervetele lastele teete neid üritusi, /.../ kas võtavad vaimupuudega inimesed ka osa nendest?

RH11: Jaa, on ka võtnud nemad osa. Jaa tõesti. Aga kui ma nüüd seda teemat üldistan, siis mulle on jäänud selle töö kogemuse põhjal tunne, et kõige rohkem nad vajavadki sellist kena, rõõmsat ja kannatlikku raamatukoguhoidjat, kes siis nendega tegeleks ja aitaks neil hakkama

saada. Sest ütleme inimesed, kellel on tõesti juba väga spetsiifilised probleemid, et nad on tihti ka (.) näiteks see toimetulekukool, seal on neil kaasas ka õpetajad, kes on saanud selle eriettevalmistuse ja kes siis oskavad nendega toimetada.

AK: Et kui teie peaksite hätta jääma mõne asjaga, siis nad tulevad ja toetavad?

RH11: Jaa, meil on väga kenasti need asjad laabunud. Mulle näib küll, et nemad on rahule jäänud ja meie ka. Ja mõistagi need lapsed ja noored, kellega nad siin käivad, et see on hästi kulgenud selline tavaellu sulandumine.

AK: Ma tahtsin nende ürituste kohta veel küsida, et need üritused on ikkagi ju mingis kindlas raamis, et kuidas need lapsed toime tulevad, need natukene teistmoodi lapsed. Et kuidas nad toime tulevad sellega, et nad peavad seal kuulama, et peavad vastu selle aja?

RH11: jah, kui nad kohale on tulnud, peavad vastu. Ja teine asi on see, et see üritus ei ole kunagi nii kindlas ja nii ranges määratletud formaadis. Et alati on ka võimalik ju vaikselt eemalduda, kui ei ole enam püsivust kuulata või ei jaksa. Või tekib mingisuguseid muid vajadusi. Et raamatukogu on siiski küllalt selline mõnusa ja vaba õhkkonnaga koht. Ja muidugi, ütleme, et need lapsed, kes on siis kas, ütleme kõneprobleem on olnud, kes on tavaklassis, et väga armas on näha neid õpetajaid tulemas või ka mingi muu probleem ja loomas seda õhkkonda oma klassis ja siis tulemas klassiga raamatukokku ja siis nendega koos siin tegutsemas. See on tõesti kena olnud siin näha. Kuidas ka logopeedilise probleemiga laps võtab osa lugemisvõistlusest ja saab seal toetavalt ja hästi hakkama. Väga soe on seda vaadata ja ka parem osaleda sellistes ettevõtmistes.

AK: Mis teie arvate, kas teie hinnangul vajaksid erivajadustega inimesed tavakülastajatest veidi erinevamat kohtlemist?

RH11: Nad vajavad kindlasti erinevamat kohtlemist selles mõttes, et juba seda kannatlikkust, nendesse rõõmsameelset ja palju- palju kannatlikumat suhtumist nad vajavad. Seda kohe kindlasti. Aga ma ei tea, kas nimetada seda kohe erikohtlemiseks, et see on selline sõnastuse küsimus. Ja muidugi võivad ka mingid füüsilise abi vajadused olla. Seda ka, et näiteks inimene ei ole võimeline nii sujuvalt kirjutama, et oletame kasvõi lugejaks registreerimisel, et aidata teda seal kirjutada või puhtalt ka mingeid liigutusi teha. Ka see ju.

AK: Aga näiteks neile kohandatud üritusi? Kas nad vajaksid seda?

RH11: Vaat seda on isegi siitpoolt raske öelda, et seni ei ole tekkinud, ütleme, sellist vajadust ja ei ole sellist muljet jäänud, et nad seda vajaksid. Et on jäänud mulje, et nad kõige rohkem tunnustavadki seda raamatukogu keskkonnana, kus nad saavadki käia ja harjutada seda hakkama saamist ja nendega suhtlemist ja kõiki neid toiminguid, mis sellega kaasnevad. Aga

ma arvan, et kindlasti, kui see vajadus tekib või on võimalik sellist koostööd teha, et tõenäoliselt raamatukogu ka teeks siis.

AK: Jah, aga samas need spetsiifilised erivajadused, me rääkisime enne, need nägemispuudega lastest, et tegite neile üritusi.. nendel oli ikkagi väga hea, et nendel oli oma üritus?

RH11: No ilmselt sellel hetkel küll vist. Jah. Väga raske hinnata niiviisi.

AK: Missuguseid teenuseid te oma raamatukogus pakute erivajadustega inimestele?

RH11: Meil on võimalik siis autoga raamatuid koju tellida. Ja nägemispuudega inimestele on meil siis perioodika saalis selline suur lugemisluup olemas. Aga hetkel ma muud ei oskagi nimetada. Vaat sellised võimalused meie majas on. Ja juurdepääs on ka tagatud.

AK: Kas te raamatute tutvustusi teete ka?

RH11: Raamatute tutvustusi teeme ikka. See on nii lai teema, et mida selle all silmas pidada. Me teeme lasteaia õpetajatele ja mõistagi klassikülastuste ja lasteaiarühmade külastuste raames. Raamatukogutöö ongi üks suur raamatute tutvustamine mitmetes eri vormides.

AK: Aga näiteks, kui teete seda toimetulekukooli lastele, siis te otsite neile ka vastavad raamatud välja?

RH11: Toimetulekukoolile me ei ole teinud eraldi raamatututvustust. Nad ei ole sellise ühtse grupina istunud, et me kõigi nendega korraga tegeleme. Tegelikult ongi niimoodi, et neil on mitu õpetajat kaasas ja need noored siis toimetavadki ja valivad asju ja mida nad siis vastavalt meie käest küsivad.. no selles mõttes on raamatututvustused mõistagi, kui nad küsivad meie käest mõnel teemal raamatut, et siis me tegelemegi individuaalselt nendega. Neile selline individuaalne tegelemine sobibki paremini, et kuivõrd päris sellise ühtse kuulava grupina, paistab, et see asi ei toimikski. Küll aga nad on väga oma arvamusega ja väga toredalt nutikad mingites sellistes lähenemistes ka ja ma näen, et õpetajatega areneb siin (ja meiega ka) selliseid päris toredaid vestlusi ja erinevatel teemadel raamatutest ajendatud arutelusid.

AK: On teil mingeid abivahendeid või võimalusi ka erivajadustega inimestele raamatukogus?

RH11: Mainisin lugemisluupi juba. /.../ on eraldi pimedate raamatukogu, kus on audioraamatud. Sinna meie töötaja tegeleb komplekteerimisega, kogude arendamise töötaja. Ja seal on suurem abi ja võimalus neid kasutada. Audioraamatuid on meil ka , aga seal on jah suurem valik.

AK: Ei tea, kas lapsed, ma mõtlen vaegnägijad, käivad ka siis seal Pimedate Raamatukogus? Milliseid raamatud nad näiteks teie juures küsivad? Või nad eriti ei tule teie juurde selle küsimusega?

RH11: Sellele ma jään nüüd vastuse võlgu. Selle kohta mul täpsem info küll puudub.

AK: Saan ma nüüd õigesti aru, et teie juures nad siin raamatukogus käivad rohkem, kui kas on mingid näitused, nagu rohkem sellist sotsiaalset suhtlemist õppimas?

RH11: Jaa, see on küll nii.

AK: Et ei ole nüüd põhirõhk nendel raamatute, õigemini on ikka, aga ka paljudel muudel asjadel?

RH11: Ka paljudel muudel asjade just. Aga raamatud kindlasti ka ja seesama mainitud toimetulekukool, nemad ka laenutavad neid raamatuid kaasa. Aga sel ongi ka see raamatutega tutvumine ja mingitesse teemadesse süvenemine. Tõesti lihtsalt selline, näiteks see laenutustegevus kui selline on ju tegelikult ka hakkamasaamise tegevus.

AK: Kas te olete ka väljapoole raamatukogu inimestele, noh, lastest räägime, pakkunud oma teenuseid, üritusi? Täiskasvanutele oli see koduteenindus. Aga kas teie oma osakonnaga olete käinud väljapool ka midagi tegemas?

RH11: Ei, väljapool me ei ole käinud midagi tegemas. Kindlasti kõik need üritused, mis me teeme, et kõik need on avatud ka erivajadustega inimestele ja päris palju me anname endast teada nii kodulehel kui ka siis kohalikus ajalehes kui ka facebookis. Et kõik need kutsungid on meil valla jah, me ei ole käinud väljaspool maja midagi ekstra mõnda üritust tegemas. Ja siis veel ka lugemiskoer. Hetkel meil küll ei ole lugemiskoera, aga kindlasti ta meil tuleb edaspidi jälle. /.../ meil on just sellest nüüd juttu olnud lähinädalatel. Me oleme uue lugemiskoera otsingul praegu. Kui hästi läheb, siis me saamegi nüüd kevadel taas uue lugemiskoera. Me alustasime jah selle lugemiskoera teemaga ka.

AK: Ja kuidas see vastu võeti?

RH11: See võeti hästi vastu. Kahjuks ta meil ühel korral ainult toimus, sest lihtsalt inimene, kes lugemiskoeraga käis, ta kolis ära teie riiki ja ei olnud võimalik enam jätkata. Aga vastuvõtt oli hea, kahtlemata. Õpetajad olid siin kohal ja lapsevanemad. Need lapsed ise, kes siin lugesid, olid ka väga rahul siin sellega. Aga noh, me alles alustasime sellega, nii et pikem praktika meil selles osas puudub. Ja mis veel, kui ma nüüd meenutan, lähen korra tagasi selle lasteaedadega koostöö juurde, et lasteaedadesse me saadame ka raamatuid iga kuu kord läheb auto ja viib siis neile sellise raamatukastiga raamatuid, nii et õpetajad saavad siis vastavalt oma rühma vajadustele ja teemadele tellida raamatuid ja meie siis aitame need välja otsida ja katta need teemad ja sinna nad saavad tellida ka raamatuid, mis siis aitavad lugemaõppimisel ja kindlasti võib olla, kui seal rühmas on lapsi võib-olla, kellel on mõni erivajadus ja on vaja ükskõik kasvõi mõnda ilukirjanduslikku juttu või mõne teema puhul käsitleda siis see võimalus on ka.

AK: Aga kas need õpetajad saavad siis tellida teie raamatukogust need raamatud? Mitte endale osta teie kaudu vaid laenutada?

RH11: Just! Nad saavad kuuks ajaks siis need raamatud sinna lasteaeda. Seal õppealajuhataja korjab nende soovid kokku, rühmaõpetajad annavad teada, mis neile huvi pakub. Meili teel saame meie need soovid. Ja kas siis on konkreetne soov või on teemasoov, meie siis püüame leida need raamatud. Ja meie poolt siis raamatukogust läheb auto lasteaedadesse, viib need siis sinna ja järgmine kuu toob tagasi ja viib uued jälle.

AK: Kas teie hinnangul on piisavalt neid üritusi ja teenuseid, mis te pakute? Või te leiате, et teil on mõni nišš katmata, et võiks veel midagi teha?

RH11: Raske hinnata seda. Tõenäoliselt oskaksid sellele küsimusele kõige paremini vastata need erivajadustega inimesed ise või siis nende igapäevase abistamisega tegelevad tugiisikud või tugiorganisatsioonid, et meie näeme, et on hästi kõik. Aga ma ei oska ju seda päris niimoodi põhjani hinnata. Kindlasti on raamatukogu paindliku suhtumisega ja koostööaldis.

AK: Ma küsin veel selle koostöö kohta üle. Te teete koolidega koostööd ja lasteaedadega.. tuleb teil meelde, on teil neid koostöö partnereid veel?

RH11: (...) hetkel ma ei oska kohe nimetada. (...) aga eks kindlasti. Selle pika töötatud aja jooksul kindlasti oleks neid veel. Aga praegu ma jään sellise faktilise vastuse võlgu.

AK: Kui te nüüd olete neid üritusi pakkunud inimestele nii raamatukogu sees kui ka väljapoole, on mingeid takistusi ka olnud, mis nagu natukene pärsib teie tööd. Et võib-olla te tahate mõnda asja veel paremini teha, aga ei saa, et on mingid takistused?

RH11: Ei ole hetkel tundnud sellist konkreetset takistust. /.../

AK: Missuguseid tingimusi või lisateenuseid teie hinnangul tuleks veel pakkuda erivajadustega inimestele nende paremaks teenindamiseks? Kas saaks midagi veel paremini teha?

RH11: Seda ma tuleksin vast jälle selle eelpoolõeldu juurde tagasi. Seda vast oskakski siis öelda erivajadustega inimestega tegelevad kas tugiisikud või need erivajadustega inimesed ise. Praegu ei oska ma siit meie poole pealt näha seda niimoodi.

AK: Ma saan aru siis, et teie tunnete, et teie olete omalt poolt, mis teie oskate?

RH11: Jah, just.

AK: Ja missugune on teie ettevalmistus teenindamiseks erivajadustega inimesi? Kas te peate seda piisavaks.

RH11: Hetkel me ei ole hätta jäänud ja kõik on ilusasti sujunud. Jah, raske jällegi öelda. Kindlasti ei ole jällegi selle vastu, et mõnda koolitus läbida ja kuulata midagi. Võib-olla lastega tegeledes võib-olla selline logopeediline teema, mitte et me saaksime logopeedi

asendada, aga kui äkki üldisemalt oleks mingisugune koolitused, me saaksime ka kuidagi oma raamatute soovitamise ja ka suhtlemises täpsemad olla selles teemas. Et see on ju lapsepõlveteema vägagi, need logopeedilised teemad, just siis on väga õige aeg nendega tegeleda. Meil on ka siin lapsi, kes noh, kokutamise teema ja kõik sellised asjad - võib-olla see tuleb meelde praegu just.

AK: Kui te nüüd praegu suhtlete nende lastega ja toimetate, et kust te siis olete võtnud oma siis oskused või teadmised, et temaga ma pean nüüd suhtlema just niimoodi. See asi võib äkki teda ärritada, et kuidas nagu toime tulla temaga?

RH11: Selline puhtteoreetiline baas jällegi puudub. Ütleme, lihtsalt need üldised loengud. Ka see, mida kõike me kuuleme enda ümber, ka meediast loetu, ka telesaated. Aga kõige rohkem ikkagi see kena viisakas suhtlemine, selline intuiitivne juhendumine sellest konkreetsest lapsest või noorest, kellega me suhtleme. Lasteosakonnas on seda suhtlemist ja aitamist ja nihukest tegelemist üleüldse ju palju.

AK: Aitäh teile!

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Astrid Karpender (sünnikuupäev 06.01.1973) annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Raamatukoguhoidjate hinnangud valmisolekule teenindada erivajadustega inimesi ja nende koolitusvajadused“, mille juhendaja on Mai Põldaas

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 17.05,2015