

Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti

Ak. god.: 2017./2018.

Marija Košutić

**Uloga knjižnica u društvenom uključivanju
i informacijskom opismenjavanju osoba s posebnim potrebama**

Završni rad

Mentor: dr. sc. Sonja Špiranec

Zagreb, 2018.

Sadržaj

1.	Uvod.....	1
2.	Posebne potrebe – objašnjenje pojma	2
3.	Informacijska pismenost i društvena uključenost	4
3.1.	Obrazovanje i cjeloživotno učenje	4
3.2.	Informacijsko društvo i društvo znanja	6
3.3.	Digitalna podjela.....	7
3.4.	Informacijska isključenost.....	10
4.	Knjižnice i osobe s posebnim potrebama: počeci i osnove.....	12
5.	IFLA-ina Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama.....	16
5.1.	IFLA-ine Smjernice za građu laganu za čitanje	18
6.	IFLA-ina Sekcija za knjižnice za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak.....	19
6.1.	Ugovor iz Marakeša.....	22
7.	HKD-ova Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama	24
8.	„Knjižnica širom otvorenih vrata“	25
9.	Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne osobe	27
9.1.	Knjižnice za slijepe.....	27
9.1.1.	Hrvatska knjižnica za slijepe.....	28
10.	Knjižnične usluge za gluhe i osobe s oštećenjima sluha.....	29
11.	Knjižnične usluge za gluhoslijepe.....	32
11.1.	Pilot istraživanje.....	32
11.2.	„Osobe koje ne vide i ne čuju su među nama – tolerancija u svakodnevnom životu“	33
12.	Knjižnične usluge za osobe s disleksijom	34
12.1.	„I ja želim čitati!“.....	35
13.	Knjižnične usluge za beskućnike i imigrante	36
13.1.	„Knjigom do krova“.....	37
14.	Knjižnične usluge za zatvorenike.....	37
15.	Knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj.....	39
15.1.	„65 plus“	40
16.	Biblioterapija	40

16.1.	„Zita čita“	41
16.2.	Biblioterapija u pop kulturi	42
17.	Primjer dobre prakse: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“	43
18.	Zaključak	49
	Literatura	50
	Sažetak	58
	Ključne riječi:	58
	Summary	58
	Key words	58

Popis slika:

Slika 1.	Informacije za korisnike s invaliditetom: potrebni formati medija.....	21
Slika 2.	"Nino te vodi po Karlovcu".....	48

1. Uvod

Knjižnice zbog svoje otvorenosti za sve društvene skupine i fokusa na zajednicu spadaju u jedne od brojnih ustanova koje su razvile pomagala i pokrenule projekte kako bi pomogle prevladavanju fizičkih i psihičkih barijera koje produbljuju digitalnu podjelu, podjelu u znanju i društvenu izoliranost u osoba s posebnim potrebama.

Pojam uključivanja u zajednicu ono je što stoji u središtu poslanja svakog knjižničara. Stereotip knjižničara kao mrzovoljne i staromodne osobe sakrivene iza pultanije ništa drugo doli upravo – stereotip; naime, često se napominje da knjižničar ne radi s knjigama, već s ljudima. Knjižničari moraju konstantno držati korak s razvojem novih tehnologija, isprobavati nove aplikacije, poticati stvaranje tzv. digitalnog građanstva i, najvažnije, oslušivati potrebe samih korisnika kako bi im mogli na najučinkovitiji i najstimulativniji način približiti pristup temelju današnjeg društva – informaciji.

Knjižnice nisu, kao što mnogi smatraju, samo zgrade u kojima su nagomilane knjige, već su to sve više okupljališta gdje od zajedničkog rada i učenja profitiraju i zaposlenici i korisnici. Izuzetno je bitno da se na knjižnice prestane gledati kao na mjesta stroge tišine i samoće (iako se korisnicima koji preferiraju takav način korištenja knjižničnih usluga to svakako treba osigurati) te da se prihvati koncept knjižnice kao mjesta zajedništva, razgovora i opuštene atmosfere, gdje se svaki korisnik osjeća ugodno i prihvaćeno, a pristup znanju mu stoji nadohvat ruke.

2. Posebne potrebe – objašnjenje pojma

Za početak, potrebno je pojasniti terminologiju vezanu uz pojam posebnih potreba, invaliditeta i ostalih povezanih izraza. Zbog razlika termina između pojedinih jezika i konotacija koje ti termini nose, Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Međunarodnog saveza knjižničarskih društava i ustanova (IFLA-e) izradila je „Pojmovnik stručnih izraza i definicija“, čiji je prijevod na hrvatski jezik 2013. godine izdala Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, koja djeluje u okviru Sekcije za narodne knjižnice Hrvatskog knjižničarskog društva. U uvodu Pojmovnika spominju se neke odrednice koje, ovisno o zemlji i osobnom doživljaju pojedinaca, nose i negativne i pozitivne i neutralne konotacije, kao npr. *oštećenje* (engl. *disadvantage*), *hendikep*, *mentalna retardacija* i sl., tako da, ovisno o okolini, mogu biti različito prihvaćene u društvu.¹

Ujedinjeni narodi u svojoj Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom govore o tjelesnim, mentalnim, intelektualnim i osjetilnim oštećenjima. Međutim, postoji razlika između *oštećenja*, *teškoća* i *hendikepa*, tako da se u Pojmovniku nude sljedeće definicije:²

- *teškoće* su abnormalnosti ili gubitak fiziološke, psihološke ili anatomske strukture ili funkcije. To su poremećaji na organskoj razini; na primjer, sljepoća, gluhoća, paraliza,
- *oštećenje* je „ograničenje ili nedostatak sposobnosti izvođenja aktivnosti na način ili u rasponu koji se smatra normalnim za čovjeka“. To je ograničenje na funkcionalnoj razini osobe, primjerice, u vidu, sluhu, kretanju. U Pravilniku se nudi i sljedeća definicija: „stanje koje otežava ili nameće ograničenja sposobnosti osobe da funkcionira na normalnoj ili očekivanoj razini mentalnih ili fizičkih aktivnosti”,³
- *hendikep* je “nepovoljan položaj ili otežano stanje osobe kao rezultat teškoće ili oštećenja“. Prisutan je u kontekstu socioekonomskih uloga te stavlja osobe s oštećenjima u nepovoljan položaj u usporedbi s osobama bez oštećenja. Primjeri hendikepa su nemogućnost korištenja javnog prijevoza, društvena izolacija, vezanost uz krevet.

¹ Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama / sastavila NancyMaryPanella. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013., str. 5. Dostupno na: [https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552\(24.8.2018.\)](https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552(24.8.2018.)).

² Pojmovnik, n. dj., str. 19.

³ Pojmovnik, n., dj., str. 20.

Učestao je i izraz *invaliditet*, koji je po Zakonu o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom definiran kao „trajno ograničenje, smanjenje ili gubitak (koji proizlazi iz oštećenja zdravlja - nedostatka, gubitka ili nepravilnosti anatomske građe, fiziološke ili psihičke funkcije) sposobnosti izvršenja neke fizičke aktivnosti ili psihičke funkcije primjerene životnoj dobi osobe i odnosi se na sposobnosti, u obliku složenih aktivnosti i ponašanja, koje su općenito prihvaćene kao bitni sastojci svakodnevnog života“.⁴ Čaliću svom radu ističe da pojam *invalid* stigmatizira jer u prijevodu s latinskog (*in-validus*) znači ne-vrijedan ili ne-sposoban,⁵ što je, dakako, neprimjereno, pa je u Hrvatskoj sve zastupljeniji pojam *osobe s posebnim potrebama*.

Prema Pojmovniku, izraz *posebne potrebe*, koji se često koristi pri opisu gore navedenih stanja oštećenja, teškoća, hendikepa i invaliditeta, odnosi se na sve „osobe koje iz bilo kojeg razloga ne mogu koristiti konvencionalne knjižnice i/ili knjižničnu građu i usluge“.⁶ IFLA-ina Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama u skupinu osoba s posebnim potrebama (u daljnjem tekstu OPP) ubraja slijepu i slabovidnu, gluhe i nagluhe, gluho-slijepu, osobe s fizičkim, kognitivnim, mentalnim razvojnim poteškoćama, bolničke pacijente, osobe zbrinute u domovima umirovljenika, starije i slabo pokretne osobe vezane uz kuću i osobe u kaznenim ustanovama (zatvorenike).⁷ IFLA od 2013. godine u ovu skupinu, osim navedenih, uključuje i beskućnike, jer su oni zbog teških životnih okolnosti također spriječeni u adekvatnom korištenju uslugakoje im pruža njihova zajednica.⁸ Bitno je napomenuti da hrvatsko i europsko stanovništvo kontinuirano stari, a taj će proces nužno dovesti do povećanja udjela OPP u cjelokupnoj europskoj populaciji.⁹

Engleski se pojam *disability* na hrvatski prevodi kao *invaliditet*, ali i *poteškoća*, *oštećenje*, *teškoća*. Hill navodi da je taj pojam društveno određen i u svojoj širini obuhvaća dugoročna fizička, mentalna i osjetilna oštećenja koja, u kombinaciji s različitim preprekama, mogu sprečavati potpuno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s

⁴ Zakon o hrvatskom registru o osobama s invaliditetom. Zagreb: Narodne novine, 2001. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2001_07_64_1049.html (24.8.2018.).

⁵ Čalić, I. Knjižnične službe i usluge za studente s invaliditetom u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Zagrebu : diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2014., str. 2.

⁶ Pojmovnik, n. dj., str. 21.

⁷ Library Services to People with Special Needs Section. // IFLA. Dostupno na: <https://www.ifla.org/lsn> (24.8.2018.).

⁸ LSN Strategic Plan 2014-2019, str. 1. // IFLA. Dostupno na: https://www.ifla.org/files/assets/lsn/minutes/lsn-strategic-plan_2014-2019.pdf (24.8.2018.).

⁹ Pulman-smjernice. Rijeka: 2002. Dostupno na: https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/16/publikacija/61/ (24.8.2018.).

drugima.¹⁰ Sam se koncept pojma ne odnosi strogo na medicinska oštećenja i sve se više veže uz interakciju pojedinca i njegove okoline.¹¹ Burke u svom radu „PerceptionsofPublicLibraryAccessibility for PeoplewithDisabilities“ napominje da ono što invaliditetnosi sa sobom, a to su smanjene plaće, veća vjerojatnost nezaposlenosti i manja vjerojatnost završavanja srednjoškolskog i višeg obrazovanja, ostavljaju mnogo utjecajnije i dalekosežnije posljedice na OPP od prepreka direktno povezanih s invaliditetom.¹² Dakle, socijalni aspekt povezivanja sa zajednicomkoji rješava te dalekosežne probleme sve je zastupljeniji pri bavljenju pitanjem OPP, koje, prema UNICEF-u, tvore najveću svjetsku manjinsku skupinu.¹³

3. Informacijska pismenost i društvena uključenost

3.1. Obrazovanje i cjeloživotno učenje

Kako bi se OPP i ostale marginalizirane skupine mogle uklopiti u zajednicu, nužno je da društvo počiva na čvrstim temeljima, koji se ponajbolje uspostavljaju kvalitetnim obrazovanjem. U Općoj deklaraciji o pravima čovjeka iz 1948. godine stoji da obrazovanje treba voditi ka potpunom razvitku ljudske osobnosti i jačanju poštovanja prema ljudskim pravima i temeljnim slobodama te da ono potiče razumijevanje, toleranciju i prijateljstvo među narodima, rasama i religijskim skupinama, težeći k očuvanju mira.¹⁴ Osim Deklaracije, i Međunarodni pakt o gospodarskim, socijalnim i kulturnim pravima iz 1966., Konvencija o pravima djeteta iz 1989. i Svjetska deklaracija o odgoju i obrazovanju za sve iz 1990. godine navode da je obrazovanje temeljno ljudsko pravo svakog čovjeka.¹⁵ UNESCO-ova temeljna zadaća jest osigurati jednakost obrazovnih mogućnosti i pobrinuti se da se svakome omogući

¹⁰Hill, H. Disabilityandaccessibilityinthelibraryandinformationscience literature: a contentanalysis, str. 2. // *LibraryandInformationScienceResearch*, 35, 2(2013), str. 137-142. URL: <https://ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1133&context=fimspub> (24.8.2018.).

¹¹ Ibid.

¹² Burke, S. K. PerceptionsofPublicLibraryAccessibility for PeoplewithDisabilities, str. 44. // *The Reference Librarian*, 50, 1(2009), str. 43-54. URL: <https://doi.org/10.1080/02763870802546381> (24.8.2018.).

¹³Kaeding, J.; Velasquez, D. L.; Price, D. PublicLibrariesand Access for ChildrenwithDisabilitiesandTheirFamilies: A ProposedInclusiveLibrary Model. // *JournaloftheAustralianLibraryandInformationAssociation*, 66, 2(2017), str. 96-115. URL: <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1298399> (24.8.2018.).

¹⁴Towardsknowledgesocieties. Paris : UNESCO, 2005., str. 70. URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001418/141843e.pdf> (24.8.2018.).

¹⁵ Ibid.

kvalitetno obrazovanje, barem na osnovnoj razini.¹⁶ Ono bi, barem na temeljnoj razini, trebalo biti besplatno i obvezno, dok bi obrazovanje na višim nivoima trebalo biti lako dostupno svima, ovisno o zaslugama.¹⁷ Nekadašnji glavni ravnatelj UNESCO-a, Koïchiro Matsuura, naglasio je važnost spoznaje vlastitih prava: „Jedino će onaj tko je svjestan da ima prava težiti ka tim istim pravima, bila ona pravo na zaposlenje, pravilnu ishranu, sklonište ili medicinsku pomoć, na aktivno sudjelovanje u političkom životu ili na blagodati napretka znanosti i tehnologije“.¹⁸ Onaj tko želi uživati ovo posljednje mora biti svjestan potrebe držanja koraka s ubrzanim razvojem u tim područjima i mora biti spreman na cjeloživotno učenje, što je danas sveprisutan i popularan pojam. Cjeloživotno učenje, dakle, nije ograničeno samo na prototipne obrazovne ustanove – škole i fakultete. Pojedinaac se tijekom cijelog svog životnog vijeka može samoinicijativno ili u sklopu neke ustanove koristiti raznim nekonvencionalnim oblicima učenja, kao što je, primjerice, učenje na daljinu, s bodovima, certifikatima i diplomama ili bez njih;¹⁹ ovdje spada i e-učenje, koje se prema Špiranec i Banek Zorici „odvija u virtualnim mrežnim prostorima, gdje temeljnu komponentu učenja čini informacija dostupna na globalnoj informacijskoj infrastrukturi“,²⁰ što znači da je pristup informacijama omogućen onima kojima je put do naobrazbe otežan zbog ekonomskih, socijalnih, geografskih i drugih razloga. Uloge nastavnika i učenika ovdje nisu tako strogo određene, a učenje prestaje biti pasivno zaprimanje informacija i pretvara se u aktivan proces; „pojedinaac koji uči uključen je u otkrivanje znanja i uči iz interakcije s raspoloživim izvorima“,²¹ dok „nastavnik više nije jedini dobavljač informacija, a propisana nastavna tekstualna pomagala više nisu apsolutni i jedini vjerodostojni izvor informacija“.²² Knjižnice danas po pitanju obrazovanja i cjeloživotnog učenja stoje uz bok formalnim sustavima obrazovanja (školama i fakultetima). Prema IFLA-inim podacima, milijuni odraslih Europljana godišnje sudjeluje u knjižničnim programima obuke i usavršavanja dodatnih vještina, a narodne knjižnice, uz arhive i muzeje, spadaju u vodeće ustanove institucionaliziranog učenja.²³ Međutim, kao što objašnjavaju Špiranec i Banek Zorica,²⁴ tradicionalno obrazovanje korisnika knjižnica, koje se odnosi na jednu knjižnicu i njezine sustave i usluge, gdje je naglasak na tipovima

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Pulman-smjernice, n. dj.

²⁰ Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazišta. Zagreb : Zavod za informacijske studije, 2008., str. 13.

²¹ Ibid.

²² Ibid,

²³ Pulman-smjernice.

²⁴ Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Informacijska pismenost, n. dj., str. 96-101.

informativskih izvora, alatima i pomagalicama, prolazi kroz proces transformacije do informativske pismenosti, koja je konceptno orijentirana, s naglaskom na strategijama, konkretnim problemima, zadacima, istraživačkim pitanjima, pronalaženju dokaza i ispitivanju argumenata. Razvijanje informativske pismenosti zasigurno jača samopouzdanje i mogućnosti svakog pojedinca, što na kraju dovodi do veće razine društvene uključenosti i doprinosa zajednici.

Poruka koja stoji iza cjeloživotnog učenja jest da današnji svijet i tržište rada ne dopuštaju pojedincu da se u njima do kraja života vješto snalazi samo završavanjem određene razine obrazovanja, već da svatko treba konstantno ulagati u vlastiti rast i razvoj, pogotovo nakon završetka formalnog obrazovanja, što je „temeljna poluga za ekonomski i demokratski razvoj društva“.²⁵ Suvremeno je društvo prije svega „obilježeno rastućom složenosti informativske okoline, kako u kvantitativnom (brojnost izvora), tako i u kvalitativnom smislu (valjanost/točnost/relevantnost izvora)“,²⁶ a pojedinac mora razviti određene mehanizme i vještine snalaženja u tako složenom okolišu.

3.2. Informativsko društvo i društvo znanja

UNESCO napominje da u suvremenim društvima postoji razlika između informativskog društva i društva znanja, a ono što vodi od prvog ka drugom jest informativska pismenost. Naime, kao što objašnjavaju i Špiranec i Banek Zorica,²⁷ informativsko društvo ima izgrađenu tehnološku infrastrukturu koja omogućava neometan formalni protok informacija, a informativsko-komunikacijske tehnologije integrirane su u obrazovne sustave, radna mjesta i sl. Međutim, tehnološki aspekt sam po sebi nije dovoljan kako bi se izgradilo ono čemu teži svako suvremeno društvo, a to je da ono bude društvo znanja, u kojem su informacije pretvorene iz pukih podataka u smislenu cjelinu, odnosno, znanje. Do tog se stadija dolazi učinkovitim korištenjem raspoložive tehnološke infrastrukture i učinkovitim baratanjem informacijama, koje su danas najvažnija čovjekova imovina, što potvrđuje i Mihnjak: „vrijeme i okolnosti društva u kojem živimo učinilo je informacije svojevrsnim dokazom moći, a oni koji posjeduju ‘prave’ informacije, ovisno o temi i okruženju u kojem se javlja potreba za njima, svoj prosperitet i napredak postižu obradom i distribucijom tih

²⁵Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Informativska pismenost, n. dj., str. 14.

²⁶Ibid.

²⁷Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Informativska pismenost, n. dj., str. 9.

informacija“.²⁸ Pripadnik društva znanja informacijski je pismen, što znači da u vrtlogu velike količine podataka zna iskoristiti svoje vještine identificiranja, kritičkog rasuđivanja, vrednovanja, organiziranja, razmjenjivanja, apsorbiranja, procesiranja, transformiranja, proizvodnje, diseminacije i iskorištavanja informacija²⁹ kako bi stvorio znanje potrebno za vlastiti razvitak, što, u kombinaciji s trudom svakog pojedinca, vodi do krajnjeg cilja, a to je održavanje društva znanja i društveni napredak. Globalno informacijsko društvo, prema UNESCO-u, ima smisla samo ako je „naklonjeno stvaranju društva znanja i ako teži ljudskom razvitku utemeljenom na ljudskim pravima“,³⁰ a taj proces počiva na „pluralnosti, uključenosti, solidarnosti i sudjelovanju“.³¹ Kako bi svaki pojedinac mogao biti uključen i sudjelovati u informacijskom društvu i stvaranju društva znanja, uživati svoje temeljno ljudsko pravo na informacije, „imati pristup kulturnom i znanstvenom nasljeđu čovječanstva“,³² potrebno je premostiti digitalnu podjelu.

3.3. Digitalna podjela

Digitalna podjela jest jaz između određenih skupina ljudi koji nemaju pristup novim informacijskim i komunikacijskim tehnologijama i ne znaju ih pravilno i u potpunosti iskoristiti, većinom iz financijskih razloga ili obilježja same kulture i društva, i onih koji imaju pristup tim tehnologijama i koriste se njima. Kim i Doh digitalnu podjelu označavaju kao „novu socijalnu nejednakost u informacijskom društvu“.³³ UNESCO navodi da postoji više vrsta digitalnih podjela, odnosno, mnogo skupina ljudi koji nemaju jednak pristup znanju kao ostale, u tom smislu povlaštene, skupine.³⁴ Razni su faktori koji tome pridonose, a to su: ekonomsko stanje, geografski položaj, starost, spol, jezik, obrazovanje, društvena i kulturna pozadina, zaposlenje i, konačno, invaliditet ili posebne potrebe.³⁵

²⁸ Mihnjak, J. Uloga knjižnica u prevladavanju društvene isključenosti. // *Artos : časopis za znanost, umjetnost i kulturu*, 5(2016). URL: <https://hrcak.srce.hr/file/254952> (24.8.2018.).

²⁹ Towards knowledge societies, UNESCO, n. dj., str. 27-28.

³⁰ Towards knowledge societies, UNESCO, n. dj., str. 28.

³¹ Towards knowledge societies, UNESCO, n. dj., str. 27.

³² IFLA/UNESCO Manifest za digitalne knjižnice. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 55, 2(2012), str. 193-196. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/156997> (24. 8. 2018.).

³³ Kim, T.; Doh, S. Analysis of the Digital Divide Between Disabled and Non-Disabled People in South Korea. // *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 28, 2(2006), str. 231-261. URL: <https://doi.org/10.1080/23276665.2006.10779323> (24. 8. 2018.).

³⁴ Towards knowledge societies, UNESCO, n. dj., str. 30.

³⁵ Ibid.

Kim i Doh³⁶ u svom istraživanju o digitalnoj podjeli između ljudi sa i bez invaliditeta u Južnoj Koreji napominju kako invaliditet može direktno i indirektno utjecati na dubinu jaza između tih dviju skupina ljudi; kod direktnog utjecaja sam invaliditet uzrokuje smanjenu dostupnost informacijskih tehnologija i smanjenu mogućnost njihovog korištenja, dok kod indirektnog utjecaja invaliditet na prvom mjestu uzrokuje nižu plaću i razinu obrazovanja i ograničen izbor radnih mjesta kod OPP, što tek onda uzrokuje veću digitalnu podjelu. U borbi protiv digitalne podjele ključno je imati na umu i direktne i indirektno utjecaje posebnih potreba i zato su u ovom istraživanju, uz invaliditet, u obzir uzeti i drugi faktori, a to su razina obrazovanja, profesija i prihodi u kućanstvu, što su tri najvažnija čimbenika, uz mjesto boravišta, starost i spol, koji ipak ne igraju toliko značajnu ulogu u ovoj vrsti digitalne podjele.³⁷

Iznimno je važna uloga knjižnica u premošćivanju digitalne podjele, jer, kao što je knjižničarka Laurinda Thomas rekla u svom TEDx govoru u Wellingtonu na Novom Zelandu, pri zapošljavanju čak i na najjednostavnijem radnom mjestu, potrebna je e-mail adresa i životopis u elektroničkom obliku, a knjižnice su mjesta na kojima se mogu naučiti barem osnovne vještine služenja računalom.³⁸ Mihnjak³⁹ se u svom radu dotiče pitanja Interneta: „potrebu za uključivanjem zajednice u primjenu informacijskih i komunikacijskih tehnologija i osiguravanjem prava na pristup informacijama dokazuje i IFLA-in Manifest o Internetu, po kojemu svi imaju pravo na korištenje Internetom i pronalaženje potrebnih informacija u virtualnom svijetu Interneta“. Prema Lilly i Van Fleet, „Internet i Web predstavljaju otvoren virtualni informacijski okoliš koji se konstantno nadograđuje kroz rastuću ponudu dostupnih usluga i novih načina učenja, dijeljenja i stvaranja informacija“. ⁴⁰ UNESCO smatra Internet bitnim alatom za premošćivanje digitalne podjele jer se putem njega marginalizirane društvene skupine mogu uključiti u život zajednice, osjećati se samopouzdanije, a to im je prilika i za rad na daljinu, pogotovo za OPP od kojih mnoge zbog svojeg stanja

³⁶Kim, T.; Doh, S. Digital Divide Between Disabled and Non-Disabled People in South Korea, n. dj., str. 233, 240, 241.

³⁷Ibid.

³⁸Thomas, L. The Dangerous Myth About Libraries. // Youtube 5. 4. 2016. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=sdQwrhxw8LM&t=1s> (24. 8. 2018.).

³⁹Mihnjak, J. Uloga knjižnica u prevladavanju društvene isključenosti, n. dj.

⁴⁰Lilly, E. B.; Van Fleet, C. Measuring the Accessibility of Public Library Home Page, str. 156. // *Reference & User Services Quarterly*, 40, 2(2000), str. 156-165. URL: <http://www.jstor.org/stable/41241320> (24. 8. 2018.).

većinu vremena provode kod kuće.⁴¹ Kako bi se povećala fizička dostupnost Internetu, konstantno se radi na razvoju opreme koja omogućava OPP pristup računalima.⁴²

Kaeding, Velasquez i Price⁴³ u svom su se radu bavili dostupnošću-izvora u knjižnicama i pristupačnošću mrežnih stranica knjižnica prikladnih za OPP i zaključili da je broj knjižničara koji nemaju adekvatno stručno osposobljavanje u tom polju još uvijek velik te da, unatoč naporima da se to ispravi, pristupačnost i pravna pitanja knjižničnih mrežnih stranica koje nisu primjereno prilagođene OPP u današnjem dobu ostaju područja kojima se treba posvetiti još mnogo pozornosti. Primjerice, internetske stranice knjižnica trebale bi biti kompatibilne s tehničkim pomagalima za OPP (npr. s čitačima), multimedijски i ostali prikazi ne bi smjeli biti suviše složeni, a sveukupno snalaženje na stranicama trebalo bi biti olakšano i jednostavno.⁴⁴ Istraživanje⁴⁵ provedeno 2009. godine na uzorku od 99 američkih fakultetskih knjižnica bavilo se pristupačnošću mrežnih stranica knjižnica za OPP, vodeći se sljedećim glavnim pitanjima: osnovnim značajkama mrežnih stranica i informacijama koje se na mrežnim stranicama nude o knjižničnim uslugama, objektima (zgradama), pomoćnoj tehnologiji i zbirkama. 88% mrežnih stranica knjižnica nudilo je poveznice na početne stranice za knjižnične usluge za OPP, a dvije trećine početnih stranica za OPP bilo je relativno lako pronaći (prosječno dva klika mišem s početne stranice knjižnice do početne stranice za OPP), dok su 62 knjižnice nudile i poveznicu na fakultetski ured za usluge za OPP. Međutim, datumima zadnjeg osvježavanja sadržaja glavnih početnih stranica knjižnica bili su mnogo noviji od datuma osvježavanja stranica za OPP (neke su knjižnice po tom pitanju zaostajale tri do četiri godine). Gotovo su sve knjižnice na svojim mrežnim stranicama nudile informacije o pomoćnoj tehnologiji za OPP, kao i o karakteristikama fizičkog pristupa objektima i prostorima knjižnica, a neke su uključivale i tlocrte s označenim prostorima prilagođenim za OPP. Većina knjižnica vodila je mrežne stranice i za svoje ogranke, no informacijena tim stranicama nisu bile recentne koliko i one na stranicama glavne knjižnice. Malo je knjižnica nudilo podatke o postupcima pri evakuaciji i hitnim slučajevima, a malo je podataka i o stručnom osposobljavanju knjižničnog osoblja za usluge za OPP. Većina stranica napominje da knjižnice nude usluge poput asistencije pri posudbi građe, mogućnosti ovlašćivanja neke treće osobe za podizanje i vraćanje građe, fotokopiranje, međuknjižnične posudbe, pomoći pri

⁴¹Towards knowledge societies, UNESCO, n. dj., str. 30.

⁴²Ibid.

⁴³Kaeding, J.; Velasquez, D. L.; Price, D. Public Libraries for Children with Disabilities and Their Families, n. dj.

⁴⁴Pulman, n. dj.

⁴⁵Cassner, M.; Maxey-Harris, C.; Anaya, T. Differently Able: A Review of Academic Library Websites for People With Disabilities. // Behavioral & Social Sciences Librarian, 30, 1(2011), str. 33-5. Dostupno na: <https://doi.org/10.1080/01639269.2011.548722> (24. 8. 2018.).

istraživanju i rješavanju informacijskih upita, itd. Zaključak istraživanja bio je da bi mrežne stranice trebale biti prilagođene korisnicima, a ne, kao što je slučaj kod mnogih, zaposlenicima knjižnica; trebale bi biti lako dostupne, jednostavne za korištenje i pregledavanje, ažurno uređivane, bez poveznica koje više nisu aktivne, sadržaj bi trebao biti napisan u prijateljskom, pozitivnom ili barem neutralnom tonu, a svakako bi trebale sadržavati i podatke o kontaktu s koordinatorom za usluge za OPP i poveznice na ostale usluge za OPP koje se nude u zajednici. Lilly i Van Fleet nude još neke savjete za stvaranje pristupačnih mrežnih stranica, npr. ekvivalentne alternative slikovnim i zvučnim informacijama (poput tekstualnih opisa audio ili video isječaka i glasovnih opisa slika, video isječaka i ostalih vizualnih prikaza i informacija), mogućnost navigacije samo pomoću tipkovnice, jak kontrast između pozadine i teksta, poveznice koje sadržavaju dovoljno teksta da mogu stajati same za sebe i izbjegavanje stavljanja previše poveznica u jedan red.⁴⁶

3.4. Informacijska isključenost

Kim i Doh napominju da se digitalna podjela ponekad izjednačava s informacijskom nejednakošću, tako da postoji i podjela na „informatički bogate i informatički siromašne“.⁴⁷ Problem nejednakog pristupa samim informacijama od jednake je važnosti kao i problem nejednakog pristupa informacijskim i komunikacijskim tehnologijama, pa se uz digitalnu podjelu govori i o fenomenu informacijske isključenosti: „informatička isključenost nije samo pitanje pristupa tehnologiji i povezanosti, već i sadržaja; rezultat je *podjele znanja* isto koliko i rezultat *digitalne podjele*, i povezana je s obrazovnim, kulturnim i jezičnim barijerama“.⁴⁸ Članak 9. UN-ove Konvencije o pravima osoba s invaliditetom iz 2006. godine govori o važnosti „osiguravanja pristupačnosti osoba s invaliditetom izgrađenom okruženju, prijevozu, informacijama i komunikacijama, uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije i sustave, kao i drugim uslugama i kapacitetima otvorenim i namijenjenim javnosti, kako u urbanim, tako i u ruralnim područjima, na ravnopravnoj osnovi, kako bi

⁴⁶ Lilly, E. B.; Van Fleet, C. The Accessibility of Public Library Home Page, n. dj., str. 159.

⁴⁷ Kim, T.; Doh, S. The Digital Divide Between Disabled and Non-Disabled People in South Korea, n. dj., str. 255.

⁴⁸ Towards knowledge societies, UNESCO, n. dj., str. 29.

se osobama s invaliditetom osiguralo neovisno življenje i potpuno sudjelovanje u svim područjima života“.⁴⁹ Mjere uklanjanja prepreka pristupačnosti odnose se na:

- „građevine, ceste, prijevoz i druge zatvorene i otvorene prostore, uključujući škole, stambene zgrade, zdravstvene ustanove i radna mjesta,
- informacije, komunikacije i druge usluge, uključujući elektroničke usluge i službe hitnih intervencija“.⁵⁰

Članak 21. iste Konvencije detaljnije se, uz pitanje slobode izražavanja i mišljenja, bavi pitanjem pristupa informacijama. Ovdje spada sloboda traženja, dobivanja i prenošenja informacija i ideja, te prava na sve druge dostupne načine komuniciranja, prema vlastitu izboru, uključujući i sljedeće:

- „pružanje informacija namijenjenih općoj javnosti, pravodobno i bez dodatnog troška, osobama s invaliditetom, na njima prihvatljiv način, koristeći pritom tehnologije i metode prilagođene različitim oblicima invaliditeta,
- prihvaćanje i olakšavanje korištenja znakovnih jezika, Braillevog pisma, augmentativne i alternativne komunikacije, i svih drugih dostupnih sredstava, načina i oblika komunikacije po izboru osoba s invaliditetom,
- poticanje privatnih poduzeća koja pružaju usluge općoj populaciji, uključujući i usluge koje se pružaju putem Interneta, u obliku koji je pristupačan osobama s invaliditetom,
- poticanje sredstava javnog priopćavanja, uključujući i pružanje informacija putem Interneta, da svoje usluge učine pristupačnim osobama s invaliditetom,
- priznavanje i poticanje uporabe znakovnih jezika“.⁵¹

Jill Lewis, bivša voditeljica Knjižnice za slijepe i osobe s tjelesnim invaliditetom u Marylandu, svoje bogato radno iskustvo kao knjižničarka posvetila je OPP. U svojem radu ona postavlja pitanje postoji li informacijska jednakost za OPP, a zaključak je da, iako se nazire, još uvijek nije univerzalna. Potpuna informacijska uključenost dogodit će se onda kada će svaki član društva biti svjestan postojanja izvora i usluga koje odgovaraju njegovim

⁴⁹Convention on the Right of Persons with Disabilities – Articles. // United Nations. Dostupno na: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html>(24. 8. 2018.).

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Ibid.

potrebama i znati ih koristiti bez ikakvog ustručavanja. U misiji stvaranja takvog društva glavnu bi ulogu trebali igrati knjižničari, kojima se treba omogućiti kvalitetno obrazovanje i rad u praksi kako bi mogli uslužiti svakog korisnika, ali ključan je i sam ulazak knjižničara u zajednicu kako bi se upoznali s individualnim potrebama i zahtjevima svakog korisnika, u čemu im uvelike može pomoći suradnja i savjetovanje s OPP.⁵²

4. Knjižnice i osobe s posebnim potrebama: počeci i osnove

Tradicija iole organiziranih oblika društvene inkluzije u knjižnicama podosta je dugačka, a moglo bi se reći i samoinicijativna, jer se knjižnice već dugi niz godina brinu o što ugodnijem korisničkom iskustvu OPP, čak i prije uvođenja zakonskih regulativa koje se tiču OPP. Primjerice, Hill u svojem radu navodi da nacionalne knjižnice i profesionalne knjižnične udruge u SAD-u, Kanadi i Australiji već desetljećima prikupljaju građu i osiguravaju usluge za OPP.⁵³ Tako Kongresna knjižnica u Washingtonu osigurava usluge za osobe s oštećenjem vida već od 1897. godine; na početku je to bila čitaonica s 40 knjiga na brajici,⁵⁴ da bi se razvila u Nacionalne knjižnične usluge za slijepe i osobe s fizičkim oštećenjima (engl. National Library Service for theBlindandPhysicallyHandicapped: NLS/BPH) – besplatne knjižnične usluge za osobe s privremenim ili trajnim oštećenjem vida, za slijepe i za osobe s fizičkim oštećenjima koja ih sprečavaju u čitanju ili rukovanju tiskanom građom, a tu su uključene knjige i časopisi na brajici i u audio formatima, koje se mogu besplatno dostaviti poštom ili skinuti s Interneta.⁵⁵ Sjedinjene Američke Države 1990. godine uvode Američki zakon o osobama s invaliditetom (engl. TheAmericanswithDisabilitiesAct, ADA), a Američko knjižničarsko društvo (engl. American LibraryAssociation, ALA) 2001. godine prihvaća prijedlog Politikeknjižničnih usluga za osobe s invaliditetom (engl. LibraryServices for PeoplewithDisabilitiesPolicy), što uključuje: produženo vrijeme posudbe i rezervacije, opraštanje zakasnine, članske iskaznice za asistente i njegovatelje, dostavljanje knjiga elektroničkom poštom, savjetovanje preko e-mailaili faksa, usluge dostavljanja građe do

⁵² Lewis, J. Informationequality for individualswithdisabilities : doesitexist? // TheLibraryQuarterly: Information, Community, Policy, 83, 3 (July 2013), str. 229-235. URL: <http://www.jstor.org/stable/10.1086/670697> (24. 8. 2018.).

⁵³Hill, H. Disabilityandaccessibilityinthelibraryandinformationscience literature, n. dj., str. 1.

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ NLS at theLibraryofCongress. // National Library Service for theBlindandPhysicallyHandicapped. Dostupno na: <https://www.loc.gov/nls/>(24. 8. 2018.).

kućne adrese, udaljen pristup OPAC-u i izvorima, volontersku pomoć za korisnike, interpreatore američkog znakovnog jezika ili titlove u stvarnom vremenu pri knjižničnim programima, čitanje preko radija, materijale u pristupačnim formatima (uvećani tisak, zvučne zapise, Braillovo pismo i elektroničke formate), suvremenu građu koja se bavi pitanjima invaliditeta i usluga za OPP i njihove obitelji, uklanjanje komunikacijskih i fizičkih barijera te uključivanje OPP u planiranje, izvršavanje i vrednovanje knjižničnih usluga i programa.⁵⁶

Budući da svatko ima pravo na informacije, neminovno je da će se svaki knjižničar, pogotovo u narodnoj knjižnici, susresti s najrazličitijim zahtjevima i upitima korisnika. Potrebe korisnika trebaju se pažljivo pratiti, a knjižničar je dužan ispuniti svačiji zahtjev. Svaka inkluzivna knjižnica mora, kako bi pravilno uslužila OPP, prilagoditi tri aspekta svog djelovanja, a to su:⁵⁷

- *fizički pristup* zgradama, odjelima, pultovima, terminalima, čitaonicama, policama, stolovima, itd. U ovu kategoriju spadaju prikladni i čisti otvori ili automatska vrata, rampe, rukohvati, dizala, prikladna rasvjeta, kontrasti boja, pristupačni toaleti i parkirališta, prostran prostor bez prepreka, oznake s jednostavno čitljivim tipom slova, alarmni sustavi s vizualnom i zvučnom signalizacijom i prilagođene telefonske govornice,
- *intelektualni pristup* sadržaju nositelja informacija, uključujući dostupnost građe alternativnih formata, prilagođenih terminala, tehničkih pomagala, mrežnih sadržaja i posebnih računalnih programaza prilagođavanje ekrana i s posebno dizajniranim softverom. Ovdje se ubrajaju kazetofoni, uređaji za reprodukciju CD-a, DVD-a i DAISY (engl. Digital Accessible Information System) građe, povećala, povećala sa svjetlom, elektronički čitači, zvučna, elektronička i taktilna građa, knjige lagane za čitanje, knjige na brajici i u uvećanom tisku, video/DVD knjige s titlovima i/ili znakovnim jezikom),
- *obrazovanje knjižničnog osoblja* za pružanje usluga OPP. Nužno je poznavanje tehničkih pomagala i opreme prilagođene za OPP, ali je poželjno i poznavanje

⁵⁶Library Services for People with Disabilities Policy. // ASCLA. Dostupno na: <http://www.ala.org/ascla/resources/libraryservices> (24. 8. 2018.).

⁵⁷Pulman-smjernice, n. dj.

Irvall, B.; Nielsen, G. S. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. Dostupno na: https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/publikacija/283/ (24. 8. 2018.).

alternativnih komunikacijskih vještina, poput znakovnih jezika i deskriptivnih tehnika, jer bi idealna situacija bila kad bi osoblje komuniciralo direktno s korisnikom, a ne osobom u pratnji. Ovaj aspekt predstavlja možda i najveći problem jer većina zemalja, izuzev, primjerice, Mađarske, ne nudi organizirane programe u sklopu formalnog obrazovanja knjižničara koji bi knjižničnom osoblju omogućili lakše snalaženje pri ophođenju s OPP. Istraživanje Brannen, Milewskija i Mack⁵⁸ iz 2017. godine bavi se obrazovanjem i osposobljavanjem knjižničnog osoblja u pogledu što učinkovitijeg usluživanja korisnika s posebnim potrebama. Njihova studija slučaja utemeljena je na fakultetskim knjižnicama Sveučilišta u Tennesseeju, međutim, zaključci se mogu primijeniti na sve tipove knjižnica. Ukratko, učinkovitom se pokazala metoda kontinuiranog stručnog osposobljavanja knjižničnog osoblja, i to u pogledu međuljudske komunikacije i u pogledu učenja o knjižničnim izvorima, kako bi osoblje postalo samouvjerenije u ophođenju s OPP i imalo povjerenje u svoje znanje o dostupnim izvorima, uslugama i opremi za OPP. Knjižnično osoblje Sveučilišta ima priliku posjetiti organizirane ture po knjižnicama kako bi se upoznao s pomoćnom tehnologijom i sudjelovati u radionicama Ureda za informacijsku tehnologiju, gdje uče stvarati pristupačne dokumente u Microsoft Wordu, Adobe PDF-u i PowerPointu na računalima s operacijskim sustavima Mac i Windows. Također je korisno da dio osoblja čine i same OPP. Ključno je da osoblje redovito dobiva povratne informacije o zadovoljstvu korisnika, kao i da promovira knjižnične usluge za OPP u zajednici kroz sudjelovanje u javnim događajima.

U sličnom kontekstu, Kaeding, Velasquez i Price navode četiri glavna problema s kojima se suočavaju i protiv kojih se bore inkluzivne i pristupačne knjižnice: „manjak vremena i novčanih sredstava, odluke na koje najčešće ne utječu same knjižnice (npr. pri građevinskim zahvatima, dakle, fizičkom pristupu), korisnici koji nisu svjesni postojanja pristupačnih i inkluzivnih knjižničnih izvora i usluga, i, naposljetku, knjižničari koji nemaju dovoljno znanja, vještina i ne zauzimaju prikladan stav pri ophođenju s OPP“.⁵⁹ Pulman-

⁵⁸Brannen, M. H.; Milewski, S.; Mack, T. Providing Staff Training and Programming to Support People with Disabilities: An Academic Library Case Study. // *Public Services Quarterly*, 13, 2(2017), str. 61-77.

⁵⁹Kaeding, J.; Velasquez, D. L.; Price, D. Public Libraries for Children with Disabilities and Their Families, n. dj.

smjernice upućuju na razne načine borbe narodnih knjižnica protiv društvenog isključenja, u što ulazi sljedeće: popularizacija društvenog uključivanja kao ključnog poslanja svih knjižnica, stvaranje posebnih knjižničnih usluga te savjetovanje i inkluzijadruštveno isključenih skupina, adekvatno smještanje knjižnica u blizini ostalih usluga lokalnih vlasti i tamo gdje su one potrebne, stvaranje partnerskih odnosa s drugim nevladinim i obrazovnim organizacijama, uvođenje fleksibilnog radnog vremena i pretvaranje knjižnica u jeftina ili besplatna mjesta pristupa informacijama. Pri tome je ključno da narodne knjižnice u svojim nastojanjima ne budu izolirane, već da djeluju kao dio šire mreže lokalnih i nacionalnih institucija koje brinu o društvenoj inkluziji marginaliziranih skupina ljudi, npr. obrazovnih ustanova, nevladinih organizacija, istraživačkih i financijskih tijela, itd. Mihnjak naglašava važnost suradnje s udrugama koje okupljaju OPP kako bi se ti pojedinci što učinkovitije uključili u društvenu zajednicu, pri čemu se „djelatnici, uprava i financijeri moraju pripremiti na česte i brze promjene, potencijalnu, ali nužnu cjeloživotnu edukaciju i napredovanje u skladu s potrebama struke i djelatnosti, a svoje poslovanje usmjeravati u skladu s novostima društvenog okruženja u kojem egzistiraju, kako ne bi bile samo inertne institucije, korisnici proračuna, nego aktivni sudionici društvenog razvoja i napredovanja“.⁶⁰

Kaeding, Velasquez i Price također ističu da narodne knjižnice mogu biti pomalo zastrašujuće i neugodne za boravak djeci s posebnim potrebama i njihovim obiteljima, a kao primjer navode djecu s autizmom koja zbog raznih faktora (jarke svjetlosti, mirisa, buke) mogu reagirati repetitivnim oblicima ponašanja, nemirom, vikanjem i ostalim radnjama koje, u tradicionalnom poimanju, nisu prihvatljive u knjižnici. Zaključuju da će mnoge obitelji zbog osjećaja neugode, nesigurnosti i osuđivanja od strane zaposlenika odlučiti više ne zalaziti u prostore knjižnice, međutim, takvo razmišljanje treba iskorijeniti, a korisnike s posebnim potrebama upoznati s mogućnostima koje im pruža knjižnica i s knjižničnim osobljem, koje u svakom trenutku treba biti otvoreno, komunikativno i pristupačno u odnosu sa svim svojim strankama. Korisnike treba upoznati s brojnim knjižničnim projektima i radionicama koje pomažu svima da se osjećaju kao pripadnici zajednice, posebno marginaliziranim skupinama ljudi u nepovoljnom položaju.⁶¹

⁶⁰Mihnjak, J. Uloga knjižnica u prevladavanju društvene isključenosti, n. dj.

⁶¹Kaeding, J.; Velasquez, D. L.; Price, D. Public Libraries for Children with Disabilities and Their Families, n. dj.

5. IFLA-ina Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama

Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, izvornog naziva Library Services to People with Special Needs Section (LSN) jedna je od najstarijih sekcija Međunarodnog saveza knjižničarskih društava i ustanova (IFLA-e), osnovana 1931. godine kao ogranak Sekcije za bolničke knjižnice, u periodu kad je primijećeno da su knjige i čitanje imale pozitivan utjecaj na hospitalizirane vojnike u Prvom svjetskom ratu; drugim riječima, u ranim počecima liječenja knjigom, odnosno, biblioterapije, kojom se Sekcija bavi od samog svog nastanka.⁶² Od pedesetih se godina dvadesetog stoljeća studente i znanstvenike koji nisu knjižničarske struke (npr. iz područja medicine ili socijalnog rada) potiče na sudjelovanje u bolničkom knjižničarstvu,⁶³ što je začetak današnje multidisciplinarnе suradnje različitih polja znanosti s jedinstvenom svrhom pomoći OPP u sudjelovanju u društvu i što kvalitetnijem obrazovanju. S vremenom je Sekcija proširila područje djelovanja od usluga samo za bolničke pacijente do već spomenutih podskupina OPP, bilo da su hospitalizirane ili ne (slijepih i slabovidnih, gluhih i nagluhih, gluhoslijepih, osoba s fizičkim, kognitivnim, mentalnim i razvojnim poteškoćama, osoba zbrinutih u domovima umirovljenika, starijih slabo pokretnih osoba vezanih uz kuću, osoba u kaznenim ustanovama, beskućnika, imigranata) pa je sukladno tome i nekoliko puta mijenjala ime.

Cilj je Sekcije međunarodno razmjenjivanje ideja i iskustava te dizajniranje alata koji povećavaju učinkovitost knjižničnih i informacijskih usluga za OPP kako bi se stvorio jednak i inkluzivan pristup informacijama i knjižničnim uslugama za sve. Rad Sekcije usmjeren je na prevladavanje već spomenutih najčešćih prepreka na koje nailaze OPP, kao što su djelomična ili potpuna nedostupnost knjižnične zgrade i okoliša, građa neprikladnog formata ili sadržaja, nedostupnost posebne opreme i osoblje koje nije upoznato sa specifičnim karakteristikama OPP i zato se osjeća nesigurno u ispunjavanju njihovih zahtjeva i u samoj komunikaciji s njima.⁶⁴ Dugoročni plan Sekcije jest suradnja s organizacijama poput Svjetske federacije gluhih (WFD), Europske udruge za disleksiju (EDA) i ostalim IFLA-inim komisijama i

⁶²Panella, N. M. LSN : A Historical Overview. // IFLA. 20. 3. 2014., str. 2. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/lsn-history.pdf> (24. 8. 2018.).

⁶³Panella, N. M. LSN : A Historical Overview, n. dj., str. 5.

⁶⁴LSN Strategic Plan 2014-2019, n. dj.

sekcijama, kontinuirano provođenje istraživanja te usmeno i pismeno priopćavanje o napretku svog područja djelovanja.⁶⁵

Naime, Sekcija redovito izdaje publikacije⁶⁶ koje prate njezin rad i služe kao norme kojih se treba držati pri usluživanju klijenata s posebnim potrebama u knjižničnom okruženju. Na službenoj internetskoj stranici Sekcije mogu se naći profesionalni godišnji izvještaji, detaljna izvješća sa stručnih sastanaka, akcijski planovi, standardi, smjernice, manifesti, bibliografije, izdanja biltena od 2004. do 2010. godine (prestao je izlaziti), i brojne druge publikacije, a neke su od njih: „Pojmovnik stručnih izraza i definicija“, bibliografija „International Resource Book for Libraries Serving Disadvantaged Persons: 2001-2008“, „Povijesni pregled LSN-a“ i lista za samoprocjenu „Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom“. Nažalost, neki su dokumenti zasada dostupni samo u PDF formatu, međutim, na mrežnoj stranici piše da se radi na tome da se uskoro dodaju i formati prikladniji za OPP. Posebno su vrijedne IFLA-ine smjernice i standardi koji diljem svijeta predstavljaju praktične upute za djelovanje u knjižničnim ustanovama, a u okviru LSN-a izdane su sljedeće:

- Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe,
- Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom,
- Smjernice za građu laganu za čitanje,
- Smjernice za knjižnične usluge za zatvorenike,
- Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj,
- Smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom,
- Smjernice za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu.

Projekti na kojima Sekcija radi tijekom zadnje tri godine vezani su većinom uz OPP s poremećajima sluha i vida, djecu i mlade, beskućnike i osobe s disleksijom. IFLA je sudjelovala u UN-ovom projektu „Nadgledanje i procjena razvoja inkluzije osoba s posebnim potrebama“ (engl. Monitoring and Evaluation for Disability-inclusive Development), u sklopu kojeg je istražila koriste li knjižnice adekvatne programe i smjernice koje vode inkluzivnom

⁶⁵Panella, N. M. LSN : A Historical Overview, n. dj., str. 14.

⁶⁶Publications from LSN. // IFLA. Dostupno na: <https://www.ifla.org/publications/50> (24. 8. 2018.).

i održivom razvoju pristupa informacijama. Rezultati istraživanja s kraja 2017. godine pokazali su da se samo 43% narodnih knjižnica vodilo konkretnim smjernicama koje propisuju dostupnost knjižničnih usluga za sve članove društva, a još je manji postotak raspolagao znatnim novčanim proračunom namijenjenim za tu svrhu. Unatoč tome, više od tri četvrtine narodnih knjižnica nudilo je izvore, usluge i fizički pristup za OPP i pokazalo predanost misiji ostvarivanja jednakog pristupa za sve.⁶⁷

5.1. IFLA-ine Smjernice za građu laganu za čitanje⁶⁸

Građa lagana za čitanje je građa koja je jezično prilagođena i time olakšava čitanje, a usto može, ali i ne mora, olakšavati i razumijevanje pročitano.

Jezik i sadržaj ovakvog tipa građe trebali bi biti konkretni, sažeti, logični, neposredni, jednostavni, s kronološkim radnjama, uz izbjegavanje apstraktnosti i simboličkog izražavanja (metafora), a s pojačanim korištenjem ilustracija i piktograma. Treba voditi računa i o tome da, ako je građa namijenjena odraslima, ne izgleda kao dječja slikovnica i ne koristi prejednostavne izraze.

Od žanrova i medija, u građu laganu za čitanje može spadati beletristika, nebeletristika, vijesti, informativna građa, časopisi, elektronički mediji i netiskana građa (zvučni oblici, televizija, CD-i, DVD-i, MP3, DAISY, mrežna mjesta).

Najveći kupac građe lagane za čitanje su knjižnice. Dakle, knjižničari moraju imati određena znanja i vještine pri odabiru takve građe i olakšavanju pristupa (građu treba jasno označiti i izložiti). Bitno je da knjižnica putem brošura, plakata, mrežnih stranica i sl. razglasi da posjeduje građu laganu za čitanje, a i da osigura ili uputi na programe opismenjavanja. Ključna je i suradnja narodnih i školskih knjižnica sa specijalnim knjižnicama, poput knjižnica za slijepe.

IFLA-ine Smjernice za građu laganu za čitanje usmjerene su na dvije skupine ljudi:

- osobe s posebnim potrebama koje imaju trajnu potrebu za takvom građom,
- osobe s ograničenim jezičnim i čitateljskim sposobnostima kojima takva građa može pomoći u ograničenom vremenskom periodu.

⁶⁷EveryoneHas a Right to Access to Information: IFLA Presents Research on Libraries' Actions for Accessibility at the UN. //IFLA. 23. 12. 2017. Dostupno na: <https://www.ifla.org/node/20029> (24. 8. 2018.).

⁶⁸ Smjernice za građu laganu za čitanje. 2. prerađeno hrvatsko izd. / preradili Misako Nomura, GydaSkatNielsen i BrorTronbacke u ime IFLA-ine Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

Ove se dvije kategorije nadalje dijele po starosti na odrasle, mlade i djecu, koji mogu spadati u jednu ili više sljedećih skupina (mogućnost preklapanja):

- osobe s poteškoćama čitanja (npr. disleksija),
- osobe s poteškoćama učenja/kognitivnim/intelektualnim/mentalnim poteškoćama (lake, umjerene i teške),
- osobe s neuropsihijatrijskim poremećajima (npr. autizam, s potkategorijom Aspergerovog sindroma, Touretteov sindrom, ADHD),
- 'prelingvalno' gluhe osobe,
- gluhoslijepe osobe,
- osobe s afazijom,
- osobe s demencijom,
- osobe s ograničenim čitateljskim sposobnostima uzrokovanim drugim faktorima (npr. novi useljenici, koji se suočavaju s jezičnim, kulturnim, religijskim i obrazovnim razlikama, neizvorni govornici jezika, loši čitači, djeca).

6. IFLA-ina Sekcija za knjižnice za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak

Počevši kao Sekcija za knjižnice za slijepe, ova je IFLA-ina sekcija, srodna prethodno obrađivanoj, uskoro morala promijeniti nazivu Sekciju za knjižnice za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak (engl. LibrariesServingPersonswithPrintDisabilitiesSection, LPD) jer se njezin rad odnosi na sve one koji imaju problema s čitanjem tiskane građe u raznim formatima, pa tako, uz slijepe i slabovidne, ovdje spadaju i, primjerice, osobe s disleksijom ili osobe koje ne mogu rukovati knjigama zbog starosti ili bolesti.⁶⁹ Iako ne postoji usuglašena definicija koja zakonski vrijedi u svim državama svijeta, to mogu biti osobe koje su (bez obzira na bilo koje druge poteškoće) slijepe ili imaju poremećaj vida, percepcije ili čitanja, i to u tolikoj mjeri da se poremećaj ne može ispraviti kontaktnim lećama do razine inače

⁶⁹DahlRathje, B. Librariesservingpersonswithprintdisabilitiessection (LPD) name change. //IFLA. 31. 3. 2009. Dostupno na: <https://www.ifla.org/news/libraries-serving-persons-with-print-disabilities-section-lpd-name-change> (24. 8. 2018.).

prihvatljive za čitanje bez specijalnog svjetla; osobe koje zbog nekog fizičkog nedostatka ne mogu rukovati građom ili pomicati oči onoliko koliko je potrebno za čitanje; i disleksične osobe kojima se može pomoći grafičkim preformatiranjem originalne građe, bez potrebe pojednostavljanja samog sadržaja radi lakšeg razumijevanja teksta.⁷⁰

Potreba za nastankom ove IFLA-ine sekcije proizlazi iz toga da je sveukupni postotak objavljenih informacija pristupačnih za osobe koje ne mogu čitati standardni tisaku svijetu veoma nizak, a danas se kreće oko samo 5%.⁷¹ Pristupačan (engl. accessible) format znači format koji je prilagođen, uz što manje nužne izmjene, potrebitim korisnicima koji moraju uz pomoć takvog formata imati nesmetan pristup znanju, znanosti, istraživanju, uživanju u umjetnosti i kulturnom životu.⁷² Ti formati⁷³ uključuju:

- taktilne tiskane formate poput Braillevog i Moonovog pisma,
- ne-taktilne tiskane formate poput Large i GiantPrinta,
- digitalne zvučne knjige, koje obično sadržavaju neki *markupelement*, poput formata DAISY, sa sljedećim podtipovima: zvučnim zapisom ljudskog govora; zvučnim zapisom ljudskog govora i cjelovitim tekstom; sintetskim govorom i cjelovitim tekstom,
- sadržaje bazirane na tekstu, u nekom drugom digitalnom formatu, poput digitalne brajice, ePuba, ASCII-ja, Worda,
- elektroničke formate (zvučne, video, grafičke, itd.) koji nisu bazirani na tekstu,
- analogne zvučne knjige (npr. na zvučnoj kazeti),
- taktilne ili reljefne grafičke formate, itd.

⁷⁰Keyperformanceindicatorhandbook for librariesservingprintdisabledpeople. / compiledby Jon Hardisty, Royal National Institute ofBlindPeople, National Library Service, England,SebastianMundt, Hochschule der Medien Stuttgart, Germany. IFLA : 2012. Dostupno na: https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-print-disabilities/publications/performance_indicators_lpd_final_2012-10-31.pdf (24. 8. 2018.).

⁷¹AbouttheLibrariesServingPersonswithPrintDisabilitiesSection. // IFLA. Dostupno na: <https://www.ifla.org/about-lpd> (24. 8. 2018.).

⁷²MarrakeshTreatyto Facilitate Access to Published Works for Persons Who Are Blind, VisuallyImpaired or OtherwisePrintDisabled. // WIPO. 2013. Dostupno: http://www.wipo.int/wipolex/en/treaties/text.jsp?file_id=301019 (24. 8. 2018.).

⁷³Keyperformanceindicatorhandbook for librariesservingprintdisabledpeople, n. dj., str: 4.

Informacije za korisnike s invaliditetom: potrebni formati medija

Skupine po vrstama invaliditeta	Uvećani tisak	Vrpce /DAISY CD/DVD	Braji-ca	Mrežne strani-ce	Video s tit-lovima i/ili znakovnim jezikom	Tekstual-ni tele-fon	Grada laga-na za čitanje
S oštećenjima vida	x	x	x	x			
Glupi i s oštećenjima sluha				x	x	x	x
S teškoćama pri čitanju	x	x		x			x
S motoričkim poremećajima		x		x			
Sa sniženim intelektual-nim sposobnostima		x		x			x

Slika 1. Informacije za korisnike s invaliditetom: potrebni formati medija.⁷⁴

Ciljevi LPD-a su utemeljiti svjetsku knjižnicu s građom dostupnom svima, utjecati na internacionalnu politiku dostupnosti znanja i informacija kroz partnerske veze s ostalim organizacijama, uvesti smjernice za najbolju praksu i podići ugled LPD-a u knjižničarskoj zajednici.⁷⁵ LPD se sastoji od 80 knjižničarskih organizacija, ali zastupa i brojne druge članove poput škola, transkriptora, proizvođača hardvera i softvera, nabavljače i trgovačke posrednike koji distribuiraju građu prilagođenu osobama koje ne mogu čitati standardni tisak.⁷⁶ Publikacije koje nudi internetska stranica LPD-a uključuju akcijski plan, godišnje izvještaje (doduše, najrecentniji je za period 2006.-2007.), manifest, izvještaje sa stručnih sastanaka, izdanja biltena od 2003. do 2017. godine, naposljetku, smjernice:⁷⁷

- Kako organizirati konferencije, satelitske simpozije i seminare za obuku,
- Smjernice Svjetske unije slijepih o omogućavanju korištenja Powerpointa i ostalih vizualnih prezentacija,
- Smjernice za projektiranje i izgradnju integriranih digitalnih knjižničnih sustava,
- Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga,
- Smjernice za knjižnične usluge za korisnike Braillevog pisma.

⁷⁴Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu, n. dj., str. 12.

⁷⁵AbouttheLibrariesServingPersonswithPrintDisabilitiesSection, n. dj.

⁷⁶Keninger, K. LPD Statement VITreaty 2016. // IFLA. 15. 5. 2018. Dostupno na: <https://www.ifla.org/publications/node/10541?og=72> (24. 8. 2018.).

⁷⁷Publicationsfrom LPD. // IFLA. Dostupno na: <https://www.ifla.org/publications/72> (24. 8. 2018.).

LPD je 2016. godine u Louisvillu u američkoj saveznoj državi Kentucky, u suradnji s Američkom tiskarom za slijepe, organizirao konferenciju pod nazivom „Prilagođavanje čitateljskog iskustva individualnim potrebama“⁷⁸ kako bi se stvorila inkluzivna čitateljska zajednica. Cilj je konferencije bio da svatko dobije mogućnost proživjeti najbolje moguće čitateljsko iskustvo kroz knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, i to korištenjem široko dostupne bogate zvučne i tekstualne građe s opisom ilustracija i/ili u taktilnim formatima te uvođenjem personaliziranih načina čitanja. Izlaganja su se doticala tema poput mijenjanja uloge knjižničara iz perspektive Ugovora iz Marakeša, olakšavanja procesa odabira građe, pronalaženja i omogućavanja pristupa prilagođenoj građi i zbirkama, pristupačnih zvučnih knjiga, usluživanja čitavog spektra osoba koje ne mogu čitati standardni tisak, stvaranja inkluzivne zajednice kroz programe i događaje, dodane vrijednosti analognih usluga usred digitalnog doba i promocije korištenja brajice.

6.1. Ugovor iz Marakeša

Međunarodna ograničenja autorskih prava uvelike utječu na to da osobe koje ne mogu čitati standardni tisak nemaju mogućnost čitanja iste knjige, po istoj cijeni i u isto vrijeme kao i ostatak svijeta, pa se zato knjižnice i ostali dobrovoljni nabavljači građe u prilagođenim formatima diljem svijeta koriste oskudnim resursima jer moraju dvostruko uložiti u transkripciju i proizvodnju.⁷⁹ Upravo iz tog razloga osjetila se potreba za mijenjanjem zakona o autorskim pravima na svjetskoj razini, pa je u lipnju 2013. godine usvojen, a 30. rujna 2016. godine stupio na snagu Ugovor iz Marakeša, jedan od ugovora o autorskim pravima Svjetske organizacije za intelektualno vlasništvo (WIPO-a) koji „osobama i organizacijama korisnicima omogućuje da umnažaju djela u pristupačnim formatima te da ih distribuiraju u EU-u i trećim zemljama koje su stranke Ugovora“.⁸⁰ Jednostavnije rečeno, zakonom ovlaštenisubjekti (npr. javne ustanove, neprofitne organizacije, poput knjižnica, pa i samih korisnika, njihovih asistenata, njegovatelja ili ikoga tko djeluje u njihovo ime) mogu proizvoditi pristupačne formate djela bez odobrenja autora, a iznimka u autorskim pravima

⁷⁸ Tailoring the Reading Experience to Meet Individual Needs. // IFLA. 5. 7. 2018. Dostupno na: <https://www.ifla.org/node/10341> (24. 8. 2018.).

⁷⁹ Kenninger, K. LPD Statement VI Treaty 2016, n. dj.

⁸⁰ Ugovor iz Marakeša o pristupu slijepih i slabovidnih osoba objavljenim djelima: EU otvorio put za ratifikaciju. // Europsko vijeće - Consilium. 10. 5. 2017. Dostupno na: <http://www.consilium.europa.eu/hr/press/press-releases/2017/05/10/marrakesh-treaty/pdf> (24. 8. 2018.).

omogućava i javnu izvedbu autorskih djela,⁸¹ što znači da će osobe koje ne mogu čitati standardni tisak mnogo brže doći do željene građe, bez mukotrpnih zavrzlama oko pitanja autorskih prava. Ta građa podrazumijeva literarne i umjetničke radove u obliku teksta, notacija i/ili povezanih ilustracija, koji mogu biti i u audio formatu, a objavljeni su ili nekim drugim načinom priopćeni javnosti. Važno je napomenuti da je cjeloviti tekst Ugovora iz Marakeša dostupan u tiskanom, audio, Daisy i Braille formatima na službenoj internetskoj stranici WIPO-a.⁸²

Ugovorne stranke mogu biti sve države članice WIPO-a, ovlaštene međuvladine organizacije i Europska unija, koje je još 2014. godine potpisala Ugovor, međutim, zbog pravnog pitanja o tome ima li Unija isključivu nadležnost za sklapanje Ugovora iz Marakeša, proces ratifikacije je odgođen,⁸³ a zemlje članice EU-a trebale bi ratificirati Ugovor do 11. listopada ove godine. Imajući na umu da većina osoba koje ne mogu čitati standardni tisak potječe iz zemalja u razvoju ili najslabije razvijenih zemalja, u Ugovoru stoji da WIPO može pružiti financijsku pomoć bilo kojoj stranci potpisnici Ugovora koja spada u zemlje u razvoju ili zemlje u tranziciji na tržišno gospodarstvo.⁸⁴

U zagrebačkoj Gradskoj knjižnici, 10. svibnja 2018. godine, održano je Međunarodno stručno savjetovanje o Ugovoru iz Marakeša u organizaciji Hrvatske knjižnice za slijepe, Hrvatskog saveza slijepih, Hrvatskog knjižničarskog društva i Knjižnica grada Zagreba.⁸⁵ Sudionici Savjetovanja⁸⁶ bili su međunarodni i domaći stručnjaci iz područja knjižničarstva, informacijskih znanosti, prava, civilnog sektora i nakladništva, ali i same slijepe i slabovidne osobe; uz pripremljena izlaganja, sudjelovali su i u panel raspravi. Vojin Perić, predsjednik Hrvatskog saveza slijepih, gradski zastupnik u Gradskoj skupštini Grada Zagreba, predsjednik Uprave Hrvatske knjižnice za slijepe, dramatičar i glumac, utemeljitelj i organizator međunarodnog zagrebačkog festivala kazališta slijepih i slabovidnih 'B I T' (BlindinTheatre), otvorio je skup govorom potaknutim osobnim iskustvom o slobodi koju

⁸¹ Silić Švonja, A. Međunarodno stručno savjetovanje o Ugovoru iz Marakeša: sloboda koju nam pruža pismenost. // GKR. 30. 5. 2018. Dostupno na: <https://gkr.hr/Magazin/Knjiznicaranje/Medunarodno-strucno-savjetovanje-o-Ugovoru-iz-Marakesa-sloboda-koju-nam-pruza-pismenost> (24. 8. 2018.).

⁸² Marrakesh Treaty to Facilitate Access to Published Works for Persons Who Are Blind, Visually Impaired or Otherwise Print Disabled., n. dj., str. 3.

⁸³ Ugovor iz Marakeša o pristupu slijepih i slabovidnih osoba objavljenim djelima, n. dj.

⁸⁴ Marrakesh Treaty to Facilitate Access to Published Works for Persons Who Are Blind, Visually Impaired or Otherwise Print Disabled., n. dj., str. 2, 9.

⁸⁵ Međunarodno stručno savjetovanje o Ugovoru iz Marakeša. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na: <http://hkdrustvo.hr/hr/skupovi/skup/360/> (24. 8. 2018.).

⁸⁶ Silić Švonja, A. Međunarodno stručno savjetovanje o Ugovoru iz Marakeša: sloboda koju nam pruža pismenost, n. dj.

pruža pismenost i samostalnosti koju je zadobio naučivši brajicu. Marija Šiša Hrlić iz Državnog zavoda za intelektualno vlasništvo iznijela je prilagodbe hrvatskih zakona o autorskom pravu Ugovoru iz Marakeša. Jelena Lešaja predstavila je rad Hrvatske knjižnice za slijepce kao njezina predsjednica, a Dunja Marija Gabriel nacionalnu kampanju „I ja želim čitati!“. Karen Keninger, ravnateljica Nacionalne knjižnične službe za slijepce i slabovidne osobe s invaliditetom u Kongresnoj knjižnici u Washingtonu, i sama slijepa od rođenja, naglasila je važnost jednakog pristupa znanju. Luc Maumet predstavio je WIPO-ov Konzorcij za pristupačne knjige (engl. Accessible Books Consortium – ABC Consortium), koji se bavi inkluzivnim nakladništvom i nudi internetsku uslugu Global Book. Global Book mrežni je katalog, knjižnica za knjižničare i tehnička platforma koja omogućava pristup građi slijepim i slabovidnim osobama na 76 svjetskih jezika; Hrvatska zasad nije članica te platforme pa bi bilo korisno da ju Maumetovo izlaganje potakne na učlanjivanje.

7. HKD-ova Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama

Po uzoru na IFLA-inu Sekciju za knjižnične usluge za OPP, godine 2001. pri Hrvatskom knjižničarskom društvu (HKD-u) u sklopu Sekcije za narodne knjižnice s radom započinje Radna grupa za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, da bi u studenom 2002. godine prerasla u Komisiju za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama.⁸⁷ Cilj je Komisije osamostaljivanje i ravnopravno uključivanje OPP u život zajednice te poboljšanje kvalitete pružanja knjižničnih usluga za OPP u narodnim, sveučilišnim, fakultetskim i školskim knjižnicama. Radi praćenja razvoja stanja knjižničnih usluga za OPP, Komisija redovito provodi sveobuhvatna istraživanja na temelju kojih izrađuje baze podataka. Od početka svog djelovanja uključena je u organiziranu suradnju s ustanovama, udrugama i organizacijama s područja knjižničarstva, kulture, obrazovanja i nakladništva u Hrvatskoj (npr. s Hrvatskim zavodom za knjižničarstvo pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici iz zagrebačkom Gradskom knjižnicom), bolnicama, domovima

⁸⁷Frajtag, S.; Gabriel, D. M. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama deset godina djelovanja (2000.-2010.). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 2(2010). Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/120428> (24. 4. 2018.).

Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na: https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/ (24. 8. 2018.).

umirovljenika, kaznenim ustanovama te udrugama i ustanovama za osobe s posebnim potrebama, poteškoćama i oštećenjima u Hrvatskoj (poput Udruge za promicanje inkluzije, Hrvatske udruge za disleksiju [HUD-a], Hrvatskog saveza slijepih, itd.). Pri organiziranju igraonica, radionica i edukacije knjižničara za rad s OPP te pri promicanju prava za OPP i prevođenju publikacija (standarda, smjernica i uputa) za knjižnične usluge za OPP, Komisija također surađuje s vanjskim stručnim suradnicima iz područja defektologije, logopedije, informatike, programiranja, pedagogije u odgojno-popravnim zavodima i sa samim OPP. U suradnji s ostalim udrugama, Komisija redovito organizira stručne skupove s međunarodnim sudjelovanjem, a dosadašnje su teme bile usluge za: osobe sa specifičnim teškoćama učenja, čitanja i pisanja, osobe s oštećenjima sluha, slijepe, slabovidne i gluhoslijepe osobe, osobe u kaznenim ustanovama, bolničke pacijente, osobe u trećoj životnoj dobi i osobe u domovima umirovljenika, osobe s demencijom, darovitu djecu i mlade te osobe s intelektualnim i psihosocijalnim poteškoćama; pismenost i čitanje u javnim knjižnicama i građa lagana za čitanje; dostupnost građe, zgrada, usluga i programa; literatura za korisnike posebnih knjižničnih programa (prilagođeni didaktički priručnici, školski udžbenici, radni materijali, lektire, novine i časopisi); novo informacijsko-tehnologijsko okruženje te UN-ova Konvencija o pravima osoba s invaliditetom. Od 2005. godine HKD-ova Komisija za OPP ima jednog predstavnika u Stalnom odboru IFLA-ine Sekcije za knjižnične usluge za OPP sa statusom redovnog člana s pravom glasa.

Uz pomoć Hrvatskog čitateljskog društva i Hrvatske udruge za disleksiju, Komisija je 2002. godine organizirala radionicu o ulozi knjižnica u opismenjavanju OPP i, u suradnji s logopedima, seminare za knjižničare o prepoznavanju djece s poteškoćama u čitanju i pisanju. Godine 2004. Komisija u suradnji s IFLA-inom Sekcijom za knjižnične usluge za OPP, HUD-om i Hrvatskim zavodom za knjižničarstvo organizira trogodišnji projekt „Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama – utvrđivanje problema čitanja i pisanja kod osoba s poremećajem u ponašanju i izrečenim odgojnim mjerama u Republici Hrvatskoj”. Jedan je od najznačajnijih projekata Komisije mlada nacionalna kampanja „I ja želim čitati!” posvećena osobama s teškoćama čitanja i disleksijom, o kojoj će kasnije biti više riječi.

8. „Knjižnica širom otvorenih vrata“

Knjižnice grada Zagreba od 2007. godine provode projekt „Knjižnica širom otvorenih vrata“⁸⁸ s ciljem socijalne inkluzije OPP i poticanja cjeloživotnog učenja. Unutar projekta aktivni su sljedeći programi:

- „Igraonica – pričaonica – maštaonica“: program za djecu predškolske i školske dobi s teškoćama sluha, govora, čitanja i pisanja. Na radionici se čita i razgovara o slikovnicama, a potiče se i likovno i scensko stvaralaštvo. Osim djece, pomaže se i njihovim roditeljima, nastavnicima i odgajateljima stručnom literaturom, knjigama za samopomoć, osiguravanjem građe lagane za čitanje i informiranjem o udrugama koje se bave posebnim potrebama,
- kreativne radionice i kulturna događanja (likovne radionice, izložbe, scenske predstave, književni susreti) namijenjene djeci i mladima s teškoćama u razvoju i mentalnim i tjelesnim invaliditetom,
- „Upoznajmo glazbene instrumente“: glazbeni edukacijski program za slijepu i slabovidnu djecu i mlade uz predavanja, koncerte i razgovore s umjetnicima te poticanje korištenja računala za slijepe,
- izrada taktilnih slikovnica za slijepu i slabovidnu djecu,
- volonterski rad OPP u Knjižnicama Tina Ujevića i Vladimira Nazora,
- kolektivni posjeti knjižnicama članova udruga i polaznika centara za OPP, u što je uključeno i razgledanje izložaba, pričanje priča, predstavljanje knjiga, računalne radionice, sudjelovanje u malim kvizovima znanja i kolektivni upisi u knjižnicu.

Projekt uključuje i izložbe autorskih radova (slika, crteža, skulptura, maketa, oslikanih tkanina, namještaj, upotrebnih predmeta od filca, keramika i malih literarnih radova) korisnika projekta, a posebno su vrijedne i popratne radionice koju vode djeca s posebnim potrebama za svoje vršnjake.

⁸⁸Čičko, H. Projekt “Knjižnica širom otvorenih vrata”. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 10-14. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/120430>(24. 8. 2018.). Knjižnica širom otvorenih vrata. // Knjižnice grada Zagreba. Dostupno na: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/5993>(24. 8. 2018.).

9. Knjižnične usluge za slijepo i slabovidne osobe

U sveukupnoj svjetskoj populaciji slabovidnih osoba (oko 253 milijuna), od kojih je 81% starije od 50 godina, manji je udio onih potpuno slijepih (36 milijuna) od onih s umjerenim do strogim oštećenjem vida (217 milijuna).⁸⁹ Preko 80% svih oštećenja vida može biti spriječeno ili (iz)liječeno,⁹⁰ što znači da mnogi uz dovoljno vježbe i pravilna pomagala mogu funkcionirati kao videće osobe te čak čitati standardni ili sitni tisak brže i bolje od uvećanog.⁹¹ Međutim, do pojave novih informacijsko-komunikacijskih tehnologija, većina je slijepih i slabovidnih osoba pri potrazi za informacijama ipak bila ograničena na tradicionalne pristupačne formate poput brajice, uvećanog tiska i zvučnih knjiga.⁹²

U današnjem se informacijskom dobu konstantno radi na digitalizaciji knjižničnih usluga i građe te na razvoju telekomunikacijskih i informacijskih tehnoloških pomagala kako bi slijepi i slabovidni mogli pravedno uživati u informacijskom društvu i društvu znanja. Tako danas postoje programi za softversko prevođenje koji mnogostruke tradicionalne pristupačne formate proizvode na temelju jedne 'označene' izvorne datoteke uz korištenje jezika za organizaciju dokumenata kao što je XML.⁹³ Iz Švedske knjižnice za zvučne knjige i brajicu potekao je Konzorcij DAISY (Digitalni dostupni informacijski sustav, engl. DigitalAccessibleInformationSystem) koji okuplja lako pregledne sadržaje za osobe koje se koriste digitalnim zvučnim datotekama, a danas je u njega uključeno više od sto zemalja.⁹⁴ Sve su zastupljenija računala prilagođena slijepima (u Hrvatskoj se uvode 1990-ih); shodno tome, bitno je uskladiti i pristupačnost mrežnih stranica, o čemu je već bilo riječi.

9.1. Knjižnice za slijepo

Organizirane knjižnične usluge za slijepo započete su sredinom 19. stoljeća u sklopu humanitarnog rada namijenjenog OPP; primjerice, misionarke su radi širenja kršćanstva

⁸⁹ Blindness and visual impairment. // WIPO. 11. 8. 2017. Dostupno na: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment> (24. 8. 2018.).

⁹⁰ Ibid.

⁹¹ Dequin, H. C.; Johns, J. L. Literacy Resources in the U.S. and Canada for Visually Impaired Students, str. 149 // *Journal of Reading*, 29, 2(1985), str. 148-154. Dostupno na: <http://www.jstor.org/stable/40029641> (24. 8. 2018.).

⁹² Tupek, A. Digitalizacija građe za slijepo i slabovidne osobe potrebe i mogućnosti, str. 106. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 2(2010), str. 105-116. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/120450> (24. 8. 2018.).

⁹³ Knjižnice za slijepo u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga, str. 60 / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Sköld. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

⁹⁴ Knjižnice za slijepo u informacijsko doba, n. dj., str. 40.

dijelile Bibliju u prilagođenom obliku u Aziji i Africi, gdje su se zatim počele otvarati knjižnice za slijepe.⁹⁵ Takve su se knjižnice diljem svijeta često razvijale iz ustanova za rehabilitaciju slijepih i slabovidnih (npr. u Kanadi, Australiji, Ujedinjenoj Kraljevini) ili kao potpora slijepim ratnim veteranima, međutim, ponegdje su se razvile unutar općeg knjižničnog sustava kao javno financirane nacionalne mreže (npr. u Danskoj, Švedskoj i SAD-u; prisjetimo se već spomenute američke Nacionalne knjižnične službe za slijepe i osobe s fizičkim oštećenjima, engl. National Library for the Blind and Physically Handicapped: NLS/BPH).⁹⁶ Nažalost, knjižnice za slijepe su, u usporedbi s narodnim knjižnicama, još uvijek nedovoljno razvijene čak i u relativno naprednim zemljama; većina ih omogućuje pristup k tek manje od 5% građe objavljene u njihovoj državi.⁹⁷ U Švedskoj, primjerice, ipak vrijedi zakon u kojem stoji da 25% knjiga proizvedenih u zemlji mora biti stavljeno na raspolaganje ljudima koji ne mogu čitati standardni tisak.⁹⁸

Prve organizirane knjižnične usluge za slijepe i slabovidne osobe u Hrvatskoj također se počinju provoditi krajem 19. i početkom 20. stoljeća, i to većinom u odgojno-obrazovnim ustanovama za slijepe.⁹⁹ U Zagrebu je 1895. godine otvoren prvi Zavod za odgoj slijepice djece u jugoistočnoj Europi, koji djeluje i danas kao Centar za odgoj i obrazovanje „Vinko Bek“, a imao je bogatu knjižnicu s građom na brajici. Društvo za izobražene slijepce, osnovano 1921. godine, također je imalo knjižnicu s fondom na brajici, uništenu u Drugom svjetskom ratu.¹⁰⁰

9.1.1. Hrvatska knjižnica za slijepe

Od 1949. godine u okviru Gradskog odbora Saveza slijepih Zagreb sustavno se iručno prepisuju knjige na brajici i tako se stvara temeljni fond Hrvatske knjižnice za slijepe,¹⁰¹ koja formalno djeluje od 1. siječnja 1965. godine pri Hrvatskom savezu slijepih. Knjižnica je svoju građu posuđivala čitavoj bivšoj Jugoslaviji pa zbog velike zainteresiranosti osniva vlastitu

⁹⁵ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba, n. dj., str. 17.

⁹⁶ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba, n. dj., str. 18.

⁹⁷ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba, n. dj., str. 16.

⁹⁸ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba, n. dj., str. 45.

⁹⁹ Frajtag, S. Stanje, iskustva i perspektive knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u Hrvatskoj. // Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : stanje i perspektive / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2013. Str. 17. URL: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepe_i_slabovidne.pdf (24. 8. 2018.).

¹⁰⁰ Frajtag, S. Stanje, iskustva i perspektive knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u Hrvatskoj, n. dj., str. 20.

¹⁰¹ Frajtag, S. Hrvatska knjižnica za slijepe : odjeli i usluge. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 63-75. URL: <https://hrcaj.srce.hr/file/120444> (24. 8. 2018.).

tiskaru za proizvodnju na brajici i vlastiti studio za snimanje zvučnih izdanja. Godine 2000. postaje samostalna javna ustanova u kulturi, prva i jedina knjižnica za slijepe u državi.

Knjižnica oduvijek ide ukorak s razvojem tehnologije: tiskarske strojeve 1994. godine zamjenjuju računala, zvučne se knjige počinju snimati na CD-ima, u MP3 formatu, 2003. godine započinje digitalizacija arhiva, 2010. pridružuje se Konzorcij DAISY, 2015. pokreće uslugu „e-knjige“¹⁰² pomoću koje se zvučne knjige mogu preuzeti direktno s internetske stranice. Građa se može dostaviti na kućnu adresu i u učeničke domove i domove umirovljenika, a fond na brajici može se naručiti u povratnom ili bespovratnom obliku (tiskanje na zahtjev).¹⁰³ Osim slijepih i slabovidnih, u Knjižnicu se sve više učlanjuju i osobe s motoričkim oštećenjima, poteškoćama čitanja, ADHD-om, disleksijom, što zahtijeva dodatnu prilagodbu građe.¹⁰⁴ Knjižnica održava brojne projekte, izložbe, kvizove, opismenjavanja slijepih, promocije vlastitih izdanja, koncerte, predstave, književne tribine, edukativno-informativne posjete učenika osnovnih i srednjih škola, tematska predavanja znanstvenika, akademika i liječnika, natjecanja u brzom i izražajnom čitanju brajice sa svrhom; popularizira Braillevo pismo; uključuje domaće autore u interpretaciju zvučnih izdanja njihovih djela; predstavlja djela slijepih autora; dostavlja građu na kućnu adresu; uključena je u kampanju „I ja želim čitati!“ i podržava brojne humanitarne akcije.¹⁰⁵

Zasebni projekti HKS-a 2018. godinesu: Čitateljski klub HKS-a, Podcast HKS-a (audio emitiranje putem Interneta, kombinacija emisije i fanzina/biltena), nagrada „Antun Lastrić“ koja bi se jednom godišnje dodjeljivala osobi ili ustanovi koja je doprinijela kulturnom životu, obrazovanju i pismenosti slijepih osoba te organizacija jednodnevnog regionalnog međunarodnog savjetovanja o Ugovoru iz Marakeša u svibnju 2018. godine.¹⁰⁶

10. Knjižnične usluge za gluhe i osobe s oštećenjima sluha

¹⁰² Lešaja, J. Prijedlog programa rada Hrvatske knjižnice za slijepe za 2018. godinu. // Hrvatska knjižnica za slijepe. URL: <http://www.hkzasl.hr/PRIJEDLOG%20PROGRAMA%20RADA%20HKS%202018.doc> (24. 8. 2018.).

¹⁰³ Ibid.

¹⁰⁴ Ibid.

¹⁰⁵ Ibid.

¹⁰⁶ Ibid.

Oštećenja sluha mogu nastati u jednom od tri razdoblja: *prenatalnom* (prije rođenja, najčešći oblik), *perinatalnom* (za vrijeme poroda) i *postnatalnom* (poslije rođenja).¹⁰⁷ Shodno tome, oštećenja sluha mogu po vremenu nastanka biti *prelingvalna* (kongenitalna ili stečena prije razvoja govora i jezika, obično u dobi do četiri godine; govor u tih osoba je često nerazumljiv, slabo vladaju jezikom okoline pa imaju teškoća i u razumijevanju pročitano, međutim, mogu tečno vladati znakovnim jezikom)i, nasuprot tome, *postlingvalna* (govor je razumljiv, nemaju problema s čitanjem i pisanjem, ali razumijevanje tuđeg govora je otežano ili nemoguće).¹⁰⁸ Prema težini, oštećenja sluha dijele se na *nagluhost*, gdje se govor prima dominantno slušanjem, i *gluhoću*, gdje se govor prima dominantno vidom, čitanjem s usta, uz upotrebu slušnog aparata.¹⁰⁹ Što je oštećenje teže, to se osoba pri komunikaciji više oslanja na osjetilo vida.¹¹⁰ Dvije su vrste znakovnog jezika: simultana komunikacija, gdje se istovremeno govori i znakuje, i ‘pravi’, prirodni znakovni jezik, gdje se znakuje bez govorenja.¹¹¹ Kako bi se osobama s oštećenjima sluha osiguralo jednako pravo na informacije, treba im, ovisno o preferencijama, omogućiti prevođenje na znakovni jezik, titlovanje tekstova, podršku govornog (oralnog) tumača ili primanje akustičnih informacija pomoću slušnih pomagala koja mikrofonom prenose zvuk izravno s usana govornika u slušni aparat, poput sustava FM (engl. frequencymodulation) ili induktivne petlje, čime se znatno smanjuje pozadinska buka.¹¹²

Gluhoća se obično naziva ‘nevidljivim hendikepom’ jer se na prvi pogled ne može primijetiti da osoba ima posebne potrebe. Međutim, gluhoća može itekako naštetiti čovjekovom socijalnom životu, kao što je naglasila i gluhoslijepa američka aktivistica i spisateljica, Helen Keller: „Sljepoća odvaja čovjeka od stvari, a gluhoća odvaja čovjeka od čovjeka“.¹¹³ Gluhe osobe većinom izbjegavaju posjete knjižnicama zbog teškoća u čitanju koje prate njihovo stanje, a na knjižnicama je da ih potiču na sudjelovanje u njihovim aktivnostima i na korištenje građe i pomagala.

¹⁰⁷ Bradarić-Jončić, S.; Mohr, R. Uvod u problematiku oštećenja sluha, str. 56. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 55-62. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/120442> (24. 8. 2018.).

¹⁰⁸ Pojmovnik, n. dj., str. 21.

¹⁰⁹ Bradarić-Jončić, S.; Mohr, R. Uvod u problematiku oštećenja sluha, n. dj., str. 57.

¹¹⁰ Ibid.

¹¹¹ Bradarić-Jončić, S.; Mohr, R. Uvod u problematiku oštećenja sluha, n. dj., str. 58.

¹¹² Bradarić-Jončić, S.; Mohr, R. Uvod u problematiku oštećenja sluha, str. 60, 61.

¹¹³ Perić, V. Što koga odvaja od čega? // Hrvatski savez slijepih. URL: <https://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/1-vojin-peric-sto-koga-odvaja-cega-1147/> (24. 8. 2018.).

Slater¹¹⁴ se u svom radu osvrće na tri glavna aspekta knjižničnih usluga za gluhe: izgradnju zbirke, knjižnične programe i marketing, odnosno, oglašavanje. MacMillan¹¹⁵ nabraja sedam kriterija koje treba uzeti u obzir pri izgradnji zbirke građe na znakovnom jeziku za gluhe, a to su: vrijeme izdavanja, format, jezik, ciljana dob korisnika, podatci o kulturi, vjerodostojnost i ugled autora i proizvođača te vizualna kvaliteta. Slater ističe da je faktor vremena izdavanja vrlo bitan kod ove građe, tako da bi zbirka trebala sadržavati samo najrecentnije primjerke, imajući na umu napredak znanosti u području gluhoće i promjenjivost znakovnih jezika. Također, treba imati na umu da sadržaj građe može na pozitivan i negativan način prikazivati osobe s oštećenjem sluha. Slater opisuje istraživanje Golosa i Mosesa koji govoreo dva modela prikaza: *patološkom modelu gluhoće*, gdje je gluhoća prikazana kao medicinsko stanje koje se treba liječiti, čime se njeguje kultura stereotipa, i *kulturna perspektiva gluhoće*, koja slavi kulturnu zajednicu osoba s oštećenjem sluha.¹¹⁶ Budući da su znakovni jezici po svojoj prirodi trodimenzionalni, animirani i izražajni, važno je da zbirka sadrži dovoljno video građe koja će pokriti vizualni aspekt kulture gluhih.¹¹⁷ Što se tiče knjižničnih programa za gluhe, oni se dijele na tri skupine: programi koji uče znakovni jezik i kulturu gluhih; programi u čijem stvaranju sudjeluju pripadnici zajednice gluhih; i regularni knjižnični programi koje interpretatori znakovnog jezika učine pristupačnima za gluhe.¹¹⁸ Dobar je primjer radionica hrvatskog znakovnog jezika uz 3D printanje, „Učimo znakovni jezik i kulturu gluhih“,¹¹⁹ održana za djecu predškolske i školske dobi u Medioteci zagrebačke Gradske knjižnice 2017. godine u sklopu projekta „Knjižnica širom otvorenih vrata“. Ovaj knjižnični program spada i u prvu i u drugu kategoriju, jer je u njemu sudjelovao i vanjski suradnik, gluhi mladić Sabahudin Jušić – Buda. Djeca su se upoznala s Budinim bogatim osobnim iskustvom kao gluhe, ali i svestrane osobe koju njegovo stanje ne sprečava da se bavi brojnim i raznovrsnim hobijima – plesom, glumom, manekenstvom, sportom, fotografijom. S druge strane, djeca su ponešto naučila o samoj kulturi gluhih, osnovama znakovnog jezika i dvoručne abecede pomoću koje su na kraju naučila slovkati vlastito ime. Posljednji od čimbenika koje Slater spominje je oglašavanje knjižničnih djelatnosti, pri čemu napominje da je osobna komunikacija

¹¹⁴ Slater, L. PublicLibraryServices to DeafFamiliesandDeafChildren, str. 12. // *DiversityandOutreach*, 19, 3(Winter 2013), str. 12-17.

¹¹⁵ Slater, L. PublicLibraryServices to DeafFamiliesandDeafChildren, n. dj., str. 13.

¹¹⁶ Ibid.

¹¹⁷ Ibid.

¹¹⁸ Slater, L. PublicLibraryServices to DeafFamiliesandDeafChildren, n. dj., str. 14-16.

¹¹⁹ Hajsig, D.; Rakočević Uvodić, M. Radionica hrvatskog znakovnog jezika za djecu uz 3D printanje. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2017. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1405> (24. 8. 2018.).

knjižničara sa zajednicom gluhih od neprocjenjive vrijednosti, ali da se knjižnica treba tom dijelu korisnika obraćati i putem tiska i video materijala, oglasnih ploča i mrežnih stranica.¹²⁰

11. Knjižnične usluge za gluhoslijepe

Gluhosljepoća je „potpuni ili sveukupni gubitak slušne osjetljivosti u kombinaciji s potpunim ili sveukupnim gubitkom vidne osjetljivosti“,¹²¹ i to u tolikoj mjeri da to stanje (a ne bolest!) uzrokuje znatne poteškoće u svakodnevnom životu.¹²² Gluoslijepe osobe rijetko imaju potpun gubitak oba osjetila, a shodno ozbiljnosti stanja kod osobe se formira određen jezični sustav i način komunikacije, tako da se znakovni jezici kojima se služe gluhoslijepi dijele na taktilne, locirane, vođene i jednoručnu i dvoručnu abecedu.¹²³ Valja napomenuti kako ne postoji jedinstven svjetski znakovni jezik, već je svaki nacionalno određen, a u razvijenim su zemljama to zasebni jezici pa gluhoslijepe osobe predstavljaju posebnu jezičnu i kulturnu manjinu (što još uvijek nije slučaj u Hrvatskoj).¹²⁴ Osim znakovnih jezika, gluhoslijepe se osobe služe i prstovnom abecedom, Lormovom abecedom, Braillevim prstima i pismom, tadomom, uvećanim tiskom, glasnim govorom, čitanjem s usana, raznovrsnom pomoćnom tehnologijom, a izuzetnu ulogu u komunikaciji i pristupu informacijama igraju intervenori (pružaju podršku u kretanju i informacije o okolini) i prevoditelji (dekodiraju i prenose informacije u komunikacijskom procesu).¹²⁵

11.1. Pilot istraživanje

FaletarTanacković, Plavšić i Stanarević Katanićsu uz pomoć „Dodira“, osječkog ogranka krovne udruge za gluhoslijepe u RH, 2010. i 2011. godine provele pilot istraživanje o informacijskim potrebama i obrascima ponašanja pri traženju informacija gluhoslijepih osoba

¹²⁰ Slater, L. PublicLibraryServices to DeaffamiliesandDeafChildren, n. dj., str. 16.

¹²¹ Pojmovnik, n. dj., str. 14.

¹²² FaletarTanacković, S.; Plavšić, A.; Stanarević Katavić, S. Informacijske potrebe i ponašanje gluhoslijepih osoba : pilot istraživanje, str. 181. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56, 4(2013), str.179-202. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/210092> (24. 8. 2018.).

¹²³ FaletarTanacković, S.; Plavšić, A.; Stanarević Katavić, S. Informacijske potrebe i ponašanje gluhoslijepih osoba, n. dj., str. 181, 182.

¹²⁴ Ibid.

¹²⁵ Ibid.

u istočnoj Hrvatskoj, s naglaskom na ulozi (narodnih) knjižnica u tom procesu.¹²⁶ Korištena metodologija bila je strukturirani intervju 9 gluhoslijepih osoba. Svi su se ispitanici složili da zbog nedostatka financijskih sredstava ne mogu u potpunosti uživati u blagodatima tehničkih pomagala koja bi im olakšala komunikaciju s okolinom i pristup informacijama. Nadalje, svi su se složili da u društvu postoje predrasude prema gluhoslijepim osobama i neinformiranost javnosti o njihovom stanju, a neki su istaknuli da su i one same dijelom krive za to jer se uglavnom kreću samo u krugu vlastite obitelji i osoba sa sličnim oštećenjima, što je opet uzrokovano neprilagođenošću javnih prostora njihovim potrebama. Također su priznali da ponekad ne žele zamarati ljude pa jednostavno odustanu od traženja željenih informacija, a oni koji žive u obitelji češće i lakše zadovoljavaju svoje informacijske potrebe od samaca, koji se pri tome najviše oslanjaju na udrugu „Dodir“. Informacijske potrebe zadovoljavaju pasivnim pronalaženjem informacija, a tesu potrebe većinom odraz njihovih životnih preokupacija; najčešće posežu za informacijama o zdravlju, svakodnevnom životu, aktivnostima i hobijima, lijepom književnošću, školskom lektinom, domaćim i inozemnim vijestima, stručnom literaturom te literaturom o sportu, prirodi, životinjama, povijesti i zemljopisu, putovanjima, itd. Istaknuli su da često prate javne medije, koji bi se ipak više trebali prilagoditi njihovim potrebama, a rijetko se koriste pristupačnom građom, vjerojatno zbog slabije dostupnosti. Samo su tri ispitanika navela da se koriste računalom i Internetom, a isto ih je toliko bilo učlanjeno u lokalnu narodnu knjižnicu, ali se u pravilu nisu koristili njezinim uslugama, što zbog neljubaznosti i neupućenosti osoblja, što zbog neinformiranosti o ponudi knjižnične građe i usluga. Ti su isti korisnici bili učlanjeni i u Hrvatsku knjižnicu za slijepe, čije usluge zbog udaljenosti od njihova mjesta prebivališta nisu mogli u potpunosti iskoristiti, ali su pohvalili besplatnu poštarinu za posudbu građe te knjižnice. Ostalih šest ispitanika objasnilo je da ih od učlanjivanja u lokalnu knjižnicu odvlače udaljenost knjižnice od mjesta stanovanja, drugi načini informiranja, nedostatak prilagođenih usluga, fizička nedostupnost prostora, problemi u komunikaciji s osobljem i nedostatak vremena. Ispitanici se slažu da bi se knjižnično osoblje trebalo adekvatno obrazovati, a knjižnice čvršće surađivati s udrugama za OPP i više uložiti u promociju svoje ponude za OPP.

11.2. „Osobe koje ne vide i ne čuju su među nama – tolerancija u svakodnevnom životu“

¹²⁶ Ibid.

Godine 2013. u OŠ Ivana Mažuranića u Zagrebu proveden je projekt za učenike četvrtih razreda osnovne škole, „Osobe koje ne vide i ne čuju su među nama – tolerancija u svakodnevnom životu“,¹²⁷ posvećen problematici slijepih, gluhih i gluhoslijepih osoba. U sklopu projekta učenici su posjetili Tiflološki muzej i Hrvatsku knjižnicu za slijepe, razgovarali sa slijepim mladićem o njegovoj svakodnevici, poslušali predavanje prevoditeljice za gluhoslijepe osobe iz Hrvatskog saveza gluhoslijepih osoba „Dodir“ i sudjelovali u radionicama Brailleva pisma, dvoručne abecede i izradi razredne enciklopedije, sve s ciljem razvoja prosocijalnih vještina i razbijanja predrasuda.

12. Knjižnične usluge za osobe s disleksijom

Disleksija (grč. *dys* = slab, nedovoljan + *lexis*= riječi, jezik) kongenitalno je uvjetovan „neurološki poremećaj koji ometa učenje i obradu jezika i očituje se u problemima s čitanjem, *spellingom*, pisanjem, govorom i/ili slušanjem; nemogućnost svladavanja čitanja i pisanja unatoč urednoj inteligenciji i dostatnom trudu“.¹²⁸ Uzroci disleksije nisu mentalna ili osjetilna oštećenja, emocionalni poremećaji ili kulturološka zaklinutost, a Hrvatska udruga za disleksiju smatra ju stanjem, a ne bolešću.¹²⁹ Europsko društvo za disleksiju (EDA) procjenjuje da 8% svjetske populacije ima disleksiju,¹³⁰ a u sveukupnom hrvatskom stanovništvu udio iznosi 8 do 10%.¹³¹ Disleksija koja nije otkrivena i tretirana na vrijeme (najbolje ju je otkriti prije 8. ili 9. godine života)¹³² može pojedincu predstavljati velik problem pri uspješnom snalaženju u društvu i od malih nogu utjecati na samopouzdanje i motivaciju za trud pri obavljanju školskih obveza. Logopedi napominju da je disleksičnim osobama potrebna jezična i grafička prilagodba tekstova kako bi se potaknulo čitanje s razumijevanjem.¹³³

¹²⁷ Gajski, M. Prikaz projekta Osobe koje ne vide i ne čuju su među nama – tolerancija u svakodnevnom životu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60, 2-3(2017), str. 341-360. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/288822> (24. 8. 2018.).

¹²⁸ *Pojmovnik*, n. dj., str. 12.

¹²⁹ *Ibid.*

¹³⁰ *Ibid.*

¹³¹ Miščin, Ž.; Gabriel, D. M. Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom „I ja želim čitati!“, str. 293. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60, 1(2017), str. 289-310. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/278674> (24.8.2018.).

¹³² Miščin, Ž.; Gabriel, D. M. Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom, n. dj., str. 294.

¹³³ *Ibid.*

12.1. „I ja želim čitati!“

„I ja želim čitati!“ nacionalna jekampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom, osmišljena u suradnji devet komisija Hrvatskog knjižničarskog društva, Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i Knjižnica grada Zagreba, a prvi je put službeno predstavljena 30. rujna 2016. godine u Gradskoj knjižnici u Zagrebu na 13. okruglom stolu za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama, pod nazivom "Imate li teškoće čitanja? Dobro došli u knjižnicu!".¹³⁴ U vrijeme pokretanja Kampanje, gotovo 50% knjižnica nije imalo evidenciju o broju korisnika s teškoćama čitanja, a gotovo 90% nije imalo posebnu zbirku ili izdvojenu policu s građom laganom za čitanje.¹³⁵ Rad Kampanje podrazumijeva multidisciplinarnan pristup, tako da se u partnere ubrajaju i Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Hrvatsko logopedsko društvo, Hrvatska udruga za disleksiju, sve vrste knjižnica, škole, vrtići i nakladnici.¹³⁶ Sveukupan broj ustanova i projekata koji su dio Kampanje zaista je zavidan, a neke su od njih: Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ iz Koprivnice, koja još od 2002. godine provodi uslugu „Čitamo s vama - kako prepoznati teškoće u čitanju – disleksiju“¹³⁷; zbirka KGZ-a „Građa lagana za čitanje“¹³⁸; projekti KGZ-ove Dječje knjižnice „M2“¹³⁹; tiskano izdanje knjige lagane za čitanje „Čudnovate zgode šegrta Hlapića“ I. B. Mažuranić u izdanju Zaklade „Čujem, vjerujem, vidim“¹⁴⁰; uz brojne druge.

Kampanja ima nekoliko specifičnih ciljeva, a to su: senzibilizacija šire javnosti o problemima osoba s teškoćama u čitanju i disleksijom, izmjena Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima koja bi tim osobama omogućila lakši pristup knjigama pristupačnim za njihove potrebe, međuinstitucionalna suradnja stručnjaka, povećanje mreže knjižnica koje provode programe za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom i programe za sve osobe koje ne

¹³⁴ Miščin, Ž.; Gabriel, D. M. Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom „I ja želim čitati!“ // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 60, 1(2017), str. 289-310. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/278674> (24.8.2018.).

¹³⁵ Miščin, Ž.; Gabriel, D. M. Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom, n. dj., str. 294.

¹³⁶ Miščin, Ž.; Gabriel, D. M. Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom, n. dj., str. 289.

¹³⁷ Popović, M.; Rakočević Uvodić, M. Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom „I ja želim čitati!“ : postignuća i izazovi. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2018. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1455> (24. 8. 2018.).

¹³⁸ Ibid.

¹³⁹ Ibid.

¹⁴⁰ Gabriel, D. M. Predstavljanje tiskanog izdanja knjige lagane za čitanje „Čudnovate zgode šegrta Hlapića“ Ivane Brlić Mažuranić u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2016. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1281> (24. 8. 2018.).

moгу čitati standardni (crni) tisak, poticanje čitanja te zagovaranje Kampanje kod donositelja političkih odluka na lokalnoj i nacionalnoj razini.¹⁴¹

Oglašavanje rada Kampanje aktivno je kroz mrežne stranice Hrvatskog knjižničarskog društva i Facebook stranicu „I ja želim čitati“, gdje se vrlo ažurno osvježavaju informacije o svim prošlim, trenutnim i nadolazećim projektima i radionicama koje se odvijaju u sklopu Kampanje. Osim izvještaja o djelovanju same Kampanje, na Facebook stranici svakih se nekoliko dana mogu naći zanimljive i inspirativne objave i videozapisi o osobama s disleksijom i njihovim životnim postignućima, samoj disleksiji te o tehnološkom napretku u tom polju.¹⁴² Letak i logotip Kampanje iznimno su upečatljivi, jarke ružičaste boje, sa zanimljivim i jasno istaknutim sloganom i vizualnom metaforom ispremiješanih slova, a uz hrvatsku postoji i engleska verzija sa sloganom „I wish to readtoo!“.¹⁴³

13. Knjižnične usluge za beskućnike i imigrante

IFLA-ine Smjernice za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu uz beskućnike, uključuju i izbjeglice, useljenike, odnosno, imigrante.¹⁴⁴ Obje skupine nemaju trajnu adresu, žive u skloništima, ulicama ili kampovima za izbjeglice, nezaposleni su ili zaposleni na pozicijama ispod svoje razine obrazovanja i mogućnosti, a takav način života dovodi i do čestih zdravstvenih tegoba.¹⁴⁵ Razlika pak stoji u tome što su beskućnici najčešće državljani zemlje u kojoj žive, a imigranti nisu, pa se moraju, uz to što su obično nasilno odvojeni od ostatka obitelji, prilagoditi novoj kulturi, jeziku, religiji i običajima.¹⁴⁶ Ove se skupine ljudi često osjećaju nepoželjnima u knjižnici, ali svaka bi knjižnica trebala stvoriti prijateljsku atmosferu koja prihvaća sve korisnike. Shodno tome, knjižnice mogu ponuditi ove

¹⁴¹ Miščin, Ž.; Gabriel, D. M. Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom, n. dj.

¹⁴² I ja želim čitati. // Facebook. URL: <https://hr-hr.facebook.com/IJaZelimCitati/> (24. 8. 2018.).

¹⁴³ Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama : Dokumenti i linkovi. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/publikacije/ (24. 8. 2018.).

¹⁴⁴ IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness / Julie Ann Winkelstein, Consultant and Primary Editor. Den Haag : Library Services to People with Special Needs Guidelines Working Group, 2017. URL: <https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/ifla-guidelines-for-library-services-to-people-experiencing-homelessness.pdf> (24. 8. 2018.).

¹⁴⁵ Ibid.

¹⁴⁶ Ibid.

i slične usluge: posuđivanje knjižnične građe, i to po mogućnosti na materinjem jeziku izbjeglica, pristup Internetu i računalima, besplatno punjenje mobilnih uređaja, edukativne i zabavne aktivnosti za djecu i odrasle (jezične tečajeve, stručna osposobljavanja, radionice povezivanja s vlastitom kulturom i kulturom nove zemlje), pokretne knjižnice koje posjećuju skloništa za izbjeglice, osobnu komunikaciju s osobljem, a može se uključiti i u akcije podizanja svijesti javnosti, humanitarni rad i prikupljanje novca i potrepština, pomoć pri pronalaženju osobnih dokumenata, angažiranje volontera interpretatora, itd.¹⁴⁷

13.1. „Knjigom do krova“

Knjižnice grada Zagreba od 2009. godine u suradnji s Volonterskim centrom Zagreb vode projekt podrške beskućnicima, „Knjigom do krova“.¹⁴⁸ Korisnici projekta sudjeluju u informatičkim radionicama, književnim i glazbenim susretima, uči ih se korištenju knjižničnog kataloga i potiče na umjetničko stvaranje, ali, kao što i sami kažu, najvažniji im je čimbenik ljudske topline i prihvaćanja te osjećaj pripadnosti zajednici. Ove je godine kratki film „Što kažu korisnici knjižničnih usluga za osobe s iskustvom života u beskućništvu?“¹⁴⁹, u kojem je troje korisnika programa „Knjigom do krova“ podijelilo svoje iskustvo, proglašen najboljim dokumentarnim filmom i najboljim filmom o knjižnici i knjižničarima na 10. dodjeli međunarodne nagrade „A cortodi libri“, koja se dodjeljuje za kratke filmove o knjižnicama pod pokroviteljstvom IFLA-e i Talijanskog knjižničarskog društva.¹⁵⁰

14. Knjižnične usluge za zatvorenike

IFLA-ine Smjernice za knjižnične usluge za zatvorenike vode se UN-ovom Općom deklaracijom o ljudskim pravima, koja promovira što humanije tretiranje osoba u kaznenim ustanovama, u koje spadaju sve vrste zatvora, pritvora, kaznionica, forenzičkih bolnica i

¹⁴⁷ Ibid.

¹⁴⁸ O projektu. // Knjigom do krova. URL: <https://beskucnik.kgz.hr/projekt/> (24. 8. 2018.).

¹⁴⁹ What do users say about library services for people experiencing homelessness/Što kažu korisnici. // Youtube. 13. 7. 2016. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=HFUqQ-q2kEw&feature=youtu.be> (24. 8. 2018.).

¹⁵⁰ Bunić, S. Kratki film o korisnicima Knjigom do krova – dobitnik knjižničarskog Oscara. // Knjigom do krova. 2. 6. 2018. URL: <https://beskucnik.kgz.hr/ostalo/kratki-film-o-korisnicima-knjigom-do-krova-dobitnik-knjiznicarskog-oscar/> (24. 8. 2018.).

sličnih institucija.¹⁵¹ Svaki zatvorenik zadržava pravo pristupa na informacije, osim onda kad se može utvrditi da to predstavlja opasnost.¹⁵² Ova se skupina ljudi potiče da vrijeme provedeno u kaznenim institucijama što više uloži u vlastiti rast i razvoj te da se uključi u obrazovne, rekreacijske i rehabilitacijske programe kako bi što konstruktivnije iskoristili svoje dane izvan slobode i time njegovali koncept cjeloživotnog učenja.¹⁵³ Kako većina svjetske zatvorske populacije dolazi iz sredina s niskom razinom pismenosti i obrazovanja,¹⁵⁴ njihovo im zatvorsko iskustvo zapravo može pomoći da prevladaju informacijske prepreke s kojima su se suočavali u svojoj prijašnjoj okolini i nekadašnjem načinu života.

Na prošlogodišnjem su IFLA-inom Svjetskom knjižničarskom i informacijskom kongresu (WLIC) u Wrocławu, u Poljskoj, sudjelovale dvije predstavnice Komisije za OPP HKD-a, obje nekadašnje članice Stalnog odbora Sekcije LSN-a, Sanja Bunić i Dunja Marija Gabriel. Gabriel je tijekom boravka u Wrocławu posjetila knjižnicu u Gradskom zatvoru, koja aktivno surađuje s narodnom knjižnicom u organiziranju čitateljskog kluba za zatvorenike i kazališnih predstava koje sami zatvorenici pišu i u kojima glume, a članovi IFLA-e imali su priliku posjetiti jednu takvu predstavu.¹⁵⁵

Foršek u svom diplomskom radu predstavlja istraživanje¹⁵⁶ o knjižničnim uslugama u kaznenim ustanovama Republike Hrvatske i zaključuje da je stanje podosta loše. Naime, od 23 kaznene ustanove u RH, 19 ih ima zatvorsku knjižnicu, ali niti u jednoj ne radi osoba knjižničarske struke. Građe ima malo, stara je i nezanimljiva korisnicima. Nabava praktički ne postoji zbog manjka financijskih sredstava, tako da sva građa pristiže darivanjem. Foršek navodi da je poražavajuća činjenica da većina ustanova nema plan u skoroj budućnosti popraviti situaciju. Zadovoljna je jedino suradnjom bjelovarskog zatvora i narodne knjižnice i napominje da su tamošnji zatvorenici zadovoljni i rado koriste knjižnične usluge i građu.

¹⁵¹ Lehmann, V.; Locke, J. Guidelines for libraryservices to prisoners. 3rd ed. TheHague : IFLA, 2005., str. 4. URL: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/92.pdf> (24. 8. 2018.).

¹⁵² Ibid.

¹⁵³ Ibid.

¹⁵⁴ Lehmann, V.; Locke, J. Guidelines for libraryservices to prisoners, n. dj., str. 5.

¹⁵⁵ Bunić, S.; Gabriel, D. M. IFLA-ina Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama na Svjetskom knjižničarskom i informacijskom kongresu u Wrocławu 2017. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2018. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1441> (24. 8. 2018.).

¹⁵⁶ Foršek, P. Zatvorske knjižnice u Republici Hrvatskoj – pregled dosadašnjih istraživanja : diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2014. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/4604/1/Petra%20For%C5%A1ek_Diplomski%20rad.pdf (24. 8. 2018.).

15. Knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj

IFLA-ine Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj usmjerene su na: pacijente na bolničkom liječenju, osobe koje žive u ustanovama i njihove obitelji, vanjske pacijente, pacijente prije ili nakon primanja u bolnicu, pacijente na kućnoj njezi, pacijente na skrbi zajednice, bolničko osoblje i 'starije osobe' ili 'osobe starije životne dobi' (od 60 ili 65 godina naviše) i 'osobe u visokoj starosti' (od 80 godina naviše).¹⁵⁷Ove grupe korisnika mogu knjižnične građe i uslugu koristiti putem samostalnog uslužnog središta koje je dio ustanove u kojoj su smješteni; putem neke vanjske ustanove, koja može i ne mora biti u suradnji s matičnom ustanovom; putem ogranka mjesne narodne knjižnice ili putem knjižnice neke volonterske skupine.¹⁵⁸Zbirke moraju sadržavati štivo za slobodno vrijeme i štivo koje sadržava zdravstvene informacije, oboje u tiskanom i netiskanom obliku.¹⁵⁹ Idealno bi bilo kad bi se osiguralo redovito odvoženje knjiga kolicima na odjele s polupokretnim i nepokretnim korisnicima, međuknjižnična posudba, referentne usluge, savjetovanje i vodstvo, bibliografije s anotacijama za specifične teme, građa za podršku obrazovnih i rehabilitacijskih programa matične ustanove, programi biblioterapije, susreti i rasprave.¹⁶⁰

Što se tiče starijih osoba, važno je imati na umu da je to skupina ljudi koja će, ako ih njihovo zdravstveno stanje u tome previše ne sprečava, utom stadiju života pronaći vremena koje im je dotad nedostajalo za njegovanje interesa koji su bili dio njihove osobnosti tijekom cijelog njihovog životnog vijeka.¹⁶¹Drugim riječima, kao i svi ostali korisnici, svaka starija osoba ima svoje specifične zahtjeve, tako da i knjižnična građa i usluge za ovu skupinu mora biti raznolika i poticati na osobni rast i razvoj i socijalnu inkluziju jer stariji sugrađani itekako mogu puno toga učiniti za svoj osobni napredak, ali i napredak zajednice.

¹⁵⁷ Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj / sastavila radna skupina pod predsjedavanjem NancyMaryPanella, pod pokroviteljstvom Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009., str. 24, 46.

¹⁵⁸ Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, n. dj., str. 25.

¹⁵⁹ Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, n. dj., str. 37.

¹⁶⁰ Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, n. dj., str. 40-42.

¹⁶¹ Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, n. dj. str. 47.

15.1. „65 plus“

Opće je poznato da hrvatsko stanovništvo kontinuirano stari. Prema procjenama Državnog zavoda za statistiku za razdoblje od 2012. do 2016. godine, prosječna starost u RH je 42,8 godina, po čemu spadamo u najstarije nacije Europe.¹⁶² Knjižnice grada Zagreba prepoznale su potrebe ove rastuće populacije pa su 2008. godine pokrenule projekt „65 plus“,¹⁶³ posvećen starijim osobama. Osim knjižnica, u projekt su uključeni i domovi za starije i nemoćne osobe, gerontološki centar Trnje, Pučko otvoreno učilište Zagreb i Volonterski centar Zagreb.

Projekt obuhvaća nekoliko programa:

- „Knjigom do vrata“ – dostava građe u domove za starije i nemoćne i ostale koji nisu u mogućnosti doći u knjižnicu,
- „Slikosat“ – besplatne likovne radionice,
- „Sat informacijske pismenosti za treću životnu dob“ – besplatne radionice,
- „Susreti generacija“ – starije generacije prenose svoje znanje i iskustvo na mlade generacije,
- „Izložba 65 plus“ – izložbe radova osoba starije životne dobi.

16. Biblioterapija

Knjige se kao terapijsko sredstvo koriste već stoljećima, najmanje od srednjeg vijeka, kad su se diljem svijeta počele širiti bolnice. Psihijatrijske i opće bolnice 18. i 19. stoljeća uskoro su počele propisivati čitanje kao dio liječenja, što je dovelo do razvoja biblioterapije.¹⁶⁴ Prvi formalni programi biblioterapije počinju se provoditi u bolničkim knjižnicama u SAD-u početkom 20. stoljeća, dok se u Europi uvode nakon Drugog svjetskog

¹⁶²Rihelj, G. DZS: Procjena ukupnog stanovništva Republike Hrvatske. // HrTurizam. 15. 9. 2017. URL: <http://hrturizam.hr/dzs-procjena-stanovnistva-republike-hrvatske/> (24. 8. 2018.).

¹⁶³Bunić, S. Projekt 65 plus knjižnica grada Zagreba aktivno uključivanje osoba treće životne dobi u kulturna i društvena zbivanja. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53, 2(2010), str. 15-25. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/120432> (24. 8. 2018.).

¹⁶⁴Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, n. dj., str. 15.

rata u bolnicama, zatvorima i školama za posebne skupine učenika.¹⁶⁵ Danas biblioterapiju primjenjuju knjižničari, učitelji, psiholozi i socijalni radnici.¹⁶⁶

Termin *biblioterapija* koristi se za koncept „liječenja knjigom (književnošću) mentalnih, emotivnih i socijalnih problema“,¹⁶⁷ odnosno, „terapijski postupak čitanja u sklopu psihijatrijskog liječenja, obično u okviru grupne terapije“¹⁶⁸, iako se provodi i individualno.

Biblioterapija je čitateljski proces koji se sastoji od tri faze: *percepcije* književnog djela, *afektivne reakcije* i *racionalnog obuhvaćanja* djela, a može se govoriti i o četiri etape procesa: *identifikaciji* čitatelja s likom u knjizi, *projekciji*, gdje čitatelj sebe i svoje osjećaje projicira u lik s kojim se identificirao, kao siguran način ispitivanja vlastitog ponašanja, *katarzi uvidu*.¹⁶⁹

Znatan broj djece i odraslih s posebnim potrebama, a time i njihova okolina, suočava se sa socioemocionalnim poteškoćama, bilo da su to primarne teškoće (kao kod poremećaja u ponašanju i autizma) ili sekundarne, koje su uzrokovane primarnom teškoćom (npr. oštećenjem sluha, sniženom intelektualnom sposobnošću, poremećajima glasovno-govorne komunikacije, oštećenjem vida ili senzoričkim teškoćama, ili teškoćama koje su posljedica neadekvatnih odgojnih utjecaja ili značajki razvoja darovite djece).¹⁷⁰ Stvaranjem ugodne atmosfere, biblioterapeuti dobivaju povjerenje svojih klijenata, koji se upuštaju u emocionalno pročišćenje poistovjećivanjem sa situacijama i likovima iz literature koju koriste pri terapiji.

16.1. „Zita čita“

U Gradskoj knjižnici, na Odjelu za djecu i mladež, Knjižnice grada Zagreba pokrenule su 2013. godine, koja je proglašena Europskom godinom čitanja naglas, projekt „Zita čita“ pod sloganom „Ja sam tvoj pas, čitaj mi naglas!“.¹⁷¹ To je projekt poticanja čitanja za svu djecu do dvanaest godina, a posebno za onu s disleksijom, govorno-jezičnim i emocionalnim

¹⁶⁵Biblioterapija. // Hrvatska enciklopedija. URL: <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=7466> (24. 8. 2018.).

¹⁶⁶ Ibid.

¹⁶⁷ Ibid.

¹⁶⁸Biblioterapija. // Hrvatski jezični portal. URL: <http://hjp.znanje.hr/index.php?show=search> (24. 8. 2018.).

¹⁶⁹Biblioterapija. // Hrvatska enciklopedija, n. dj.

¹⁷⁰Skočić Mihić, S. Biblioterapija u inkluzivnoj praksi. // *Dijete, vrtić, obitelj*, 20, 75(2014), str. 30-31. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/234628> (24. 8. 2018.).

¹⁷¹Zita čita. // Youtube. 25. 4. 2014. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=puAphr1ldn8> (24. 8. 2018.).

teškoćama, teškoćama pažnje i koncentracije, tremom od javnog nastupa, strahom od životinja ili jednostavno sa željom za druženjem s kućnim ljubimcima. Zita je u to vrijeme bila osmogodišnji terapijski pas, mješanka pekinezera i jazavčara, druželjubivog karaktera, naviknuta na provođenje vremena s ljudima uz čitanje naglas. Djeca su uz Zitu mogla jačati svoje vještine čitanja i, prije svega, samopouzdanje, bez straha od kritika i omalovažavanja, što su česte pojave u susretu s vršnjacima. Primijećeno je da su se djeca opustila i otvorila te bila spremna podijeliti vlastite literarne radove i stihove s drugima, a voditeljici je projekta u posebnom sjećanju ostala jedna vidno sramežljiva djevojčica koja je odlučila Ziti povjeriti svoju najveću tajnu, koju čak ni njeni roditelji nisu smjeli znati.¹⁷² Dakle, Zita je djeci pružila emocionalnu utjehu i ohrabrenje pri savladavanju prepreka. Kroz druženje sa Zitom, djeca su zasigurno lakše stupala u razgovor i raspravu i međusobno, ali i s voditeljicom projekta, mr. sc. Ljiljanom Sabljak, i ostalim suradnicima u projektu.

16.2. Biblioterapija u pop kulturi

„Biblioterapija u pop kulturi“ bila je tema 8. međunarodnog stručnog skupa „Knjižnica – središte znanja i zabave“, koji je održan 2012. godine u Karlovcu, u Gradskoj knjižnici „I. G. Kovačić“, u suradnji s Knjižnicom Mirana Jarca Novo Mesto.¹⁷³ Osim knjižničara, na skupu su sudjelovali i stručnjaci s područja pedagogije, sociologije i psihologije čitanja.¹⁷⁴ Na skupu se raspravljalo i o terapijskom učinku neknjižne građe, pa je tako podosta riječi bilo i o muzikoterapiji u kombinaciji s biblioterapijom, primjerice, o blagodatima pozadinske glazbe u knjižnici kao pomoćnog koncentracijskog i terapijskog faktora, o čemu je govorilo predavanje Željke Tonković iz zagrebačke Glazbene škole Blagoja Berse, te o primjenama muzikoterapije kod djece s komunikacijskim teškoćama, o čemu je govorila mr. sc. Ksenija Burić iz zagrebačke glazbene škole i škole stranih jezika „HappyMelody“.¹⁷⁵ Vinko u svom radu govori o dva primjera koja su sudionici ovog skupa opisali kao dobru praksu biblioterapije.¹⁷⁶ Prvi jeod primjera studija slučaja koju je opisala profesorica Ivana Bašić, a

¹⁷²ŠkiljićRavenščak, A. 'To samo Zita smije čuti' - Dijete čita i vježba nastup, a pas – sluša. // Večernji list. 20. 1. 2014. URL: <https://www.vecernji.hr/lifestyle/dijete-cita-i-vjezba-nastup-a-pas-slusa-916146> (24. 8. 2018.).

¹⁷³ 8. međunarodni stručni skup 'Knjižnica - središte znanja i zabave'. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 29. 8. 2012. URL: https://www.hkdrustvo.hr/hr/obavijesti/odabrana_novost/503/ (24. 8. 2018.).

¹⁷⁴ Ibid.

¹⁷⁵ Ibid.

¹⁷⁶ Vinko, I. Biblioterapija u knjižnici : diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2017. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/8587/1/Vinko_diplomski_biblioterapija_u_knjiznici_uredjeno.pdf (24. 8. 2018.).

radi se o terapeutu Williamu McNultyju i njegovom klijentu, sedmogodišnjem dječaku Brianu, koji je patio od nedostatka koncentracije, naizgled neuzrokovanog agresivnog ponašanja, napada ljutnje, plača i tuge, a njegovo ponašanje utjecalo je i na njegove vršnjake u školi. Brianovo ponašanje postalo je takvo u trećoj godini života, nakon gubitka biološkog oca. Nakon prvotnog ignoriranja terapeuta, Brian se s vremenom počeo otvarati i otkrivati da voli knjige o Harryju Potteru. Terapeut je ustanovio da se Brian *identificirao* s Harryjevom likom zbog njihove zajedničke karakteristike, a to je gubitak roditelja u ranoj životnoj dobi. Iskoristivši bogate metafore i likove koji su dio dječakovih najdražih romana (borba dobrih i zlih likova, magično zrcalo Erised [obrnuto od engl. desire: želja, žudnja] koje pokazuje najskrivenije želje onoga tko pogleda u njega), terapeut je kroz igru i razgovor (*projekcija*) uspio Briana navesti da shvati svoje osjećaje, izrazi ih i pomiri se s njima (*katarza*), a time i primijeti problematiku svog ponašanja (*uvid*), koje se na kraju popravilo. Drugi primjer dobre prakse opisala je slovenska knjižničarka Mateja Petric kad je govorila o terapijskim susretima s djevojčicom Klarom. Klara je počela terapiju u trećem razredu osnovne škole jer je imala poteškoća u čitanju i pisanju, što joj je narušilo samopouzdanje. U samo tri tjedna, s deset minuta terapeutskog čitanja dnevno, prvo slušajući autoricu, zatim naizmjenično čitajući s njom i, naposljetku, samostalno čitajući i razgovarajući o djelima, koja je sama birala, Klara je poboljšala svoju tehniku čitanja, riješila se straha od čitanja pred razredom i postala redoviti gost knjižnice.

17. Primjer dobre prakse: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“

Kao primjer dobre prakse bit će predstavljen rad karlovačke Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ i njezinog ogranka, Knjižnice za mlade, koje nude bogatstvo sadržaja za OPP.¹⁷⁷

Knjižnica obiluje računalnom opremom, programima i građom za slijepe i slabovidne osobe. Godine 2003. Knjižnica za mlade postaje prva narodna knjižnica u Hrvatskoj koja nudi uslugu „Jaws“ (engl. Job Access With Speech) – računalo s govornom jedinicom koje slijepim i slabovidnim osobama omogućuje pretraživanje izvora informacija na Internetu.¹⁷⁸ Povodom svjetskog dana Braillevog pisma, 4. siječnja 2012. godine, na Odjelu audiovizualne građe

¹⁷⁷ Na razgovoru i ustupljenim informacijama zahvaljujem se knjižničarkama Gradske knjižnice, Tatjani Basar i Aniti Malkoč Bišćan.

¹⁷⁸ Knjižnične usluge za slijepe. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. URL: <http://www.gkka.hr/knjiznicne-usluge-za-slijepce/> (24. 8. 2018.).

Gradske knjižnice otvara se kutak za slijepe i slabovidne osobe u kojem se nalazi računalna građa i elektronska pomagala poput uređaja „Poet Compact“ i čitača ekrana „Supernova“. Pomoću ove lako upravljive opreme, materijal na crnom tisku se skenira, elektronski očitava, a softver tekst pretvara u zvučni zapis koji se može i pohraniti. U Knjižnici za mlade slijepi korisnici putem Interneta, na koji imaju potpuno besplatan pristup, čestouživaju i u računalnim igrama za slijepe, poput tekstualnih avantura, šaha, mozgalica, virtualnih svjetova, akcijskih zvučnih igara, itd.¹⁷⁹ AV odjel nudi oko 225 zvučnih knjiga za slijepe i slabovidne, koje nabavlja u suradnji s Hrvatskom knjižnicom za slijepe, građu u DAISY formatu, oko 5500 glazbenih CD-a, 1000 DVD-a, 4600 gramofonskih ploča, a sva se građa može koristiti unutar prostora knjižnice u čitaonici, odnosno, slušaonici AV odjela.¹⁸⁰ Godine 2015., na prijedlog slijepih i slabovidnih korisnika, osniva se čitateljski klub „Bijela sova“, koji se sastaje jednom mjesečno na Odjelu AV građe, a u klub su dobrodošli i asistenti i njegovatelji korisnika. Na proslavama rođendana Kluba uvijek gostuju važne ličnosti, poput redatelja, glumaca, spikera, interpretatora tekstova i ravnatelja Hrvatske knjižnice za slijepe. Povodom trećeg rođendana „Bijele sove“, 7. ožujka 2018. održan je susret čitateljskih klubova za slijepe i slabovidne iz Karlovca, Siska i Bjelovara, a u Gradskom kazalištu „Zorin dom“ održana je i predstava „Jučer sam se sjetio plave“ u izvedbi Kazališta slijepih i slabovidnih „Novi život“.¹⁸¹ Na Odjelu za djecu i mladež mogu se posuditi slikovnice s tematikom pasa vodiča: „Zola i Erik“, „Naša Zola“ i „Zola odlazi u mirovinu“ autorice Nataše Vojnović, diplomirane knjižničarke karlovačke knjižnice i članice Hrvatske udruge za školovanje pasa vodiča i mobilitet.¹⁸² Povodom Međunarodnog dana bijelog štapa, 15. listopada, slijepi građani i udruge slijepih u Knjižnici redovito organiziraju izložbe, književne susrete i druženja s djecom na Odjelu za djecu i mladež sa svrhom senzibiliziranja lokalne zajednice. Primjerice, povodom Mjeseca hrvatske knjige i Dana bijelog štapa, 15. listopada 2015. godine na Odjelu AV građe održan je književni kviz „U tami svjetlo“ u organizaciji „Bijele sove“ i učenika Medicinske škole Karlovac, a idućeg dana Knjižnica je ugostila već spomenutog gospodina Vojina Perića.¹⁸³ Knjižnica je korisnicima omogućila pomoć pri učlanjivanju u Hrvatsku

¹⁷⁹ Knjižnica za mlade. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. URL: <http://www.gkka.hr/knjiznica-za-mlade/> (24. 8. 2018.).

¹⁸⁰ Odjel audiovizualne građe. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. URL: <http://www.gkka.hr/glazbeni-odjel/> (24. 8. 2018.).

¹⁸¹ Treći rođendan čitateljskog kluba za slijepe i slabovidne osobe „Bijela sova“. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ 3. 3. 2018. URL: <http://www.gkka.hr/treci-rodendan-citateljskog-kluba-za-slijepe-i-slabovidne-osobe-bijela-sova/> (24. 8. 2018.).

¹⁸² Knjižnične usluge za slijepe. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, n. dj.

¹⁸³ Mjesec hrvatske knjige 2015./Međunarodni dan bijelog štapa (15. listopada). // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 9. 10. 2015. URL: <http://www.gkka.hr/mjesec-hrvatske-knjige-2015-medunarodni-dan-bijelog-stapa-15-listopada/> (24. 8. 2018.).

knjižnicu za slijepe preko Interneta, tako da ne moraju ići u Zagreb da bi se koristili njezinim uslugama, već im knjige dolaze direktno na kućnu adresu, a 2016. godine predstavljena je i usluga direktnog preuzimanja e-knjiga dostupnih preko e-kataloga Hrvatske knjižnice za slijepe.¹⁸⁴

Knjižnica surađuje s Udrugom gluhih i nagluhih Karlovačke županije. Udruga i Knjižnica izdale su „Početnicu hrvatskoga znakovnoga jezika“ autorice Tatjane Basar, koja nudi stihove u dvoručnoj znakovnoj abecedi, a ta se brošura često koristi i u radionicama znakovnog jezika u Knjižnici. Povodom programa „Đački ljetni dani 2018.“ na Odjelu za djecu i mladež održana je edukativna radionica „Govorimo znakovno“ u suradnji s Udrugom gluhih i nagluhih.¹⁸⁵

Osobe s intelektualnim poteškoćama mogu pohađati raznolike glazbene, likovne i edukativne radionice na Odjelu za djecu i mladež; iako su to većinom odrasli ljudi, intelektualno su na razini djeteta. Važna je suradnja s Udrugom za osobe s intelektualnim teškoćama Karlovačke županije, „Rajskom pticom“. Usto, Knjižnica u sklopu nacionalne kampanje „I ja želim čitati!“ organizira čitaonice i slušaonice na Odjelu AV građe za sve one koji imaju poteškoće u čitanju, u suradnji s Centrom za pružanje usluga u zajednici Ozalj, koji pruža usluge djeci, mladeži i odraslim osobama s intelektualnim teškoćama. Cilj je štićenike Centra potaknuti na socijalnu interakciju, kreativno izražavanje i pristup informacijama. Neki su od štićenika odrasli ljudi koji žive u organiziranom stanovanju, a zaposleni su na poljoprivrednom dobru u naselju Jaškovo, u sastavu grada Ozlja, ali imaju smanjene radno-socijalne kompetencije zbog intelektualnih poteškoća. Okvirno polovica korisnika koji posjećuju radionice ne zna čitati, pa zato voditelji radionica čitaju naglas i vode diskusije o temama koje polaznici sami biraju, a to su, između ostalog, čestoteme iz područja poljoprivrede. Sastaju se jednom mjesečno i na početku svakog sastanka ponove ono što su naučili na prošlom. Tema sastanka u lipnju ove godine bila je prigodno ljetna: razgovarali su o obali Jadranskog mora.¹⁸⁶ U okviru programa „Mreža samozastupnika Hrvatske – potpora za aktivan i uključen život u zajednici“, Centar za pružanje usluga u zajednici Ozalj i Udruga za samozastupanje, osnovana od strane osoba s intelektualnim teškoćama s ciljem samostalnog izražavanja vlastitih potreba i ostvarivanja vlastitih prava, 30. svibnja 2018. u Gradskoj

¹⁸⁴ Elektroničke knjige. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. URL: <http://www.gkka.hr/elektronicke-knjige/> (24. 8. 2018.).

¹⁸⁵ Program „Đački ljetni dani 2018.“. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 17. 7. 2018. URL: <http://www.gkka.hr/program-dacki-ljetni-dani-2018/> (24. 8. 2018.).

¹⁸⁶ Radionica „I ja želim čitati!“ o obali Jadranskog mora. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ 1. 6. 2018. URL: <http://www.gkka.hr/radionica-i-ja-zelim-citati-o-obali-jadranskog-mora/> (24. 8. 2018.).

knjižnici organizirali su tribinu „Upoznaj me bolje“.¹⁸⁷ Na tribini je predstavljena lako razumljiva brošurakolu su izradile osobe s intelektualnim teškoćama, pod nazivom „Konvencija o pravima osoba s invaliditetom – Članak 12: Jednakost pred zakonom“.¹⁸⁸ Ukratko, Članak 12 potvrđuje da osobe s invaliditetom moraju svugdje biti prihvaćene kao osobe s punom poslovnom sposobnošću, da smiju posjedovati i nasljeđivati imovinu, kontrolirati svoje financijske poslove, imati jednak pristup bankovnim kreditima, hipotekama i ostalim oblicima financiranja i da ne smiju bez vlastite volje biti lišeni svoga vlasništva.¹⁸⁹ Potreba za pokretanjem diskusije o ovom članku seže iz činjenice da u Hrvatskoj trenutno postoji 20.000 osoba lišenih poslovnih sposobnosti, od čega ih je 18.000 lišeno poslovnih sposobnosti u potpunosti, što je gotovo najveći udio u cjelokupnom stanovništvu u čitavoj Europskoj uniji.¹⁹⁰ Na tribini je svoje životne priče¹⁹¹ podijelilo i nekoliko samozastupnika Karlovačke županije koji su većinu svog života proveli u brojnim institucijama, gdje su svi manje-više prolazili kroz slične probleme: samoću, otuđenost od gradskog načina života i druženja s drugim ljudima, neslaganje sa sustanarima, manjak slobode i vlastitog odlučivanja. Samozastupnicisu prošli kroz proces deinstytucionalizacije, što znači da danas žive u zajednici uz podršku, u organiziranom stanovanju u gradu Karlovcu i drugim lokalnim zajednicama; dobro se slažu sa sustanarima, zajednički obavljaju kućanske poslove, zaposleni su i zarađuju novac, a imaju vremena i za brigu o kućnim ljubimcima i raznovrsne hobije i oblike razonode, što im svima daje osjećaj slobode, upravljanja nad vlastitim životom, korisnosti i zadovoljstva.

Knjižnica surađuje i s Domom za starije i nemoćne osobe „Sv. Antun“ i Klubom umirovljenika Karlovac. Održavaju se likovne radionice za osobe starije životne dobi: ekvivalent „Slikosatu“ iz programa „65 plus“. Također se već par godina održava radionica informacijske pismenosti, a aktivne su i ljetne informatičke radionice namijenjene svim dobnim skupinama, gdje se uči o Gmailu i ostalim Google alatima, usluzi e-građani,

¹⁸⁷ Tribina „Upoznaj me bolje“ u organizaciji samozastupnika Karlovačke županije. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 18. 5. 2018. URL: <http://www.gkka.hr/tribina-upoznaj-me-bolje-u-organizaciji-samozastupnika-karlovacke-zupanije/> (24. 8. 2018.).

¹⁸⁸ Konvencija o pravima osoba s invaliditetom – Članak 12: Jednakost pred zakonom. Zagreb : Udruga za samozastupanje, 2018. URL: https://issuu.com/damyan/docs/un_konvencija_poslovna_sposobnost_w (24. 8. 2018.).

¹⁸⁹ Convention on the Rights of Persons with Disabilities – Articles. // United Nations. URL: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html> (24. 8. 2018.).

¹⁹⁰ Janjušević, D. Karlovac: Tribina Udruge za samozastupanje koja okuplja osobe s intelektualnim teškoćama. // IN Portal. 29. 5. 2018. URL: <http://www.in-portal.hr/in-portal-news/vijesti/15970/karlovac-tribina-udruge-za-samozastupanje-koja-okuplja-osobe-s-intelektualnim-teskocama> (24. 8. 2018.).

¹⁹¹ Priče samozastupnika. // Glas samozastupnika, 26(2018), str. 10-14. URL: https://issuu.com/damyan/docs/glas_jednakost_pred_zakonom (24. 8. 2018.).

pronalaženju posla preko Interneta, oglasnicima, pretraživanju informacija i izradi dokumenata u programskom paketu Office.¹⁹² Povodom Dana hrvatskih knjižnica, Knjižnica je 11. 11. 2017. osigurala besplatno učlanjenje za djecu predškolskog uzrasta i umirovljenike.¹⁹³ Osobe treće dobi često se druže i u čitaonici Gradske knjižnice, gdje mogu pročitati novine ili igrati šah.

Na Odjelu za djecu i mladež 14. lipnja 2018. godine predstavljena je prva „easy to read“ publikacija u Karlovačkoj županiji, slikovnica „Nino te vodi po Karlovcu“¹⁹⁴ autorice Sande Kočevar, majke dječaka Nine, i ilustratora Mladena Bolfeka. Nino je i sam dijete s posebnim potrebama, što je njegovu majku potaknulo na pisanje ove slikovnice. Tekst su revidirali stručnjaci iz ozaljskog Centra za pružanje usluga u zajednici. Slikovnica je namijenjena osobama smanjenih intelektualnih sposobnosti u sklopu zavičajne nastave u nižim razredima osnovne škole i vrtićkoj djeci zainteresiranoj za usvajanje ranih čitateljskih sposobnosti učeći o kulturnoj baštini rodnog kraja. Slikovnicu je financirao Grad Karlovac, a izdao ju je Savez udruga osoba s invaliditetom Karlovačke županije i poklonio javnosti povodom rođendana Grada Karlovca.



¹⁹² Ljetna informatička radionica. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 1. 7. 2015. URL: <http://www.gkka.hr/ljetna-informaticka-radionica/> (24. 8. 2018.).

¹⁹³ Akcija besplatnog učlanjenja za djecu predškolskog uzrasta i umirovljenike. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 5. 11. 2017. URL: <http://www.gkka.hr/akcija-besplatnog-uclanjenja-za-djecu-predskolskog-uzrasta-i-umirovljenike/> (24. 8. 2018.).

¹⁹⁴ Čuhnil, R. Predstavljena slikovnica „Nino te vodi po Karlovcu“. // Trend.com.hr. 14. 6. 2018. URL: <https://trend.com.hr/2018/06/14/predstavljena-slikovnica-nino-te-vodi-po-karlovcu/> (24. 8. 2018.).

Slika 2. "Nino te vodi po Karlovcu".¹⁹⁵

Spomenimo još neke od vrijednih djelatnosti Knjižnice. Aktivan je Klub ljubitelja poezije, u kojem sudjeluju i slijepi, slabovidni i gluhi. Zatim, kako bi se javnost senzibilizirala po pitanju jedne od najranije zapaženih ljudskih bolesti – depresije – Knjižnica je 2016. godine u okviru Mjeseca borbe protiv ovisnosti ugostila dr. med. Igora Salopeka, koji je iznio predavanje „Stigma i lica depresije“¹⁹⁶, a povodom Svjetskog dana zdravlja 7. travnja 2017. u Knjižnici je održana javna tribina pod nazivom „Pričajmo o depresiji – bolesti s tisuću lica“.¹⁹⁷ Nadalje, u duhu borbe protiv rasizma, ksenofobije i etničkog ekskluzivizma, volonteri Centra za mirovne studije 2017. su godine u Knjižnici za mlade održali predavanje „Biti migrant“, na kojem je svoja osobna iskustva podijelio i migrant iz Sirije.¹⁹⁸ Povodom Međunarodnog dana darivanja knjiga, 14. veljače, Dječji odjel u okviru nacionalne kampanje „Čitaj mi!“ redovito organizira akciju „Čitam, dam, sretan sam“,¹⁹⁹ pri čemu djeca poklanjaju pročitane slikovnice i knjige Poliklinici Suvag Karlovac, koja „provodi prevenciju, dijagnostiku te rehabilitaciju osoba svih dobnih skupina sa jezično – govorno – glasovnim teškoćama, djece sa neuromotornim oštećenjima, djece sa organskim disfunkcijama središnjeg živčanog sustava te osoba sa komunikacijskim teškoćama“.²⁰⁰ Knjižnica surađuje s Udrugom likovnih autora Karlovac (ULAK-om), primjerice, u dječjim radionicama „Druženje s ULAK-ovcima“ koje se odvijaju u svakom godišnjem dobu. Godine 2015. Knjižnica je ugostila humanitarno-prodajnu izložbu „Hrvatski akademski slikari za Zvončiče“; Zvončiči su socijalno-humanitarna neprofitna organizacija koja brine o boljitku osoba s autizmom i djece s drugim razvojnim teškoćama u Karlovačkoj županiji.²⁰¹ Gradska knjižnica, naime, ulaže izniman trud u podizanje svijesti javnosti o autizmu. Slična tematika bila je i na predavanju „Muzikoterapijski tretman kod djece s razvojnim teškoćama“ dr. sc. Ksenije Burić,

¹⁹⁵ Predstavljanje slikovnice “Nino te vodi po Karlovcu” autorice Sande Kočevar. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 10. 6. 2018. URL: <http://www.gkka.hr/predstavljanje-slikovnice-nino-te-vodi-po-karlovcu-autorice-sande-kocevar-stepinac/>(24. 8. 2018.).

¹⁹⁶ Predavanje „Stigma i lica depresije“. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 25. 11. 2016. URL: <http://www.gkka.hr/predavanje-stigma-i-lica-depresije/> (24. 8. 2018.).

¹⁹⁷ Javna tribina “Pričajmo o depresiji – bolesti s tisuću lica” povodom Svjetskog dana zdravlja. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 5. 4. 2017. URL: <http://www.gkka.hr/javna-tribina-pricajmo-o-depresiji-bolesti-s-tisucu-lica-povodom-svjetskog-dana-zdravlja/> (24. 8. 2018.).

¹⁹⁸ Predavanje „Biti migrant“. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 30. 1. 2017. URL: <http://www.gkka.hr/predavanje-biti-migrant/> (24. 8. 2018.).

¹⁹⁹ Akcija „Čitam, dam, sretan sam“. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 31. 7. 2017. URL: <http://www.gkka.hr/akcija-citam-dam-sretan-sam> (24. 8. 2018.).

²⁰⁰ O nama. // Poliklinika Suvag Karlovac. URL: http://poliklinikasuvag.hr/?page_id=5 (24. 8. 2018.).

²⁰¹ Izložba Hrvatska akademski slikari za Zvončiče. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 3. 5. 2015. URL: <http://www.gkka.hr/izlozba-hrvatski-akademski-slikari-za-zvoncice/> (24. 8. 2018.).

profesorice klavira, predsjednice Hrvatske udruge CarlaOrffa i zamjenice predsjednice Hrvatske udruge muzikoterapeuta.²⁰²

Što se tiče mrežne stranice Knjižnice, ažurno je uređivana, a program događanja može se pretražiti kronološki, po tekućem mjesecu i kalendarskim danima, ili posebno, po odjelima i ograncima Knjižnice. Od informacija koje se tiču OPP, jedino su knjižnične usluge za slijepo posebno izdvojene i mogu se naći u padajućem izborniku kategorije „Za korisnike“ na početnoj stranici. Kako god bilo, prilikom pretraživanja stranice relativno je lako naći potrebne podatke o svim aktivnostima za OPP, iako bi bilo korisno da se na mrežnoj stranici uvede poseban odjeljak posvećen knjižničnim uslugama i programima za sve OPP, a ne samo slijepo i slabovidne.

Kako se vidi iz priloženog, Gradska knjižnica „I. G. Kovačić“ zaista nudi bogat sadržaj za sve korisnike s posebnim potrebama, surađuje s velikim brojem udruga i organizacija, ponuda se konstantno nadopunjava, a korisnici se u takvom okruženju osjećaju i jesu uključeni u društvo, građa i služenje njome približeno njihovim potrebama, a kombinacija svega navedenog vodi do cjeloživotnog obrazovanja i izgradnje samog sebe.

18. Zaključak

U današnjem su svijetu koncepti informacijske i društvene uključenosti usko povezani. Tko može držati koraks bujanjem nikad veće količine podataka, može se smatrati punopravnim članom informacijskog društva i društva znanja: zasad krajnjim oblicima društvenih zajednica kojima svijet teži postati. Nažalost, zdravstvene i životne prilike ne dopuštaju svima da imaju jednak pristup informacijskim vrednotama i društvenoj zajednici.

Knjižnice, kao jedne od najdugovječnijih ustanova koje nude uvid u napredak raznih polja znanosti i umjetnosti, mogu i trebaju ponuditi pomoć svima koji su iz bilo kojeg razloga zaknuti za pristup znanju. Pri tome trebaju osigurati dostupnost fizičkog prostora zgrada i okoliša i pristupačnost knjižnične građe uvođenjem prilagođenih formata i pomoćne tehnologije. Iznimno je bitan čimbenik osobne komunikacije osoblja i korisnika: knjižnično biosoblje trebalo svojim nastupom, stavom, ponašanjem i znanjem pokazati da je sposobno zadovoljiti individualne potrebe svih svojih korisnika. Primjerice, bilo bi idealno kad bi svaki

²⁰² Predavanje “Muzikoterapijski tretman kod djece s razvojnim teškoćama”, dr. Sc. Ksenija burić, prof. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 10. 4. 2016. URL: <http://www.gkka.hr/predavanje-mizikoterapijski-tretman-kod-djece-s-razvojn timer-teskocama-dr-sc-ksenija-buric-prof/> (24. 8. 2018.).

zaposlenik znao barem osnove znakovnih jezika i mogao baratati pomoćnom tehnologijom. Kada se prevladaju osnovne prepreke, knjižnica postaje mjesto zajedništva i promicanja društvene uključenosti.

Istraživanje ove problematike dovodi do zaključka da joj se knjižničarska zajednica podosta posvećuje: svjetska i hrvatska knjižničarska udruženja, uz blisku suradnju s udrugama koje okupljaju osobe s posebnim potrebama, ulažu velike napore kako bi se osobama s posebnim potrebama osiguralo najbolje moguće korisničko iskustvo u knjižnicama. Redovito se provode nova istraživanja, izrađuju smjernice za knjižnične usluge, osmišljavaju programi koji podižu senzibilitet javnosti o preprekama s kojima se suočavaju osobe s posebnim potrebama i pokreću projekti koji potiču društvenu inkluziju. Međutim, s trudom ne treba stati sve dok se svaki korisnik u svakoj knjižnici ne bude osjećao potpuno dobrodošlo i imao pristup svakoj informaciji koju mu ona nudi.

Literatura

1. AbouttheLibrariesServingPersonswithPrintDisabilitiesSection. // IFLA. URL:<https://www.ifla.org/about-lpd> (24. 8. 2018.).
2. Akcija besplatnog učlanjenja za djecu predškolskog uzrasta i umirovljenike. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 5. 11. 2017. URL: <http://www.gkka.hr/akcija-besplatnog-uclanjenja-za-djecu-predskolskog-uzrasta-i-umirovljenike/> (24. 8. 2018.).
3. Akcija „Čitam, dam, sretan sam“. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 31. 7. 2017. URL: <http://www.gkka.hr/akcija-citam-dam-sretan-sam>(24. 8. 2018.).
4. Basar, T. Usmeno priopćenje (16. 8. 2018.).
5. Biblioterapija. // Hrvatska enciklopedija. URL: <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=7466>(24. 8. 2018.).
6. Blindnessandvisualimpairment. // WIPO. 11. 8. 2017. URL: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment> (24. 8. 2018.).
7. Bradarić-Jončić, S.; Mohr, R. Uvod u problematiku oštećenja sluha. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53, 2(2010), str. 55-62. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/120442> (24. 8. 2018.).

8. Brannen, M. H.; Milewski, S.; Mack, T. Providing Staff Training and Programming to Support People with Disabilities: An Academic Library Case Study. // *Public Services Quarterly*, 13, 2(2017), str. 61-77. URL: <https://doi.org/10.1080/15228959.2017.1298491> (24. 8. 2018.).
9. Bunić, S. Kratki film o korisnicima Knjigom do krova – dobitnik knjižničarskog Oscara. // Knjigom do krova. 2. 6. 2018. URL: <https://beskucnik.kgz.hr/ostalo/kratki-film-o-korisnicima-knjigom-do-krova-dobitnik-knjiznicarskog-oscara/> (24. 8. 2018.).
10. Bunić, S. Projekt 65 plus Knjižnica grada Zagreba : aktivno uključivanje osoba treće životne dobi u kulturna i društvena zbivanja. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53, 2(2010), str. 15-25. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/120432> (24. 8. 2018.).
11. Bunić, S.; Gabriel, D. M. IFLA-ina Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama na Svjetskom knjižničarskom i informacijskom kongresu u Wrocławu 2017. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2018. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1441> (24. 8. 2018.).
12. Burke, S. K. Perception of Public Library Accessibility for People with Disabilities. // *The Reference Librarian*, 50, 1(2009), str. 43-54. URL: <https://doi.org/10.1080/02763870802546381> (24.8.2018.).
13. Cassner, M.; Maxey-Harris, C.; Anaya, T. Differently Able: A Review of Academic Library Websites for People with Disabilities. // *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 30, 1(2011), str. 33-5. URL: <https://doi.org/10.1080/01639269.2011.548722> (24. 8. 2018.).
14. Convention on the Rights of Persons with Disabilities – Articles. // United Nations. URL: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html> (24. 8. 2018.).
15. Dahl Rathje, B. Libraries serving persons with print disabilities section (LPD) name change. // IFLA. 31. 3. 2009. URL: <https://www.ifla.org/news/libraries-serving-persons-with-print-disabilities-section-lpd-name-change> (24. 8. 2018.).
16. Dequin, H. C.; Johns, J. L. Literacy Resources in the U.S. and Canada for Visually Impaired Students. // *Journal of Reading*, 29, 2(1985), str. 148-154. URL: <http://www.jstor.org/stable/40029641> (24. 8. 2018.).
17. Čičko, H. Projekt “Knjižnica širom otvorenih vrata”. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 2(2010), str. 10-14. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/120430> (24. 8. 2018.).
18. Čuhnil, R. Predstavljena slikovnica “Nino te vodi po Karlovcu”. // *Trend.com.hr*. 14. 6. 2018. URL: <https://trend.com.hr/2018/06/14/predstavljena-slikovnica-nino-te-vodi-po-karlovcu/> (24. 8. 2018.).
19. Čalić, I. Knjižnične službe i usluge za studente s invaliditetom u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Zagrebu : diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2014. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/4577/1/Iva%20%C4%86ali%C4%87_Diplomski%20Rad.pdf (24. 8. 2018.).

20. EveryoneHas a Right to Access to Information: IFLA PresentsResearch on Libraries' Actions for Accessibility at the UN. //IFLA. 23. 12. 2017. URL:<https://www.ifla.org/node/20029> (24. 8. 2018.).
21. Elektroničke knjige. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. URL: <http://www.gkka.hr/elektronicke-knjige/> (24. 8. 2018.).
22. FaletarTanacković, S.; Plavšić, A.; Stanarević Katavić, S. Informacijske potrebe i ponašanje gluhoslijepih osoba : pilot istraživanje. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56, 4(2013), str.179-202. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/210092>(24. 8. 2018.).
23. Foršek, P. Zatvorske knjižnice u Republici Hrvatskoj – pregled dosadašnjih istraživanja : diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2014. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/4604/1/Petra%20For%C5%A1ek_Diplomski%20rad.pdf(24. 8. 2018.).
24. Frajtag, S. Hrvatska knjižnica za slijepe : odjeli i usluge. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53, 2(2010), str. 63-75. URL:<https://hrcak.srce.hr/file/120444> (24. 8. 2018.).
25. Frajtag, S. Stanje, iskustva i perspektive knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u Hrvatskoj. // *Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : stanje i perspektive* / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2013. URL:http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepe_i_slabovidne.pdf (24. 8. 2018.).
26. Frajtag, S.; Gabriel, D. M. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama : deset godina djelovanja (2000.-2010.). // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53, 2(2010). URL:<https://hrcak.srce.hr/file/120428> (24. 4. 2018.).
27. Gabriel, D. M. Predstavljanje tiskanog izdanja knjige lagane za čitanje „Čudnovate zgrade šegrta Hlapića“ Ivane Brlić Mažuranić u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2016. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1281> (24. 8. 2018.).
28. Gajski, M. Prikaz projekta Osobe koje ne vide i ne čuju su među nama – tolerancija u svakodnevnom životu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60, 2-3(2017), str. 341-360. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/288822> (24. 8. 2018.).
29. Hajsig, D.; Rakočević Uvodić, M. Radionica hrvatskog znakovnog jezika za djecu uz 3D printanje. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2017. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1405>(24. 8. 2018.).
30. Herceg Mićanović, A. Knjižnice i njihova uloga u Kampanji “I ja želim čitati!”. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2017. URL: <http://hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1321> (24. 8. 2018.).
31. Hill, H. Disabilityandaccessibilityinthelibraryandinformationscience literature: a contentanalysis. // *LibraryandInformationScienceResearch*,35, 2(2013), str. 137-142. URL:<https://ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1133&context=fimspub> (24.8.2018.).

32. IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness / Julie Ann Winkelstein, Consultant and Primary Editor. Den Haag : Library Services to People with Special Needs Guidelines Working Group, 2017. URL: <https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/ifla-guidelines-for-library-services-to-people-experiencing-homelessness.pdf> (24. 8. 2018.).
33. IFLA/UNESCO Manifest za digitalne knjižnice. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 55, 2(2012), str. 193-196. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/156997> (24. 8. 2018.).
34. I ja želim čitati. // Facebook. URL: <https://hr-hr.facebook.com/IJaZelimCitati/> (24. 8. 2018.).
35. Irvall, B.; Nielsen, G. S. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. URL: https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/publikacija/283/ (24. 8. 2018.).
36. Izložba Hrvatska akademski slikari za Zvončice. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 3. 5. 2015. URL: <http://www.gkka.hr/izlozba-hrvatski-akademski-slikari-za-zvoncice/> (24. 8. 2018.).
37. Janjušević, D. Karlovac: Tribina Udruge za samozastupanje koja okuplja osobe s intelektualnim teškoćama. // IN Portal. 29. 5. 2018. URL: <http://www.in-portal.hr/in-portal-news/vijesti/15970/karlovac-tribina-udruge-za-samozastupanje-koja-okuplja-osobe-s-intelektualnim-teskocama> (24. 8. 2018.).
38. Javna tribina “Pričajmo o depresiji – bolesti s tisuću lica” povodom Svjetskog dana zdravlja. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 5. 4. 2017. URL: <http://www.gkka.hr/javna-tribina-pricajmo-o-depresiji-bolesti-s-tisucu-lica-povodom-svjetskog-dana-zdravlja/> (24. 8. 2018.).
39. Kaeding, J.; Velasquez, D. L.; Price, D. Public Libraries and Access for Children with Disabilities and Their Families: A Proposed Inclusive Library Model. // *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66, 2(2017), str. 96-115. URL: <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1298399> (24.8.2018.).
40. Key performance indicator handbook for libraries serving print disabled people. / compiled by Jon Hardisty, Royal National Institute of Blind People, National Library Service, England, Sebastian Mundt, Hochschule der Medien Stuttgart, Germany. IFLA : 2012. URL: https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-print-disabilities/publications/performance_indicators_lpd_final_2012-10-31.pdf (24. 8. 2018.).
41. Keninger, K. LPD Statement VITreaty 2016. // IFLA. 15. 5. 2018. URL: <https://www.ifla.org/publications/node/10541?og=72> (24. 8. 2018.).
42. Kim, T.; Doh, S. Analysis of the Digital Divide Between Disabled and Non-Disabled People in South Korea. // *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 28, 2(2006), str. 231-261. URL: <https://doi.org/10.1080/23276665.2006.10779323> (24. 8. 2018.).
43. Knjižnica širom otvorenih vrata. // Knjižnice grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/5993> (24. 8. 2018.).

44. Knjižnica za mlade. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. URL: <http://www.gkka.hr/knjiznica-za-mlade/>(24. 8. 2018.).
45. Knjižnice za slijepe u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga / uredile RosemaryKavanagh i BeatriceChristensenSköld. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.
46. Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL:https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/ (24. 8. 2018.).
47. Knjižnične usluge za slijepe. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. URL: <http://www.gkka.hr/knjiznicne-usluge-za-slijepe/>(24. 8. 2018.).
48. Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama : Dokumenti i linkovi. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/publikacije/(24. 8. 2018.).
49. Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama : Plan i program. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL:https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/plan_i_program/ (24. 8. 2018.).
50. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom – Članak 12: Jednakost pred zakonom. Zagreb : Udruga za samozastupanje, 2018. URL: https://issuu.com/damyan/docs/un_konvencija_poslovna_sposobnost_w (24. 8. 2018.).
51. Lešaja, J. Prijedlog programa rada Hrvatske knjižnice za slijepe za 2018. godinu. // Hrvatska knjižnica za slijepe. URL:<http://www.hkzasl.hr/PRIJEDLOG%20PROGRAMA%20RADA%20HKS%202018.doc> (24. 8. 2018.).
52. Lewis, J. Informationequality for individualswithdisabilities : doesitexist? // *TheLibraryQuarterly: Information, Community, Policy*, 83, 3 (July 2013), str. 229-235. URL: <http://www.jstor.org/stable/10.1086/670697> (24. 8. 2018.).
53. LibraryServices to PeoplewithSpecialNeedsSection. // IFLA. URL:<https://www.ifla.org/lsn> (24.8.2018.).
54. LibraryServices for PeoplewithDisabilitiesPolicy. // ASCLA. URL:<http://www.ala.org/ascla/resources/libraryservices> (24. 8. 2018.).
55. Lilly, E. B.; Van Fleet, C. MeasuringtheAccessibilityofPublicLibrary Home Page. // *Reference &UserServicesQuarterly*, 40, 2(2000), pp. 156-165. URL: <http://www.jstor.org/stable/41241320> (24. 8. 2018.).
56. LSN Strategic Plan 2014-2019. // IFLA. URL:https://www.ifla.org/files/assets/lsn/minutes/lsn-strategic-plan_2014-2019.pdf (24.8.2018.).
57. Ljetna informatička radionica. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 1. 7. 2015. URL: <http://www.gkka.hr/ljetna-informaticka-radionica/> (24. 8. 2018.).
58. Malkoč Bišćan, A. Usmeno priopćenje, 16. 8. 2018.

59. Marrakesh Treaty to Facilitate Access to Published Works for Persons Who Are Blind, Visually Impaired or Otherwise Print Disabled. // WIPO. 2013. Dostupno: http://www.wipo.int/wipolex/en/treaties/text.jsp?file_id=301019 (24. 8. 2018.).
60. Međunarodno stručno savjetovanje o Ugovoru iz Marakeša. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: <http://hkdrustvo.hr/hr/skupovi/skup/360/> (24. 8. 2018.).
61. Mihnjak, J. Uloga knjižnica u prevladavanju društvene isključenosti. // *Artos : časopis za znanost, umjetnost i kulturu*, 5(2016). URL: <https://hrcak.srce.hr/file/254952> (24.8.2018.).
62. Miščin, Ž.; Gabriel, D. M. Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom „I ja želim čitati!“. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60, 1(2017), str. 289-310. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/278674> (24.8.2018.).
63. Mjesec hrvatske knjige 2015./Međunarodni dan bijelog štapa (15. listopada). // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 9. 10. 2015. URL: <http://www.gkka.hr/mjesec-hrvatske-knjige-2015-medunarodni-dan-bijelog-stapa-15-listopada/> (24. 8. 2018.).
64. NLS at the Library of Congress. // National Library Service for the Blind and Physically Handicapped. URL: <https://www.loc.gov/nls/> (24. 8. 2018.).
65. Odjel audiovizualne građe. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. URL: <http://www.gkka.hr/glazbeni-odjel/> (24. 8. 2018.).
66. O nama. // Poliklinika Suvag Karlovac. URL: http://poliklinikasuvag.hr/?page_id=5 (24. 8. 2018.).
67. O projektu. // Knjigom do krova. URL: <https://beskucnik.kgz.hr/projekt/> (24. 8. 2018.).
68. 8. međunarodni stručni skup 'Knjižnica - središte znanja i zabave'. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 29. 8. 2012. URL: https://www.hkdrustvo.hr/hr/obavijesti/odabrana_novost/503/ (24. 8. 2018.).
69. Panella, N. M. LSN : A Historical Overview. // IFLA. 20. 3. 2014. URL: <https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/lsn-history.pdf> (24. 8. 2018.).
70. Perić, V. Što koja odvaja od čega? // Hrvatski savez slijepih. URL: <https://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/1-vojin-peric-sto-koga-odvaja-cega-1147/> (24. 8. 2018.).
71. Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. / sastavila Nancy Mary Panella. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552> (24.8.2018.).
72. Popović, M.; Rakočević Uvodić, M. Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom „I ja želim čitati!“ : postignuća i izazovi. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2018. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1455> (24. 8. 2018.).
73. Predavanje „Biti migrant“. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 30. 1. 2017. URL: <http://www.gkka.hr/predavanje-bit-migrant/> (24. 8. 2018.).
74. Predavanje “Muzikoterapijski tretman kod djece s razvojnim teškoćama”, dr. Sc. Ksenija burić, prof. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 10. 4. 2016. URL: <http://www.gkka.hr/predavanje-muzikoterapijski-tretman-kod-djece-s-razvojn timer-teskocama-dr-sc-ksenija-buric-prof/> (24. 8. 2018.).

75. Predavanje „Stigma i lica depresije“. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 25. 11. 2016. URL: <http://www.gkka.hr/predavanje-stigma-i-lica-depresije/> (24. 8. 2018.).
76. Predstavljanje slikovnice “Nino te vodi po Karlovcu” autorice Sande Kočevar. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 10. 6. 2018. URL: <http://www.gkka.hr/predstavljanje-slikovnice-nino-te-vodi-po-karlovcu-autorice-sande-kocevar-stepinac/> (24. 8. 2018.).
77. Priče samozastupnika. // *Glas samozastupnika*, 26(2018), str. 10-14. URL: https://issuu.com/damyan/docs/gs_jednakost_pred_zakonom (24. 8. 2018.).
78. Program “Đački ljetni dani 2018.”. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 17. 7. 2018. URL: <http://www.gkka.hr/program-dacki-ljetni-dani-2018/> (24. 8. 2018.).
79. Publicationsfrom LPD. // IFLA. URL:<https://www.ifla.org/publications/72> (24. 8. 2018.).
80. Publicationsfrom LSN. // IFLA. URL:<https://www.ifla.org/publications/50> (24. 8. 2018.).
81. Pulman-smjernice. Rijeka: 2002. URL:https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/16/publikacija/61/ (24.8.2018.).
82. Radionica „I ja želim čitati!“ o obali Jadranskog mora. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ 1. 6. 2018. URL: <http://www.gkka.hr/radionica-i-ja-zelim-citati-o-obali-jadranskog-mora/> (24. 8. 2018.).
83. Rihelj, G. DZS: Procjena ukupnog stanovništva Republike Hrvatske. // HrTurizam. 15. 9. 2017. URL: <http://hrturizam.hr/dzs-procjena-stanovnistva-republike-hrvatske/>(24. 8. 2018.).
84. Silić Švonja, A. Međunarodno stručno savjetovanje o Ugovoru iz Marakeša: sloboda koju nam pruža pismenost. // GKR. 30. 5. 2018. URL:<https://gkr.hr/Magazin/Knjiznicaranje/Medunarodno-strucno-savjetovanje-o-Ugovoru-iz-Marakesa-sloboda-koju-nam-pruza-pismenost> (24. 8. 2018.).
85. SkočićMihić, S. Biblioterapija u inkluzivnoj praksi. // *Dijete, vrtić, obitelj*, 20, 75(2014), str. 30-31. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/234628>(24. 8. 2018.).
86. Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj / sastavila radna skupina pod predsjedanjem NancyMaryPanella, pod pokroviteljstvom Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.
87. Smjernice za građu laganu za čitanje. 2. prerađeno hrvatsko izd. / prerađili Misako Nomura, GydaSkatNielsen i BrorTronbacke u ime IFLA-ine Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. URL:<https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/978> (24. 8. 2018.).
88. Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazišta. Zagreb : Zavod za informacijske studije, 2008.
89. TailoringtheReadingExperience to MeetIndividualNeeds. // IFLA. 5. 7. 2018. URL:<https://www.ifla.org/node/10341> (24. 8. 2018.).

90. Thomas, L. TheDangerousMythAboutLibraries. // Youtube 5. 4. 2016. URL:<https://www.youtube.com/watch?v=sdQwrhxw8LM&t=1s> (24. 8. 2018.).
91. Towardsknowledgesocieties. Paris : UNESCO, 2005. URL:<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001418/141843e.pdf> (24.8.2018.).
92. Treći rođendan čitateljskog kluba za slijepe i slabovidne osobe "Bijela sova". // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ 3. 3. 2018. URL: <http://www.gkka.hr/treci-rodendan-citateljskog-kluba-za-slijepe-i-slabovidne-osobe-bijela-sova/>(24. 8. 2018.).
93. Tribina "Upoznaj me bolje" u organizaciji samozastupnika Karlovačke županije. // Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. 18. 5. 2018. URL: <http://www.gkka.hr/tribina-upoznaj-me-bolje-u-organizaciji-samozastupnika-karlovacke-zupanije/>(24. 8. 2018.).
94. Tupek, A. Digitalizacija građe za slijepe i slabovidne osobe potrebe i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 105-116. URL:<https://hrcak.srce.hr/file/120450> (24. 8. 2018.).
95. Ugovor iz Marakeša o pristupu slijepih i slabovidnih osoba objavljenim djelima: EU otvorio put za ratifikaciju. // Europsko vijeće - Consilium. 10. 5. 2017. URL:<http://www.consilium.europa.eu/hr/press/press-releases/2017/05/10/marrakesh-treaty/pdf> (24. 8. 2018.).
96. Vinko, I. Biblioterapija u knjižnici : diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2017. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/8587/1/Vinko_diplomski_biblioterapija_u_knjiznici_uredjeno.pdf (24. 8. 2018.).
97. What do userssayaboutlibraryservices for peopleexperiencinghomelessness/Što kažu korisnici. // Youtube. 13. 7. 2016. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=HFUqQ-q2kEw&feature=youtu.be>(24. 8. 2018.).
99. Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom. Zagreb: Narodne novine, 2001. URL:https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2001_07_64_1049.html (24.8.2018.).
99. Zita čita. // Youtube. 25. 4. 2014. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=puAphr1ldn8> (24. 8. 2018.).

Sažetak

Brojni svjetski zakoni, deklaracije i konvencije propisuju jednak pristup znanju i informacijama kao temeljno ljudsko pravo. Ipak, danas još uvijek postoje fenomeni informacijske i digitalne podjele, kao i društvena isključenost. Svatko tko se iz bilo kojeg razloga nalazi u onoj isključenoj polovici ovih podjela, pomoć može potražiti u knjižnicama, koje svoja vrata otvaraju svima koji su voljni smatrati se punopravnim članovima društva znanja. Ovaj rad nudi uvid u djelovanje hrvatskih i svjetskih knjižnica i knjižničarskih organizacija koje svoje usluge redovito prilagođavaju brojnim skupinama osoba s posebnim potrebama. Na kraju rada priložen je primjer dobre prakse iz karlovačke Gradske knjižnice i Knjižnice za mlade.

Ključne riječi: osobe s posebnim potrebama, knjižnične usluge, informacijska isključenost, digitalna podjela, društvena inkluzija.

Summary

According to numerous laws, declarations and conventions worldwide, equal access to knowledge and information is a basic human right. Yet, phenomena like information and digital divide, as well as social exclusion, still exist today. Anyone who is, for whatever reason, part of the excluded half of any of these divides, can seek help in libraries, which open their doors to everyone who is willing to be a full member of the knowledge society.

This paper shows insight into constant effort that Croatian and world libraries and library associations put in adjusting their services to various groups of people with special needs. An example of good practice in libraries in the city of Karlovac is provided at the end of the paper.

Keywords: people with special needs, library services, information exclusion, digital divide, social inclusion.