

Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet u Zagrebu
Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti

**KNJIŽNIČNE USLUGE ZA OSOBE S POSEBNIM
POTREBAMA U NARODNIM KNJIŽNICAMA
ISTARSKE ŽUPANIJE**

- Diplomski rad -

Studentica: Ljiljana Kostić

Mentorica: izv.prof.dr.sc. Ana Barbarić

Zagreb, 2015.

SADRŽAJ

UVOD	1
I. Osobe s posebnim potrebama	2
1.1. Definicija	2
1.2. Prava osoba s posebnim potrebama	4
II. Narodna knjižnica i njezini korisnici	8
III. Smjernice za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama	11
3.1. Smjernice za građu laganu za čitanje.....	11
3.2. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe	13
3.3. Knjižnice za slijepce u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga	13
3.4. Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom.....	14
3.5. Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj.....	14
IV. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama	16
V. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama u narodnoj knjižnici	18
5.1. Slijepce i slabovidne osobe.....	20
5.2. Gluhe i nagluhe osobe.....	24
5.3. Osobe s fizičkim invaliditetom.....	28
5.4. Osobe s mentalnom retardacijom	30
5.5. Osobe s disleksijom	33
5.6. Starije i nemoćne osobe	34
VI. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama u informacijskom okruženju	37
VII. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama Istarske županije	39
7.1. Narodne knjižnice Istarske županije	39
7.2. Metodologija istraživanja	42

7.2.1. Metode i instrumenti istraživanja	42
7.2.2. Uzorak istraživanja	43
7.2.3. Cilj i svrha istraživanja	44
7.3. Rezultati istraživanja	44
7.4. Rasprava.....	60
ZAKLJUČAK	62
LITERATURA	64
POPIS SLIKA	71
PRILOZI	72

UVOD

Narodna knjižnica je informacijski, obrazovni i kulturni centar zajednice. Njezini korisnici mogu postati svi članovi i članice zajednice bez obzira na dob, rasu, spol, religijsko opredjeljenje, nacionalnost, političku orijentaciju ili bilo koje druge razlike. Temeljno načelo narodne knjižnice, prema UNESCO-vom Manifestu za narodne knjižnice, je jednakost pristupa svima.¹ Provedba tog načela podrazumijeva razvoj službi i usluga za sve vrste korisnika, uključujući i usluge za one skupine korisnika koji ne mogu koristiti tradicionalnu građu i usluge. Osobe s posebnim potrebama ravnopravni su korisnici narodnih knjižnica i mora im se osigurati jednak tretman.

Prava osoba s posebnim potrebama zaštićena su nizom međunarodnih akata koji su dio zakonske regulative Republike Hrvatske i moraju se provoditi u svim društvenim segmentima. U polju bibliotekarstva je rad s osobama s posebnim potrebama uređen Smjernicama koje je donio Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova – IFLA, a u Republici Hrvatskoj se pružanjem knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama bavi posebna Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama pri Hrvatskom knjižničarskom društvu.

Tema ovog diplomskog rada je pružanje knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama Istarske županije. U uvodnom dijelu ukratko je razmotrena definicija osoba s posebnim potrebama i regulativa njihovih prava u svijetu i Republici Hrvatskoj. Kratak osvrt na postojeće IFLA-ine Smjernice posvećene različitim skupinama korisnika s posebnim potrebama te prikaz rada Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama uvod su u središnji dio rada posvećen knjižničnim uslugama za osobe s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama. U središnjem djelu rada pojedinačno su predstavljene knjižnične usluge za različite skupine osoba s posebnim potrebama, uključujući alternativne oblike građe i tehnologiju namijenjenu osobama s posebnim potrebama, uz osvrt na reprezentativne aktivnosti i projekte koje se za pojedinu skupinu korisnika s posebnim potrebama realiziraju u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj.

Posljednji dio rada prikazuje rezultate istraživanja o knjižničnim uslugama za osobe s posebnim potrebama koje je putem ankete provedeno na narodnim knjižnicama Istarske županije.

¹ UNESCO-v Manifest za narodne knjižnice 1994. Prev. Aleksandra Horvat.

Dostupno na :http://dzs.ffzg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.pdf (25.3.2010.)

I. OSOBE S POSEBNIM POTREBAMA

1.1. Definicija

U skladu sa *Deklaracijom o pravima osoba s invaliditetom*, "osoba s invaliditetom je svaka osoba koja je zbog tjelesnog i/ili mentalnog oštećenja, privremenog ili trajnog, prošlog, sadašnjeg ili budućeg, urođenog ili stečenog pod utjecajem bilo kojeg uzroka, izgubila ili odstupa od očekivane tjelesne ili fiziološke strukture te je ograničenih ili nedostatnih sposobnosti za obavljanje određene aktivnosti na način i u opsegu koji se smatra uobičajenim za ljude u određenoj sredini."²

Precizniju definiciju invaliditeta omogućila je Svjetska zdravstvena organizacija izdavanjem *Međunarodne klasifikacije oštećenja, invaliditeta i hendikepa*, prema kojoj: 1) oštećenje predstavlja bilo kakav gubitak ili odstupanje od normalne psihičke, fiziološke ili anatomske strukture ili funkcije, 2) invaliditet predstavlja bilo kakvo ograničenje ili nedostatak sposobnosti za obavljanje neke aktivnosti na način ili u opsegu koji se smatra normalnim za ljudsko biće, 3) hendikep predstavlja nedostatak, za određenog pojedinca, koji rezultira iz oštećenja ili invaliditeta, a ograničava ga ili mu onemogućuje ispunjenje njegove prirodne uloge u društvu, i to ovisno o dobi, spolu, te društvenim i kulturalnim čimbenicima.³ Ova klasifikacija omogućava sagledavanje različitih dimenzija invalidnosti važnih prilikom definiranja pojma. No, zbog negativnih konotacija vezanih uz termine invaliditet i hendikep, Svjetska zdravstvena organizacija je 1999. godine donijela reviziju postojeće klasifikacije pod nazivom *Međunarodna klasifikacija oštećenja, aktivnosti i sudjelovanja*, u kojoj se naglasak stavlja na društvo kao ključan čimbenik u određivanju invalidnosti.⁴ Invalidnost je rezultat interakcije između psihofizičkog oštećenja, osobe s oštećenjem kao cjelovita ljudskog bića, individualnih barijera koje se pred nju stavljaju, a koje mogu biti bilo koje naravi, te na kraju utjecaja okoline koja osobu s invaliditetom okružuje i nesposobnosti društva da osigura uvjete

² Deklaracija o pravima osoba s invaliditetom. // Narodne novine 47(2005).

Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/288434.html> (15.7.2015.)

³ Vajda, A. Modaliteti zaštite osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. // Sigurnost. 55.4 (2013). str. 341-350. str. 341. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/166656> (20.7.2015)

⁴ Marinić, M. Jesu li osobe s invaliditetom "invalidi"? : pitanje konceptualne naravi, ali potreba izjednačavanja mogućnosti. // Društvena istraživanja. 17.1/2 (2008). str. 199-221. str. 203

Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/35797> (21.7.2015.)

za ravnopravno sudjelovanje osoba s invaliditetom u svim sferama ljudskog djelovanja (obrazovanje, zapošljavanje...)⁵

Vidljivo je već iz promjene u nazivu klasifikacije Svjetske zdravstvene organizacije kako se terminologija vezana za identificiranje osoba sa invaliditetom mijenjala u skladu sa društvenim promjenama i konotacijama pridavanim određenom terminu, a sa ciljem uklanjanja negativnih konotacija koje su se uz termin vezale. U Hrvatskoj i svijetu redovito se koriste različiti termini, kao što su primjerice osoba s invaliditetom, osoba s posebnim potrebama, osoba s hendikepom, hendikepirana osoba, invalidna osoba, invalid, osoba s fizičkim ili mentalnim oštećenjem i sl.

Na okruglom stolu pod nazivom "Terminologija osoba s invaliditetom i temeljne odrednice Zakona o suzbijanju diskriminacije" koji je 2009. godine organizirao Ured pravobraniteljice za osobe s invaliditetom podržana je Sheratonska deklaracija kojom se određuje primjena termina osoba s invaliditetom za odrasle osobe, te djeca s teškoćama u razvoju za djecu.⁶ Na taj način pokušalo se doći do jedinstvenog termina koji će biti korišten u Republici Hrvatskoj. U skladu s tim, sve ustanove i udruge koje se bave pravima osoba s invaliditetom su podržale ovu odluku proklamirajući obvezu korištenja ovog termina u medijima, javnom prostoru, znanstvenim radovima i sl. Termin osoba s invaliditetom "u sebi naglašava da je riječ o osobi u punom značenju te riječi, no budući da treba imenovati dotični dio populacije, dodaje se i nastavak "s invaliditetom". Znači, nije osoba "invalidna", nego su dio ili dijelovi njezine psihe i/ili tijela zahvaćeni određenim nedostacima te nemaju onakve funkcije kakve imaju u zdravim ljudi."⁷

Međutim, kada govorimo o bibliotekarstvu, uvriježeni i najčešće korišteni termin je sintagma osoba s posebnim potrebama. Možemo očekivati da će se u budućnosti i u bibliotekarstvu ustaliti i široko prihvatiti preporučeni termin, no zasad to još uvijek nije slučaj. U literaturi i nazivlju stručnih tijela koja se bave ovom problematikom stoji termin osobe s posebnim potrebama, kao što je slučaj IFLA-ine Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, što je točan prijevod izvornog naziva The Library Services to People with Special Needs Section, te nazivu Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva. U skladu s tim, u ovom radu koristit će se termin osobe s posebnim potrebama.

⁵ Marinić, M. Nav.dj. str. 203

⁶ Pojmovnik. 7. rujna 2011. Dostupno na:

http://posi.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=273&Itemid=165 (22.07.2015.)

⁷ Marinić, M. Nav.dj. str. 201

1.2. Prava osoba s posebnim potrebama

Razvoj društva i pozitivne društvene promjene, posebice vezane za zaštitu općeljudskih prava, doprinijeli su i jačanju svijesti o zaštiti prava osoba s posebnim potrebama. *Opća deklaracija o ljudskim pravima* koju je Opća skupština Ujedinjenih naroda donijela daleke 1948. godine zahtijeva jednaka prava za sve ljude, bez obzira na njihove razlike, no u njoj nisu posebno istaknuta niti navedena prava osoba s posebnim potrebama. Nakon *Deklaracije o pravima osoba s invaliditetom* koju je Opća skupština UN-a usvojila 1975. godine, ali koja nažalost nije imala snažan odjek niti dovoljnu težinu, prvi međunarodni dokument koji bi izričito štitio i promicao prava osoba s posebnim potrebama donesen je tek 2006. godine pod nazivom *Konvencija o pravima osoba s invaliditetom*, te je na snagu stupio 3.5.2008. godine nakon što ga je ratificiralo 20 država.⁸ Konvencija o pravima osoba s invaliditetom je prvi obvezujući međunarodni dokument u kojem su njihova prava iznesena u cijelosti, te njezin nastanak odražava promjenu do koje je došlo u načinu gledanja na invaliditet i na osobe s invaliditetom.⁹ Njezin nastanak rezultat je dugogodišnje borbe osoba s posebnim potrebama, udruženja osoba s posebnim potrebama i organizacija koje se bave promicanjem njihovih prava, te predstavlja prekretnicu u ostvarivanju ravnopravnog društva. Praćenje provedbe Konvencije u državama koje su potpisale i ratificirale Konvenciju provodi Odbor za prava osoba s invaliditetom sastavljen od 12 neovisnih stručnjaka i stručnjakinja iz različitih područja djelovanja.¹⁰

Svrha Konvencije jest "promicanje, zaštita i ispunjavanje punog i ravnopravnog uživanja svih ljudskih prava i temeljnih sloboda svih osoba s invaliditetom i promicanje poštivanja njihovog urođenog dostojanstva."¹¹ Konvencija definira prava osoba s posebnim potrebama u skladu s Općom deklaracijom o ljudskim pravima i konkretne mjere koje države potpisnice moraju

⁸ Lansdown, G. Vidi me, čuj me: vodič za uporabu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom i promicanje prava djece. Prev. Slavena Špalj. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 2011. str. 19

Dostupno na: http://www.unicef.hr/upload/file/374/187263/FILENAME/Vidi_me_cuj_me.pdf (17.7.2015.)

⁹ Praćenje Konvencije o pravima osoba s invaliditetom: vodič za organizacije koje prate ljudska prava / urednice hrvatskog izdanja Anka Slonjšak i Jasmina Papa. Prev. Petra Reiner. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj u Hrvatskoj, 2012. str. 9

¹⁰ Lansdown, G. Nav.dj. str. 29

¹¹ Konvencija o pravima osoba s invaliditetom. New York: Ujedinjeni narodi, 2006. str. 3

Dostupno na: http://www.hsgn.hr/wp-content/uploads/2015/04/Konvencija_UN.pdf (15.7.2015.)

osigurati kako bi se svako od tih prava ostvarilo, te kako bi se osobama s posebnim potrebama omogućilo ravnopravno sudjelovanje u društvu i jednake mogućnosti.

U Republici Hrvatskoj, prema najnovijim podacima iz 2015. godine, živi 508350 osoba s invaliditetom što čini oko 12% ukupnog stanovništva RH. Od toga, u Istarskoj županiji živi 12978 osoba s invaliditetom, tj. ukupno 6,2% stanovništva Istarske županije.¹² Brojke su to koje odgovaraju svjetskom prosjeku, po kojem se ukupni udio osoba s invaliditetom u svjetskoj populaciji kreće oko 10%.

Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom Republika Hrvatska je potpisala 30.7.2007., a Hrvatski Sabor je usvojio 1.6.2007.¹³ Potpisivanjem Konvencije Republika Hrvatska se obvezala da Konvenciju učini dijelom hrvatskog zakonodavstva i svakidašnjom praksom. Također, kao članica Vijeća Europe i Europske unije, Republika Hrvatska je obvezna pravne stečevine i međunarodne dokumente Vijeća Europe i Europske unije ugraditi u nacionalne zakonodavne okvire i osigurati njihovu provedbu. Na tom tragu donesena je *Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine*, koja se zasniva na Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom, te *Akcijskom planu Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom* koji predstavlja ključni dokument Vijeća Europe po pitanju prava osoba s invaliditetom.

Cilj Nacionalne strategije je učiniti hrvatsko društvo što osjetljivijim i prilagođenijim za nužne promjene u korist izjednačavanja mogućnosti osoba s invaliditetom, odnosno stvoriti uvjete za njihovo aktivno uključivanje i ravnopravno sudjelovanje u društvu, poštivanje urođenog dostojanstva i uvažavanje posebnih interesa, te sprečavanje bilo kakve diskriminacije i snaženje svih oblika društvene solidarnosti.¹⁴ Nacionalna strategija donosi konkretne mjere djelovanja za sljedeća područja:

- Obitelj
- Život u zajednici

¹² Benjak, T. Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Zagreb, Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2015. str. 5

Dostupno na: http://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2014/09/bilten_invalidi_2014.pdf (27.7.2015.)

¹³ Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. // Narodne novine 6 (2007).

Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html (28.7.2015.)

¹⁴ Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine. // Narodne novine 63 (2007).

Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298398.html> (18.7.2015.)

- Odgoj i obrazovanje
- Zdravstvena zaštita
- Socijalna skrb i mirovinsko osiguranje
- Stanovanje, mobilnost i pristupačnost
- Profesionalna rehabilitacija, zapošljavanje i rad
- Pravna zaštita i zaštita od zlostavljanja i nasilja
- Informiranje, komunikacija i podizanje razine svijesti
- Sudjelovanje u kulturnom životu
- Sudjelovanje u političkom i javnom životu
- Rekreacija, razonoda i šport
- Udruga osoba s invaliditetom u civilnom društvu
- Međunarodna suradnja¹⁵

Za svako područje navedeni su ciljevi, konkretne mjere koje obuhvaćaju aktivnosti, nositelje i sunositelje aktivnosti, rokove i indikatore provedbe. Koordinator provedbe Nacionalne strategije su Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti (tu je ulogu kasnije preuzelo Ministarstvo socijalne politike i mladih) i Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom, a sva tijela državne uprave na nacionalnoj razini, te jedinice lokalne i regionalne samouprave dužne su provoditi mjere iz Nacionalne strategije. Koordinacija provedbe Nacionalne strategije odvija se na dvije razine – horizontalnoj i vertikalnoj. Vertikalna koordinacija za koordinacijska tijela, ministarstva i urede koji su nositelji mjera i aktivnosti podrazumijeva osiguranje smjernica provedbe subordiniranim tijelima uprave (agencijama, ustanovama, zavodima, centrima...) kao i nižim razinama vlasti, dok se horizontalna koordinacija odnosi na objedinjavanje djelovanja različitih resornih tijela, programa i projekata unutar samih koordinacijskih tijela, te pretpostavlja međuresornu suradnju i podršku u uklanjanju prepreka koje smanjuju učinak međusobne povezanosti tijela državne uprave. Koordinacija Nacionalne strategije izuzetno je zahtjevan zadatak koji ovisi o uspješnosti povezivanja horizontalne i vertikalne koordinacije provedbe.¹⁶

¹⁵ Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine. // Narodne novine 63 (2007). Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298398.html> (18.7.2015.)

¹⁶ Vajda, A. Nav.dj. str. 348

Uz Ministarstvo socijalne politike i mladih, nadležnost za skrb i reguliranje prava osoba s posebnim potrebama ima Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom te Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom.

Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske je savjetodavno i stručno tijelo Vlade Republike Hrvatske čija je zadaća da Vladi Republike Hrvatske daje prijedloge, mišljenja i stručna obrazloženja iz područja položaja, zaštite i rehabilitacije osoba s invaliditetom i njihovih obitelji, te da provodi aktivnosti usmjerene na njihovu dobrobit. Povjerenstvo je sastavljeno od predstavnika nadležnih ministarstava i predstavnika udruga koje predstavljaju osobe s posebnim potrebama, a najmanje jednom godišnje podnosi izvještaj o radu Vladi Republike Hrvatske.¹⁷

Za razliku od Povjerenstva, Pravobranitelj/ica za osobe s invaliditetom djeluje neovisno i samostalno, sa zadaćom da štiti, prati i promiče prava i interese osoba s invaliditetom na temelju Ustava Republike Hrvatske, međunarodnih ugovora i zakona. Pravobranitelj/ica imenuje i razrješava dužnosti Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske.¹⁸ Dužnost Pravobraniteljice od imenovanja 2008. godine do danas obavlja dipl.oec. Anka Slošnjak. S obzirom na postojanje niza propisa i međunarodnih akata kojima se reguliraju prava osoba s posebnim potrebama i realiziraju kroz rad različitih tijela državne uprave, institut Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom, koji u nacionalnom sustavu ima koordinativnu, nadzornu i savjetodavnu ulogu, direktno utječe na kvalitetu življenja osoba s invaliditetom, osigurava i promiče njihova prava, omogućava njihovo aktivno sudjelovanje u društvu te provodi sustavnu senzibilizaciju pri rješavanju njihovih svakodnevnih problema.¹⁹ Republika Hrvatska ima kvalitetnu mrežu podrške i zaštite osoba s posebnim potrebama i njihovih prava, te kao potpisnica važnih međunarodnih akata koji je obvezuju na ispunjavanje niza mjera za izjednačavanje mogućnosti za osobe s posebnim potrebama ona sustavno provodi aktivnosti i projekte koje promiču prava osoba s posebnim potrebama. No, korjenita promjena društva i stvaranje okruženja koje neće diskriminirati i uskraćivati prava osoba s posebnim potrebama je dugotrajan i složen proces u kojem su jednako važni svi čimbenici, uključujući i knjižnice, te nas kao djelatnike/ce knjižnica.

¹⁷ Odluka o osnivanju Povjerenstva Vlade Republike Hrvatske za osobe sa posebnim potrebama. // Narodne novine 60(2013). Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_05_60_1224.html (29.7.2015.)

¹⁸ Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom. // Narodne novine 107 (2007). Dostupno na: http://www.posi.hr/images/Ustrojstvo/ZAKON_o_pravobranitelju_za_osobe_sa_invaliditetom-NN_107-07.pdf (2.8.2015.)

¹⁹ Vajda, A. Nav.dj. str. 346

II. NARODNA KNJIŽNICA I NJEZINI KORISNICI

Knjižnica je javna ustanova čiji je zadatak prikupljanje, obrada, čuvanje i davanje na korištenje različitih vrsta građe i informacija koje zadovoljavaju obrazovne, kulturne, informacijske i naučne potrebe njezinih korisnika. Ključni čimbenik u postojanju i djelovanju knjižnice jest njezin korisnik. Bibliotekarstvo je prije svega uslužna djelatnost koja postoji prvenstveno zbog svojih korisnika, kao što i prvo načelo bibliotekarstva koje je postavio Donald J. Urquhart kaže: „Knjižnice su za korisnike.“²⁰

Knjižnice se dijele na različite tipove knjižnica upravo prema vrsti korisnika kojoj su namijenjene pa tako razlikujemo specijalne, školske, visokoškolske, općeznanstvene, nacionalne i narodne knjižnice.

Narodna knjižnica je vitalna snaga zajednice i "mjesno obavijesno središte, koje svojim korisnicima omogućuje neposredan pristup svim vrstama znanja i obavijesti."²¹ Namijenjena je svim članovima neke zajednice, te je stoga njena zadaća posebno kompleksna jer kao javna knjižnica uslužuje sve vrste korisnika, od umirovljenika, zaposlenih, učenika, studenata pa sve do djece najmlađe dobi. Heterogena struktura korisnika zahtijeva od narodne knjižnice širok spektar knjižničnih službi i usluga, te raznovrstan fond u koji će biti uključene one vrste građe koje mogu zadovoljiti potrebe korisnika različitih profila. Narodna knjižnica "osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status, te obrazovanje."²² Osnovne zadaće narodne knjižnice vezane su uz informiranje, obrazovanje, kulturni razvitak i osobni razvoj pojedinca, a neke od temeljnih usluga koje narodna knjižnica mora pružati su:

- posudba knjiga i druge građe
- korištenje knjiga i druge građe u prostoru knjižnice

²⁰ Urquhart, D.J. Načela bibliotekarstva. Prev. Srećko Jelušić i Tatjana Aparac-Gazivoda. Rijeka : Izdavački Centar Rijeka, 1986. str. 20

²¹ UNESCO-v Manifest za narodne knjižnice 1994. Prev. Aleksandra Horvat.

Dostupno na :http://dzs.ffzg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.pdf (25.3.2010.)

²² IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 15

- pružanje obavijesti u tiskanom i elektroničkom obliku
- informacijska služba i usluge rezervacije
- informacijske usluge o zajednici
- obrazovanje korisnika za korištenje knjižnice uključujući i podršku programima opismenjavanja
- organiziranje raznih programa i događanja
- suvremeni komunikacijski alati kao što su blogovi, SMS poruke i društvene mreže za referentne usluge i odnose s javnošću²³

Organizacija knjižničnih službi i usluga te izgradnja knjižničnog fonda narodne knjižnice mora biti u skladu s potrebama zajednice i svih njezinih članova jer su svi oni potencijalni korisnici knjižnice koje knjižnica mora pokušati privući u knjižnicu i potaknuti na korištenje usluga knjižnice. Razvoj tehnologije i suvremenih oblika komunikacije postavio je pred knjižničare i informacijske stručnjake nove izazove. Kako privući korisnika u knjižnicu i ponuditi mu informacije koristeći, pored tradicionalnih izvora, i nove izvore znanja i informacija, te na koji način predstaviti širok spektar mogućih izvora informacija koji će istovremeno biti prilagođen svim profilima korisnika? Narodna knjižnica mora biti spremna odgovoriti na ove izazove nudeći usluge koje će zadovoljiti potrebe svih korisnika. Kako bi u tome uspjela i osigurala djelotvornost, knjižnica mora identificirati potencijalne korisnike, analizirati korisničke potrebe, razvijati usluge za pojedine grupe ili pojedince, uvesti politiku skrbi o korisnicima, promicati obrazovanje korisnika za korištenje knjižnice, razvijati suradnju i razmjenu građe s drugim knjižnicama, razvijati elektroničke mreže, osigurati pristup službama i uslugama te osigurati prostor za knjižnicu.²⁴

U tom kontekstu se posljednjih godina u knjižničarskim krugovima često govori o temi pristupa knjižnicama, knjižničnim uslugama za marginalizirane skupine korisnika i jednakosti usluga za sve članove zajednice. U *UNESCO-vom Manifestu za narodne knjižnice* stoji kako se službe narodne knjižnice zasnivaju na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj²⁵, te prema tome narodna knjižnica mora

²³ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 43

²⁴ Ibid. str. 42

²⁵ UNESCO-v Manifest za narodne knjižnice 1994. Prev. Aleksandra Horvat.

Dostupno na :http://dzs.ffzg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.pdf (25.3.2010.)

osigurati besplatne usluge dostupne svima. Na tom tragu je IFLA²⁶ donijela Smjernice za narodne knjižnice sastavljene od primjera dobre prakse iz cijelog svijeta i preporuka koje mogu biti primjenjive u narodnim knjižnicama različitih veličina i u različitim dijelovima svijeta u skladu s potrebama zajednice u kojoj djeluju. Cilj Smjernica je pomoći knjižnicama da uspješno provode načelo pristupa svima u okruženju koje karakterizira brz i intenzivan razvoj informacijskih tehnologija i povećavanje razlika između informacijski bogatih i informacijski siromašnih ne samo u zemljama na različitim stupnjevima razvijenosti, već i grupa i pojedinaca unutar iste zemlje. Narodne knjižnice imaju novi i zahtjevan zadatak da pomognu članovima svoje zajednice da premoste "digitalni jaz" osiguravanjem javne dostupnosti informacijskih tehnologija, podučavajući osnovnim računalnim vještinama i sudjelujući u programima borbe protiv nepismenosti.²⁷

Posebna pažnja u tom procesu pripala je ugroženim skupinama stanovništva, kao što su nezaposleni, članovi manjinskih skupina, siromašni, beskućnici, osobe s posebnim potrebama, zatvorenici... Narodna knjižnica je dobila zadaću da postane okupljalište građana i mjesto za susrete što većeg broja članova zajednice.²⁸ Rad narodne knjižnice treba biti organiziran tako da su službe i usluge jednako dostupne manjinskim grupama koje, iz bilo kojeg razloga, ne mogu koristiti uobičajene službe, na primjer, jezičnim manjinama, ljudima s posebnim tjelesnim i osjetilnim potrebama ili pak onima koji žive u udaljenim zajednicama i nemaju pristup knjižničnim zgradama.²⁹ U Republici Hrvatskoj su, kaže A. Horvat, osobe s poteškoćama pri uključivanju u društvo prvenstveno prognanici, izbjeglice i povratnici, osobe s invaliditetom, pripadnici manjinskih etničkih skupina te osobe koje knjižnicu ne mogu koristiti na uobičajen način, kao što su bolesnici, stare i nemoćne osobe, te zatvorenici.³⁰

S ciljem razvijanja usluga za navedene skupine korisnika, IFLA je objavila niz Smjernica koje će olakšati rad knjižnica i doprinijeti u razvoju usluga i službi za ugrožene skupine korisnika koje su često isključene iz društva.

²⁶ IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions, Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova

²⁷ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 13

²⁸ Horvat, A. Uključivanje u društvo: što može učiniti knjižnica? // Slobodan pristup informacijama : 2. i 3. okrugli stol: zbornik radova / uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. str. 104

²⁹ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 22

³⁰ Horvat, A. Nav.dj. str. 104

III. SMJERNICE ZA KNJIŽNIČNE USLUGE ZA OSOBE S POSEBNIM POTREBAMA

Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova – IFLA redovito objavljuje smjernice, manifeste i standarde kojima je cilj olakšati i pomoći knjižničarima i informacijskim stručnjacima u svakodnevnom radu i razvoju knjižničnih službi i usluga. Hrvatsko knjižničarsko društvo prevodi IFLA-ine publikacije kako bi one bile dostupne hrvatskoj knjižničarskoj zajednici i doprinijele razvoju bibliotekarstva u Hrvatskoj.

Jedinstvene smjernice za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama ne postoje, nego su razdijeljene u nekoliko samostalnih Smjernica, pa tako imamo:

- Smjernice za građu laganu za čitanje
- Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe
- Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga
- Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom
- 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 zatvorenike

U nastavku su ukratko predstavljene značajne Smjernice koje se tiču osoba s posebnim potrebama o kojima će više riječi biti u nastavku ovog rada.

3.1. Smjernice za građu laganu za čitanje

Smjernice za građu laganu za čitanje objavljene su 1997. godine pod pokroviteljstvom IFLA-ine Sekcije za knjižnice za osobe s posebnim potrebama, a hrvatski prijevod objavljen je 2005. godine. Smjernice imaju dva osnovna cilja:

- 1) opisati prirodu građe lagane za čitanje i potrebu za tom vrstom građe te odrediti glavne ciljne skupine

- 2) ponuditi naputke izdavačima građe lagane za čitanje i onim organizacijama i uredima koji pomažu osoba s teškoćama u čitanju³¹

Izraz lagano za čitanje odnosi se na dvije gotovo jednake definicije – prva podrazumijeva jezičnu prilagodbu teksta koja olakšava njegovo čitanje i čini ga dostupnijim od prosječnog teksta, ali ne olakšava njegovo razumijevanje, dok druga podrazumijeva prilagodbu koja istovremeno olakšava i čitanje i razumijevanje.³²

Osobe koje koriste građu laganu za čitanje mogu se podijeliti u dvije osnovne skupine: osobe s posebnim potrebama i čitatelje s nedostatnim poznavanjem jezika ili nedostatnom sposobnošću čitanja.³³

U osobe s posebnim potrebama ubrajaju se:

- osobe sniženih intelektualnih sposobnosti
- osobe s teškoćama pri čitanju
- osobe s MBD/DAMP³⁴
- osobe s autizmom
- osobe koje su izgubile sluh u predjezičnoj fazi
- gluhoslijepe osobe
- osobe s afazijom
- starije, djelomično senilne osobe³⁵

Za osobe s posebnim potrebama građa lagana za čitanje često predstavlja jedini način na koji mogu koristiti pisanu građu, dok za čitatelje s nedostatnim poznavanjem jezika ili nedostatnom sposobnošću čitanja u koje se ubrajaju neizvorni govornici jezika, useljenici, funkcionalno nepismene osobe i djeca je to građa koju će koristiti privremeno radi vježbe i učenja čitanja.

Smjernice sadržavaju vrlo korisne upute za nakladnike i urednike građe lagane za čitanje o time kako tekst treba izgledati, koja je važnost ilustracija, na koji način vizualno oblikovati građu laganu za čitanje i u kojem formatu je najbolje objaviti. U dodatku se nalaze i kratki

³¹ Smjernice za građu laganu za čitanje. Hrvatsko knjižničarsko društvo : Zagreb, 2011. str. 7

³² Ibid. str. 7

³³ Ibid. str. 9

³⁴ MBD – minimal brain dysfunction (minimalna možda disfunkcija), DAMP – deficit in attention, motor control and perception (nedostatak pažnje, motoričke kontrole i percepcije)

³⁵ Smjernice za građu laganu za čitanje. Hrvatsko knjižničarsko društvo : Zagreb, 2011. str. 11-13

primjeri izvornih verzija ulomka iz romana, vijest i pjesma te njihove verzije u obliku laganom za čitanje.

3.2. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe

Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe objavljene su 2000. godine, a hrvatski prijevod objavilo je Hrvatsko knjižničarsko društvo 2004. godine. Svrha Smjernica je potaknuti uvođenje službi i usluga za gluhe osobe te ujedno biti sredstvo procjene njihove cjelovitosti i kvalitete.³⁶ U Smjernicama je istaknuto kako su usluge za gluhe u knjižnicama često bile u potpunosti zanemarene, zbog prirode samog oblika invalidnosti koji nije u tolikoj mjeri primjetan, ali i činjenice da komunikacija s gluhim osoba često zahtijeva dodatan napor, znanje, strpljivost i tehnička pomagala koja uglavnom nisu dostupna.

Predstavljene smjernice odnose se na osoblje, komunikaciju, zbirke, službe i usluge, te marketing programa. Navedene su kao izjave uz dodatno tumačenje i primjedbe.

3.3. Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga

Smjernice za razvoj službi i usluga za slijepe objavljene su 2005. godine, a hrvatski prijevod uslijedio je nakon godinu dana. U usporedbi s drugim smjernicama, ove su daleko opsežnije i detaljnije razrađene što je pokazatelj razvijenosti usluga za slijepe osobe i značaja koji se pridaje ovoj skupini osoba s posebnim potrebama u području bibliotekarstva. Slijepe osobe su ujedno i jedina kategorija osoba s posebnim potrebama za koje još od 1983. godine postoji jedinstvena Sekcija IFLA-e.

U Smjernicama je korišten izraz osobe koje ne mogu čitati crni tisak za skupinu osoba koje zbog sljepoće, slabovidnosti, teškoća pri učenju ili zbog neke druge tjelesne teškoće nisu u mogućnosti čitati crni tisak.³⁷

³⁶ Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Prev. Kristijan Ciganović.

Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. str. 8

³⁷ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga. / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Skoeld. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. str. 12

Kroz deset poglavlja u Smjernicama se razmatraju različite teme važne za pružanje usluga slijepim korisnicima, kao što su zadovoljavanje različitih skupina slijepih i slabovidnih korisnika, razvoj zbirke i suradnja s drugim knjižnicama, pristup knjižnici, uslugama i zbirka, detaljan opis alternativnih formata knjižnične građe te uloga knjižničnog osoblja u pružanju usluga osobama koje ne mogu čitati crni tisak. Smjernice sadrže i niz primjera iz prakse koji prikazuju na koji način se odvijaju usluge za slijepe korisnike u knjižnicama u svijetu. Svrha Smjernica je zacrtati okvir razvoja knjižničnih usluga za osobe koje ne mogu čitati crni tisak, a namijenjene su knjižnicama, vladama i drugim zainteresiranim skupinama.³⁸ Kao dodatci uz Smjernice se nalaze i IFLA-ina deklaracija o temeljnom pravu pristupa informacijama i izražavanju, te Smjernice za knjižnične usluge korisnicima brajice.

3.4. Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom

Smjernice za osobe s disleksijom objavljene su 2001. godine, a na hrvatski jezik su prevedene 2004. godine. Fokus ovih kratkih Smjernica je na knjižničnom osoblju i zbirci građe lagane za čitanje. U Smjernicama je izražen stav kako promjena pristupa knjižničara prema osobama s disleksijom, dodatno stručno usavršavanje i senzibiliziranje knjižničara za taj poremećaj može uvelike doprinijeti kvaliteti usluge za osobe s disleksijom. Pored kvalitetne zbirke građe za osobe s teškoćama čitanja, stručnost knjižničara temelj je za rad s osobama s disleksijom.

3.5. 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 bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj objavljene su 2000. godine, a djelomično se temelje na IFLA-inom stručnom izvještaju broj 2. iz 1984. Hrvatsko knjižničarsko društvo objavilo je hrvatski prijevod 2009. godine. Ove Smjernice, pored ukazivanja pravca

³⁸ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga. / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Skoeld. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. str. 12

djelovanja, služe i kao dokument koji opisuje područje djelovanja i pruža podršku osobama koje djeluju na tom području.³⁹

Smjernice prvenstveno polaze od pretpostavke da svi pojedinci, uključujući i one koji su privremeno ili trajno ograničeni na boravak u određenoj ustanovi, imaju pravo na pristup knjigama i knjižničnoj građi koja će zadovoljiti njihove potrebe i pružiti im mogućnost za dobivanje informacija, za zabavu, nadahnuće, razmišljanje i učenje.⁴⁰

³⁹ 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 Nancy Mary Panella. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. str.11

⁴⁰ Ibid. str. 20-21

IV. KOMISIJA ZA KNJIŽNIČNE USLUGE ZA OSOBE S POSEBNIM POTREBAMA

Potreba za osnivanjem posebnog stručnog tijela Hrvatskog knjižničarskog društva koje bi se bavilo sustavnom brigom za knjižnične korisnike s posebnim potrebama rezultirala je osnivanjem Radne grupe za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, a zahvaljujući uspješnom radu i djelovanju Radne grupe ona je uskoro prerasla u Komisiju za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama.⁴¹ Komisija se u svom radu oslanja na preporuke i rad IFLA-ine Sekcije za osobe s posebnim potrebama⁴² osnovane već 1931. godine, a 2003. godine Komisija postaje i ravnopravna članica IFLA-ine Sekcije što je otvorilo mogućnost predlaganja predstavnika iz Hrvatske koji će izravno sudjelovati u radu Sekcije.⁴³

Ciljevi Komisije su sljedeći:

- poticanje hrvatske knjižničarske zajednice na poboljšavanje kvalitete pružanja usluga za osobe s posebnim potrebama, ponajprije u školskim i narodnim knjižnicama
- suradnja narodnih i školskih knjižnica s bolnicama, odgojnim domovima i kaznenim ustanovama
- organiziranje stalnoga stručnog usavršavanja knjižničara putem radionica i seminara, vezano uz knjižnične službe i usluge za osobe s posebnim potrebama
- izrada stručnog programa za pomoć djeci i mladima s posebnim potrebama koji bi se provodio u narodnim i školskim knjižnicama i knjižnicama odgojnih domova i kaznenih ustanova
- izrada nacionalnih standarda u knjižničarstvu za rad s osobama s posebnim potrebama
- izrada publikacija za edukaciju knjižničara u knjižnicama koje pružaju usluge osobama s posebnim potrebama⁴⁴

⁴¹ 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). str. 1-9. str. 2

Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/120428> (2.7.2015.)

⁴² U izvornom nazivu: Library Services to People with Special Needs Section. Usp. <http://www.ifla.org/lsn>

⁴³ Frajtag, S. Gabriel, D.M. Nav.dj. str. 3

⁴⁴ Čelić-Tica, V.; Gabriel, D.M. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao dio Nacionalne strategije jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 49, 1 (2006), str. 37-47. str. 40. Dostupno na: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/191/vbh/God.49\(2006\),br.1](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/191/vbh/God.49(2006),br.1) (2.7.2015.)

Komisija je u prvih deset godina djelovanja organizirala sedam skupova vezanih uz knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, poticala i organizirala prevođenje međunarodnih publikacija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama na hrvatski jezik, sudjelovala u održavanju predavanja i radionica za edukaciju knjižničara pri Centru za stalno stručno usavršavanje knjižničara u Republici Hrvatskoj te je kroz međunarodnu suradnju sudjelovala u različitim projektima, a zahvaljujući članstvu u IFLA-inoj Sekciji za osobe s posebnim potrebama Komisija je na različite skupove održane u Hrvatskoj pozivala inozemne stručnjake u radu s grupama korisnika s posebnim potrebama koji su sa hrvatskim kolegama i kolegicama podijelili dragocjeno iskustvo i znanje.⁴⁵

S obzirom na uspješan rad Komisije, u članku „Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao dio Nacionalne strategije jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine“, autorice ističu kako bi upravo ciljevi, rad i program djelovanja Komisije trebali biti polazište za uključivanje takvih programa u Nacionalnu strategiju s ciljem poboljšanja kvalitete knjižničnih usluga u narodnim, školskim i specijalnim knjižnicama poput knjižnica odgojnih domova i kaznenih ustanova.⁴⁶

Unatoč tome, ni u novijoj Nacionalnoj strategiji o kojoj je u ovom radu već bilo govora, važnost knjižnica i knjižničnih usluga nije ni spomenuta. U dijelu koji govori o mjerama i aktivnostima za poboljšanje sudjelovanja osoba s invaliditetom u kulturnom životu, navodi se da kako da bi ostvarile željenu neovisnost, osobe s invaliditetom moraju voditi što potpuniji život u interakciji sa svim ostalim članovima društva.⁴⁷ Interakcija s ostalim članovima društva najuspješnije se može ostvariti upravo u narodnoj knjižnici, često nazivanoj dnevnim boravkom društva. No, u Nacionalnoj strategiji to nije prepoznato, te se uloga knjižnica u procesu uključivanja osoba s invaliditetom u društvene aktivnosti ne navodi ni u jednom dijelu Nacionalne strategije. Nedostatak je to za koji se možemo nadati da će ustrajnim radom Komisije HKD-a biti promijenjen u novoj Nacionalnoj strategiji.

⁴⁵ Frajtag, S.; Gabriel, D.M. Nav.dj. Str. 4-8.

⁴⁶ Čelić-Tica, V.; Gabriel, D.M. Nav. dj. Str. 39

⁴⁷ Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine. // Narodne novine 63 (2007). Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298398.html> (18.7.2015.)

V. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA OSOBE S POSEBNIM POTREBAMA U NARODNOJ KNJIŽNICI

U osobe s posebnim potrebama ubrajaju se „osobe u bolnicama i zatvorima, starije osobe i osobe u domovima za stare i nemoćne, osobe vezane za kuću, gluhe osobe, osobe s fizičkim poteškoćama i poteškoćama u razvoju te osobe s poteškoćama u čitanju.“⁴⁸

Iz navedene definicije jasno je iz kojeg razloga korištenje termina osoba s invaliditetom koji je općeprihvaćen u zajednici osoba s posebnim potrebama, u kontekstu koji se tiče bibliotekarstva ne može biti ispravno korišten. Termin osoba s posebnim potrebama osobe s invaliditetom doživljavaju kao vrlo neprimjeren, ističući kako oni nemaju nikakve posebne potrebe, odnosno ne traže nekakve posebne povlastice za sebe, nego se radi o zadovoljavanju potpuno uobičajenih ljudskih potreba dostupnih svim ostalim članovima društva.⁴⁹ S time se nesumnjivo možemo složiti, ali u kontekstu bibliotekarstva gdje se osobama s posebnim potrebama smatraju upravo osobe koje zahtijevaju posebne vrste usluga u odnosu na "obične" korisnike, taj termin je prihvatljiviji. Posebice uzevši u obzir da osobe u bolnicama i zatvorima, i domovima za stare i nemoćne uglavnom ne možemo nazvati osobama s invaliditetom. U tom smislu, možemo zaključiti kako je definicija osoba s posebnim potrebama korištena u knjižničarskoj struci zapravo shvaćanje osoba s posebnim potrebama u širem smislu, kao svih osoba koje se ne mogu u potpunosti koristiti tradicionalnim knjižničnim uslugama.

Narodne knjižnice, da bi ostvarile načelo jednakosti pristupa svima postavljeno u UNESCO-vo Manifestu za narodne knjižnice, moraju osigurati posebne službe i usluge za one korisnike koji se iz bilo kojeg razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i gradom, na primjer za pripadnike jezičnih manjina, osobe s tjelesnim oštećenjima, bolesnike u bolnicama ili zatvorenike.⁵⁰

Osobe s posebnim potrebama ravnopravni su korisnici narodnih knjižnica, jednako kao i svi ostali članovi neke zajednice. Narodna knjižnica ne smije diskriminirati korisnike ni po kojoj

⁴⁸ Libraries Serving Disadvantaged Persons Section. Strategic plan 2006-2007. Dostupno na:

<http://www.ifla.org/files/assets/lsn/strategic-plan/2006-2007.pdf> (prev. L.J.K.)

⁴⁹ Marinić, M. Nav.dj. str. 201

⁵⁰ UNESCO-v Manifest za narodne knjižnice 1994. Prev. Aleksandra Horvat.

Dostupno na :http://dzs.ffzg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.pdf (25.3.2010.)

osnovi, a ponajmanje zbog njihovih fizičkih, psihičkih ili nedostataka bilo koje vrste. Inkluzija osoba s posebnim potrebama ne smije se događati kao izolirana aktivnost narodne knjižnice, ona mora biti dio strategije lokalne uprave kroz koju će se ostvarivati i moguća partnerstva s gradskim službama, nevladinim organizacijama, školama i ostalim institucijama.⁵¹

Strategija narodne knjižnice u borbi protiv društvene isključenosti uključivat će sljedeće korake:

- populariziranje društvene inkluzije kao strateškog prioriteta
- prepoznavanje isključenih osoba, stupanje u kontakt s njima i detektiranje njihovih potreba
- stvaranje specifičnih usluga koje bi odgovarale potrebama manjinskih skupina i zajednica
- smještanje stacionarnih knjižnica tamo gdje postoje uvjeti i potreba za njima
- stvaranje partnerskih odnosa s drugim nevladinim udrugama i obrazovnim organizacijama kako bi se programi i usluge što bolje formulirali i osmislili
- ulazak knjige i knjižnice u zatvorene sisteme s posebnim korisnicima⁵²

Svaka narodna knjižnica djelovat će u skladu s potrebama svoje zajednice i korisničkim zahtjevima, ali i uvjetima koji postoje unutar same knjižnice i mogu ograničavati pružanje usluga korisnicima s posebnim potrebama, a to su financijske mogućnosti, kapaciteti prostora, opreme i knjižničkog osoblja. Kvalitetno osmišljena strategija razvoja usluga za osobe s posebnim potrebama za višegodišnje razdoblje nužna je za uspješan rad knjižnice s korisnicima s posebnim potrebama, ali i potencijalnim korisnicima s posebnim potrebama koji mogu biti privučeni u knjižnicu ponudom novih usluga namijenjenih upravo njima.

Prvi korak u razvoju knjižničnih usluga za korisnike s posebnim potrebama jest upoznavanje s potrebama te skupine korisnika, a posebno sa svakom podskupinom jer unatoč tome što im invaliditet predstavlja dodirnu točku, potrebe svake podskupine se uvelike razlikuju.

⁵¹ Butirić, M. Knjižnične usluge – korisnici s posebnim potrebama – projekt Librodir. // Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica: zbornik radova. / Prvo savjetovanje za narodne knjižnice u RH. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2004. str.129

⁵² Ibid. str. 130

U nastavku rada bit će predstavljene navedene grupe korisnika s posebnim potrebama, specifične usluge, formati građe i oprema koja odgovara na njihove potrebe, uz kratki osvrt na reprezentativne inicijative i projekte u narodnim knjižnicama Republike Hrvatske.

5.1. Slijepe i slabovidne osobe

U slijepe i slabovidne osobe spadaju „sve osobe koje su nesposobne za čitanje zbog organskih disfunkcija ili fizičkih ograničenja.“⁵³ Slijepi i slabovidni korisnici su kategorija kojoj se pri govoru o korisnicima s posebnim potrebama pridaje najviše pažnje. IFLA-ina Sekcija knjižnica s uslugama za osobe kojima nije dostupan standardni tisak⁵⁴ jedina je sa samostalnim statusom, dok su sve druge kategorije korisnika s posebnim potrebama okupljene u Sekciju za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Glavni projekti IFLA-ine Sekcije knjižnica s uslugama za osobe kojima nije dostupan standardni tisak su:

- pitanje autorskih prava
- prilagođavanje usluga koje se odnose na slijepe osobe i na knjižnice za slijepe novim tehnologijama
- organiziranje seminara za obrazovanje knjižničnog osoblja za rad sa slijepim i slabovidnim osobama
- standardizacija
- izdavanje udžbenika i drugih publikacija kao i materijala sa seminara⁵⁵

Unatoč naporima koje IFLA-ina Sekcija ulaže u razvoj knjižničnih usluga za slijepe, dva ključna problema koja koče razvoj i dalje ostaju nedovoljno obučeno osoblje i vrlo mali broj građe u alternativnim formatima.

Slijepe i slabovidne osobe ne mogu koristiti standardnu štampanu građu, tzv. crni tisak, te se za njihove potrebe proizvode alternativne vrste građe. Kriteriji za odabir građe koja će se proizvesti u alternativnim formatima mogu biti različiti, ali prema istraživanju provedenom u zemljama OECD-a⁵⁶ najčešće su to tri tipa građe:

⁵³ Milunović, D. Biblioteke za hendikepirane. Beograd: Zadudžbina Andrejević, 2006. str. 22

⁵⁴ U 2009. godini ova IFLA-ina Sekcija promijenila je naziv iz IFLA Section of Libraries for the Blind (IFLA-ina Sekcija knjižnica za slijepe) u Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section.

⁵⁵ Milunović, D. Nav.dj. str. 18

⁵⁶ OECD – Organisation for Economic Cooperation and Development, Organizacija za ekonomsku suradnju i

- 1) popularna djela beletristike i biografije namijenjene širokoj publici
- 2) djela "klasične" beletristike i nebeletristike koja u suvremenom svijetu imaju veliku popularnost
- 3) ad hoc proizvođenje kao odgovor na individualne potrebe koje su većinom povezane sa stjecanjem formalnog obrazovanja.⁵⁷

Kao alternativni formati tradicionalno su se koristile knjige na Brailleovom pismu i zvučne knjige (tzv. „knjige koje govore“). Brailleovo pismo ili brajica je jedini međunarodno priznati sustav za slijepe i slabovidne osobe koji je odobrio UNESCO⁵⁸ i predstavlja „sistem slova od kojih se svako sastoji od određenog skupa ispupčenih tačaka.“⁵⁹ Prema IFLA-inim Smjernicama za knjižnične usluge korisnicima brajice, brajica je usporedna crnom tisku kao medij čitanja za slijepe osobe.⁶⁰ Sustav je 1825. godine osmislio Francuz Louis Braille, i sam slijep od djetinjstva. Vrhom prsta prelazi se preko prostora koji zauzima tzv. Brailleova ćelija odnosno šest točaka koje daju jedan znak.



Slika 1. Knjiga na brajici

razvoj, usp. <http://www.oecd.org/>

⁵⁷ Keri, K. Bibliotečke usluge za osobe s posebnim potrebama: primer slepih i slabovidih osoba. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom / priredila Kortni Dejns-Džouns. Prev. Dragana Milunović. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. str. 35-53. str. 36

⁵⁸ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga. / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Skoeld. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. str. 64

⁵⁹ Milunović, D. Nav.dj. str. 23

⁶⁰ Smjernice za knjižnične usluge korisnicima brajice // Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga. / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Skoeld. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. str. 103

Među ovom grupom korisnika najpopularniji alternativni format je zvučna knjiga koja predstavlja snimljeni govor koji korisnik sluša, a ukoliko je zvučna knjiga u digitalnoj formi korisniku je pružena mogućnost da se kreće kroz snimljeni tekst, što u analognoj zvučnoj knjizi nije bilo moguće. "Budućnost usluge čitanja na drugačiji ili prilagođeni način vezana je uz tzv. zvučne knjige na DAISY formatu."⁶¹ DAISY (Digital Accessible Information System – Digitalni pristupačni informacijski sustav) je niz standarda i softver kojeg je razvio DAISY konzorcij za snimanje digitalnih zvučnih knjiga pročitanih ljudskim glasom, posebno prilagođenih osobama s posebnim potrebama.⁶² Daisy knjige slušaju se na posebnim uređajima za reprodukciju ili na računalima na kojima je instaliran DAISY softver.⁶³



Slika 2. Uređaj za reprodukciju DAISY knjige

S razvitkom tehnologije, sve češće se koristi elektronska građa kao alternativni format za slijepi i slabovidne korisnike. Elektronsku knjigu slijepi ili slabovidni korisnik može čitati na više načina, ovisno o samom čitaocu i njegovim sposobnostima, te raspoloživoj opremi. Jedan od načina je korištenje tzv. Brailleovu pruge koja se nalazi uz kompjuter kao hardverska periferija posebne namjene i ispisuje tekst koristeći iglice koje se dižu i spuštaju tvoreći znakove, ili koristeći jeftinije rješenje kao što su posebni programi poput Mega Dots, Window-Eyes, Text Aloud i sl. Ovi „specijalni programi čitaju sadržaj ekrana i sintetizator

⁶¹ Sabolović-Krajina, D. Od zbirke za slijepi i slabovidne do kutka za čitanje na drugačiji način: promišljanje budućnosti usluge za slijepi i slabovidne u knjižnici i čitaonici "Fran Galović" Koprivnica. // Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova / 8. savjetovanje za narodne knjižnice. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2011. str. 207-217. str. 211

⁶² Knjižnice za slijepi u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga. / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Skoeld. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. str. 93

⁶³ Ibid. str. 62

govora izgovara tekst koji korisnik sluša.⁶⁴ Pored ovih oblika alternativne građe, također se mogu koristiti i prilagodljive tehnologije za štampanu građu kojom se mogu služiti slabovidni korisnici. Različite vrste dodatne opreme koja se može iskoristiti za pristup štampanoj građi predstavljaju jeftinije rješenje od knjiga na Brailleovom pismu, zvučnih knjiga ili nabavke skupe specijalizirane opreme. Prema F.K. Cylkeu, najveće ograničenje u izgradnji fonda alternativne građe za slijepe osobe jest upravo pomanjkanje novaca i problem proizvodnje alternativnih formata. Čak i kad ima novca, javlja se problem neusklađenosti standarda u SAD-u i europskim zemljama zbog kojih je dostupnost ograničena, kao i međuknjižnična posudba. No, unatoč tim ograničenjima i činjenici da ništa nije besplatno, autor ističe da se mora pronaći način da se osiguraju sredstva za informacijske potrebe slijepih, a u tom procesu ključnu ulogu danas, kao i u prošlosti, imaju knjižnice za slijepe.⁶⁵

U Republici Hrvatskoj kao krovna institucija za knjižnu građu za slijepe i slabovidne osobe od 2000. djeluje Hrvatska knjižnica za slijepe. Kao članica međunarodnih stručnih udruženja, IFLA-ine Sekcije knjižnica s knjižničnim uslugama za osobe kojima nije dostupan standardni tisak i DAISY konzorcija, Hrvatska knjižnica za slijepe prati i primjenjuje nove tehnologije u proizvodnji knjiga i ostalog materijala za slijepe i slabovidne što je rezultiralo pojavom zvučnih knjiga na analognim medijima, CD-ima i u DAISY formatu.⁶⁶

U članku „Stanje, iskustva i perspektivne knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u Hrvatskoj“ autorica i ravnateljica Hrvatske knjižnice za slijepe S. Frajtag opisuje proces disperzije knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj. "Ideja o disperziji knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne korisnike u Hrvatskoj temeljena na međunarodnim i nacionalnim dokumentima o položaju osoba s posebnim potrebama prethodila je projektu Ministarstva kulture, a počela se provoditi na inicijativu i vlastitim sredstvima, odnosno projektima pojedinih narodnih knjižnica."⁶⁷ Ministarstvo kulture je 2008. godine započelo projekt implementacije i disperzije knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne

⁶⁴ Čop, M.; Topolovec, V. Upotreba informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT) u obrazovanju djece s posebnim potrebama. // Informatologia. 42, 4 (2009.), str. 304-312. str. 305

⁶⁵ Cylke, F.K. Slobodan pristup informacijama za sve građane s osvrtnom na posebne potrebe slijepih pojedinaca. // Slobodan pristup informacijama : 2. i 3. okrugli stol: zbornik radova / uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. str. 115-116

⁶⁶ Frajtag, S. Stanje, iskustva i perspektivne knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u Hrvatskoj. // Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica: Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013. str. 17-30. str. 17. Dostupno na: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepe_i_slabovidne.pdf (10.7.2015.)

⁶⁷ Ibid. str. 24

osobe u narodne knjižnice prema broju slijepih i slabovidnih po hrvatskim gradovima. U prvoj fazi projekta matičnim knjižnicama u Rijeci, Puli, Slavonskom brodu, Osijeku i Splitu nabavljena je oprema za slijepe i slabovidne (programski paket Jaws for Windows, WinTalker Voice - govornu jedinica za hrvatski jezik, Claro Soft Lightning - softver za povećanje sadržaja ekrana te CD player). Cilj projekta je proširiti usluge za slijepe i slabovidne na cijelu Hrvatsku, kako bi slijepe i slabovidne osobe koje žive izvan Zagreba dobile priliku da koriste knjižničnu građu prilagođenu njihovim potrebama. Za uspješnost disperzije i održivost usluga nužna je kontinuirana i kvalitetna suradnja Hrvatske knjižnice za slijepe i narodnih knjižnica vezana uz knjižni fond, nove tehnologije i usluge te dobre primjere iz međunarodne i domaće prakse.⁶⁸ Primjer dobre prakse u Hrvatskoj je Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica koja usluge za slijepe i slabovidne uvodi 2006. godine zahvaljujući projektu odobrenom od strane Europske unije u sklopu Programa CARDS 2002. U opremu i zbirku za slijepe i slabovidne uloženo je 76.000€, što je pokazatelj financijske zahtjevnosti ovakvih investicija za koje većina narodnih knjižnica u Hrvatskoj nema sredstava.⁶⁹ Nakon završetka projekta, Knjižnica je kroz nabavu zvučnih knjiga i održavanje brojnih projekata i programa kroz suradnju s lokalnom udrugom slijepih nastavila rad na održavanju postignute kvalitete knjižnične usluge za slijepe i slabovidne.

5.2. Gluhe i nagluhe osobe

Gluhima se smatraju „osobe koje imaju gubitak sluha veći od 80 dB i koje ni uz pomoć slušnih pomagala ne mogu cjelovito percipirati glasovni govor“, a nagluhim osobama se „smatraju one kojima je sluh oštećen sa 25-80 dB na uhu s boljim ostacima sluha i kojih je glasovni govor djelomično ili potpuno razvijen.“⁷⁰

Gluhoća se često naziva "nevidljivim hendikepom" jer se uobičajenim promatranjem ne može primijetiti da je osoba gluha zbog čega se ona jednostavno stapa sa širom zajednicom.⁷¹ Gluhi i nagluhi korisnici su, za razliku od slijepih i slabovidnih, puno češće „osuđeni“ na korištenje narodnih knjižnica, jer se specijalne knjižnice za gluhe i nagluhe rijetko osnivaju. Glavni

⁶⁸ Frajtag, S. Nav.dj. str. 18

⁶⁹ Sabolović-Krajina, D. Nav.dj. str. 209

⁷⁰ Čop, M.; Topolovec, V. Nav.dj. str. 305

⁷¹ Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Prev. Kristijan Ciganović.

Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. str. 7

razlog tome je što gluhi i nagluhi korisnici uglavnom imaju sposobnost da koriste tradicionalnu štampanu građu dostupnu u narodnim knjižnicama. Za gluhe i nagluhe osobe koje imaju poteškoća s korištenjem tradicionalne građe, razvijen je alternativni format u obliku „knjiga na jeziku simbola“ koje zapravo „predstavljaju video animacije ili videosnimke na kojima neka osoba prikazuje tekst jezikom simbola.“⁷² Najnoviji razvoj video animacija predstavlja razvoj znakovnih avatara – 3D virtualnih modela koji prenose tekst na jeziku simbola. Sistem animacija avatara zasniva se na posebnom kompjuterskom programu koji omogućava neposredno i automatsko prevođenje teksta ili govora na jezik znakova uz veću fleksibilnost i efikasnu pohranu.⁷³ No, ovaj oblik alternativne građe rijetko se može pronaći čak i u razvijenim narodnim knjižnicama, iz prethodno spomenutog razloga.



Slika 3. Avatar za gluhu djecu

U skladu sa Smjernicama za knjižnične službe i usluge za gluhe, knjižnice bi trebale prikupljati građu koja se odnosi na gluhoću, radove o gluhim umjetnicima i slavnim gluhim osobama, informacije o školovanju gluhih, te zbirke prilagođene gluhim osobama kao što su građa lagana za čitanje, vizualna netiskana građa, zbirka video vrpce i/ili filmova na znakovnom jeziku.⁷⁴

Oprema prilagođena gluhim i nagluhim osobama koju bi knjižnica trebala posjedovati je TTY – tekstualni telefon i sustav slušnih pomagala (auditorna induktivna petlja). Tekstualni telefon je vrsta specijalnog telefona za gluhe koji je zasnovan na tehnologiji teleprintera i kao sastavni dio ima display i tipkovnicu.⁷⁵

⁷² Milunović, D. Nav.dj. str. 32

⁷³ Ibid. str. 33

⁷⁴ Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. str. 14-16

⁷⁵ Milunović, D. Nav.dj. str. 34



Slika 4. Tekstualni telefon TTY

Auditorna induktivna petlja je sustav za poboljšanje slušanja koji se nalazi na pulstu za zaduživanje, a sastoji se od odašiljača i prijarnika, najčešće slušnog aparata ili dodatnog pomagala priključenog na slušni aparat, konstruiranog tako da uklanja pozadinsku buku uzrokovanu vanjskim čimbenicima.⁷⁶



Slika 5. Auditorna induktivna petlja

Osnovni problem koji se javlja pri pružanju knjižničnih usluga gluhim i nagluhim korisnicima uglavnom je vezan za neuspješnu komunikaciju sa knjižničnim osobljem, jer "komunikacija s gluhima često zahtijeva dodatan napor, znanje, strpljivost, kao i tehnička pomagala."⁷⁷ Iako je velik broj gluhih osoba veoma dobro obrazovan „njihov primarni jezik je znakovni jezik -

⁷⁶ Irvall, B.; Nielsen, G. S. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. str. 7

Dostupno na: http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/399session_id=b210e1f8aaf58fecb863fbaefc929d78 (11.7.2015.)

⁷⁷ Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Prev. Kristijan Ciganović.

Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. str. 7

jezik koji najveći deo bibliotečkog osoblja ne poznaje.⁷⁸ Pohađanje obuke za rad s gluhim i nagluhim osobama jedan je od načina za unapređivanje komunikacije s gluhim i nagluhim korisnicima, no nerealno je očekivati da bi knjižničari trebali poznavati znakovni jezik.

Ono što je svaki knjižničar u mogućnosti ispuniti ne zahtijeva previše napora, a svakako može unaprijediti komunikaciju s gluhim i nagluhim korisnicima. Radi se o jednostavnim uputama koje treba primijeniti u razgovoru s gluhom osobom, npr. gledanje korisnika licem u lice, normalan tempo i ton govora, bez previše gestikulacije ili pokrivanja lica rukom i sl. Ukoliko knjižničar primijeti da korisnik ipak ne razumije ono što mu govori, može to korisniku napisati na papir. Bitno je da knjižničar nastoji izbjegavati bilo kakav izraz nelagode ili čak i pretjeranog iskazivanja pažnje jer će to korisnik primijetiti i zbog toga se i sam može osjetiti nelagodno, pa čak i naljutiti.

Knjižnično osoblje zbog svojih pogrešnih stavova, kaže M.B. Ellen, često predstavlja prepreku za izvršavanje neophodnih promjena koje se odnose na pružanje knjižničnih usluga gluhim osobama.⁷⁹ Važno je da se kontinuirano radi na usavršavanju i obuci knjižničnog osoblja kako bi se izbjegli pogrešni stavovi, neprimjerene reakcije i ponašanje u radu s gluhim i nagluhim osobama, te kako bi gluhi i nagluhi korisnici ostvarili uspješnu komunikaciju s knjižničarima i osjećali se ugodno u knjižnici.

U hrvatskim narodnim knjižnicama se aktivnosti vezane za gluhe osobe i prava gluhih osoba najčešće odvijaju povodom Međunarodnog tjedna gluhih koji se obilježava posljednjeg tjedna u rujnu i/ili Međunarodnog dana gluhih koji se obilježava u sklopu tog tjedna, zadnje nedjelje u rujnu. U odnosu na slijepe i slabovidne osobe, broj programa i projekata namijenjenih uslugama za gluhe i nagluhe osobe je puno manji, a oni postojeći odvijaju se uglavnom u većim narodnim knjižnicama i to u suradnji s lokalnim udrugama gluhih osoba. Primjerice, Gradska knjižnica Vodice u suradnji s Udrugom gluhih i nagluhih osoba Grada Vodica realizirala je projekt "Želim te razumjeti" u sklopu kojeg je organiziran tečaj učenja znakovnog jezika i upoznavanja s osnovama komunikacije s gluhim i nagluhim osobama.⁸⁰

U Gradskoj knjižnici i čitaonici Vinkovci u suradnji s Hrvatskom udrugom gluhoslijepih osoba "Dodir", u sklopu projekta "U ponoru diskriminacije" održan je niz događanja kroz koja

⁷⁸ Elin, M.B. Bibliotečke usluge za gluhe osobe. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom. Prev. Dragana Milunović. / priredila Kortni Dejns-Džouns. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. str. 57

⁷⁹ Ibid. str. 78

⁸⁰ Godišnje izvješće Gradske knjižnice Vodice za 2014. godinu. Vodice: Gradska knjižnica Vodice, 2014. str. 23
Dostupno na: <http://www.gkv.hr/images/Dokumenti/GodisnjeizvjescjeGKVza2014..pdf> (15.7.2015.)

se otvorio put osobama sa senzoričkim oštećenjima (gluhim, slijepim, gluhoslijepim osobama) prema aktivnoj integraciji u društvo.⁸¹

Za ovakve projekte izuzetno je važna suradnja s udrugama gluhih i gluhoslijepih osoba koje najbolje poznaju potrebe svojih članova i mogu osigurati željeni učinak i ostvarenje ciljeva projekta.

5.3. Osobe s fizičkim invaliditetom

Osobe s fizičkim invaliditetom se tradicionalno definiraju kao „hendikepirane zbog njihovih posebnih nedostataka poput gubitka fizičkih funkcija kao posledice bolesti ili povrede.“⁸²

Ovakve definicije fizičkog invaliditeta T.E. Moseid svrstava pod biološko-medicinsko shvaćanje invaliditeta. Moseid smatra da stepen invalidnosti treba promatrati u skladu s okruženjem u kojem se osoba s fizičkim invaliditetom nalazi. „Nedostupno okruženje čini osobu hendikepiranom.“⁸³ Ono što Moseid ovim želi reći jest to da pristupačno okruženje smanjuje nivo hendikepa kod osoba s fizičkim invaliditetom. Osoba u kolicima, kaže Moseid, nije hendikepirana u okruženju u kojem postoje liftovi i rampe. Sličan pogled na hendikepirane osobe s Moseidom dijeli i A. Koulikourdi. Postoje dva modela hendikepa, kaže Koulikourdi, medicinski i socijalni. Za knjižnice je važan socijalni model, jer on „podrazumijeva korisnike s hendikepom kao produktivne članove društva.“⁸⁴ Ovo tumačenje u skladu je s definicijom hendikepa kao posljedice oštećenja i invaliditeta koja se očituje se u nemogućnosti ispunjavanja normi koje sredina nameće svakom pojedincu.⁸⁵

Ključni problem koji se pri pružanju knjižničnih usluga ovoj grupi korisnika javlja, za razliku od prethodno spomenutih skupina, manje je vezan za knjižnično osoblje i fond knjižnice,

⁸¹ Pezer, E.; Marojević, T. Svi su jednaki, ali neki su jednakiji od drugih. // Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica: Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013. str. 87-96. str. 91. Dostupno na: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepe_i_slabovidne.pdf (28.7.2015.)

⁸² Tili, K.M.; Brus, K.S.; Halam, G. Prilagođavanje tehnologija za osobe s fizičkim invaliditetom korišćenjem informacionih i komunikacionih tehnologija. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom. Prev. Dragana Milunović. / priredila Kortni Dejns-Džouns. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. str.71-88. str. 73

⁸³ Moseid, T.E. Mind the gap! Library services to the disabled in new framework. // LIBREAS - Library Ideas. 3 (2006). Dostupno na: <http://www.libreas.eu/ausgabe6/002mos.htm>. str. 2 (16.7.2015.) (prev. LJ.K.)

⁸⁴ Koulikourdi, A. Library education and disability issues. // Education for information. 26.3/4 (2008), str. 203-212. Academic Search Premier. EBSCO. (27.03.2010.) (prev. LJ.K.)

⁸⁵ Marinić, M. Nav.dj. str. 202

koliko za okruženje o kojem govori Moseid. Za osobe s fizičkim invaliditetom najveći problem predstavlja nedostupnost knjižničnih zgrada. Prema UNESCO-vom Manifestu narodne knjižnice moraju biti fizički pristupačne svim članovima zajednice, no to često nije slučaj. Većina zgrada unutar kojih su smještene knjižnice nema lift ili rampu, a stepeništa su veliki problem. Osim samog ulaza, unutarnji knjižnični prostor mora biti prilagođen korisnicima s fizičkim invaliditetom tj. vrata moraju biti širine minimalno 80 cm, hodnici široki, putevi prohodni, prostor između polica ne smije biti uzak, police previsoko, i sl. U publikaciji *Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu* koju je objavila IFLA, a hrvatski prijevod HKD 2008. godine stoje detaljne upute o fizičkom izgledu prostora knjižnice i uvjetima koje mora zadovoljiti. Kada govorimo o osobama s fizičkim invaliditetom, knjižnica mora osigurati:

- pristupačnost glavnog ulaza ili sporedni ulaz opremljen automatskim vratima i kosim prilazom (rampom)
- rukohvate s obje strane kosog prilaza
- dovoljno prostora ispred vrata za okretanje invalidskih kolica
- ulazna vrata dovoljno široka za prolazak invalidskih kolica
- prekidač za otvaranje automatskih vrata koji osoba u invalidskim kolicima može dosegnuti
- gumb u dizalima koje osobe u invalidskim kolicima mogu dosegnuti
- omogućeno kretanje cijelom knjižnicom
- ukoliko knjižnica ima više katova, treba osigurati dizalo ili kosi prilaz
- određeni broj stolova i radnih mjesta s računalima treba biti prilagođen osobama u invalidskim kolicima
- toaletni prostor s dovoljno širokim vratima, dovoljno prostora za okretanje invalidskih kolica, rukohvatima i polugom za ispiranje toaleta nadohvat osobama u invalidskim kolicima, prekidačem za alarm, umivaonikom i ogledalom na prikladnoj visini
- police dostupne iz invalidskih kolica⁸⁶

Najveća prepreka s kojom se narodne knjižnice u Hrvatskoj susreću u svakodnevnom radu s ovom skupinom korisnika s posebnim potrebama jest nepristupačnost knjižničnih zgrada i

⁸⁶ Irvall, B.; Nielsen, G. S. Nav.dj. str. 5-7

prostora. Velik broj knjižnica smješten je u adaptiranim zgradama koje nisu prilagođene potrebama knjižnice, a posebice je to slučaj u velikim gradovima.

Knjižničarke A. Belan-Simić i Z. Sviben iz Knjižnica Grada Zagreba provele su pilot istraživanje pristupačnosti zagrebačkih narodnih knjižnica na šest najvećih narodnih knjižnica u Zagrebu. Promatrale su: signalizaciju, prilaz, rampe na pločnicima, parkirališta za invalide, unutrašnje rampe, ograde i rukohvate na stubištu, ulaze u knjižnice, predsoblja i predvorja, vrata, hodnike, dizala, opremu i sanitarije.⁸⁷ Pilot istraživanje upozorilo je na sljedeće činjenice: "prostori javnih ustanova u cjelini nisu prilagođeni potrebama svih građana, a posebno je otežan pristup osobama u invalidskim kolicima. Također, tamo gdje postoje mogućnosti za poboljšanja, ne postoji svijest o takvim potrebama."⁸⁸

Knjižničari i knjižničarke moraju biti pokretači inicijative za osiguranje pristupa osobama s fizičkim invaliditetom. Isticanje opravdane potrebe da se ugrade dizala, podizne platforme ili rampe zadatak je knjižničnog osoblja, posebice ravnatelja/ica knjižnica i mora biti usmjeren prema jedinicama lokalne samouprave koje su u skladu s *Nacionalnom strategijom izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine* dužne provoditi mjere iz Nacionalne strategije, a jedan od navedenih ciljeva jest i "omogućiti pristup osoba s invaliditetom ustanovama u kulturi."⁸⁹ No, kao što autorice prethodno spomenute IFLA-ine publikacije B. Irvall i G. Skat Nielsen navode u predgovoru: "Promjene su često spore – no najvažnije se usmjeriti na trenutno najveće probleme, bilo da se radi o procjenjivanju postojećih zgrada i usluga ili o planiranju novih, vodeći se pritom načelom jednakosti pristupa za sve osobe."⁹⁰

5.4. Osobe s mentalnom retardacijom

Mentalna retardacija, prema definiciji iz Međunarodne klasifikacije bolesti je „stanje zaostalog ili nepotpunog razvoja uma, posebno karakterizirano oštećenjem sposobnosti koje

⁸⁷ Belan-Simić, A.; Sviben, Z. Pristup invalidnim osobama u središnje zagrebačke narodne knjižnice. // Slobodan pristup informacijama : 2. i 3. okrugli stol: zbornik radova / uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. str. 154-168. str. 158

⁸⁸ Ibid. str. 161

⁸⁹ Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine. // Narodne novine 63 (2007). str. 40

⁹⁰ Irvall, B.; Nielsen, G. S. Nav.dj. str. 4

se očituju za vrijeme razvoja, odnosno, sposobnosti koje pridonose cjelokupnom stupnju razvoja inteligencije."⁹¹ Osobe s mentalnom retardacijom možemo podijeliti u četiri skupine:

- 1) lako mentalno retardirani - IQ 50-69
- 2) umjereno metalno retardirani - IQ 35-49
- 3) teško mentalno retardirani - IQ 20-34
- 4) duboko mentalno retardirani IQ ispod 20⁹²

U prošlosti su osobe s mentalnom retardacijom bile odbacivane i isključivane iz života zajednice, no u današnjem okruženju se sve više govori o integraciji osoba s intelektualnim teškoćama u društvo. Zahtijeva se, kaže T. Not, inkluzija osoba s intelektualnim teškoćama tj. njihov ostanak u zajednici, prihvaćanje od te iste zajednice i svekolika podrška.⁹³ Narodne knjižnice dio su tog procesa jer svojim uslugama zadovoljavaju potrebe svih članova svoje zajednice i dužne su "osigurati pristup svojim službama i uslugama svima, uključujući one koji imaju poteškoća u korištenju tih službi i usluga zbog fizičkog ili mentalnog invaliditeta."⁹⁴

Ova skupina korisnika s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama predstavlja možda i najdelikatniju skupinu kojoj je potrebno pristupiti s izuzetnom pažnjom. Knjižničar može pohađati obuku koja će doprinijeti kvaliteti rada s korisnicima s metalnom retardacijom, no u određenim slučajevima bit će potrebna stručna pomoć.

Sposobnost knjižničnog osoblja da radi s mentalno retardiranim korisnicima ovisit će i o stupnju retardacije. Lako i umjereno retardirani korisnici ne moraju nužno predstavljati prevelik izazov za knjižničara, samo zahtijevaju više strpljenja i pažnje. Teško i duboko mentalno retardirane osobe se vrlo rijetko ili gotovo nikako ne susreću u narodnim knjižnicama jer su takve osobe najčešće smještene u ustanove nadležne za njihovo zbrinjavanje i njegovanje, i u sklopu takvih ustanova mogu postojati specijalne knjižnice u kojima rade stručne osobe.

⁹¹ Not, T. Mentalna retardacija: definicija, klasifikacija i suvremena podrška osobama s intelektualnim teškoćama. // Nova prisutnost: časopis za intelektualna i duhovna pitanja, VI.3 (2008). str. 339-350. str. 342

Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/54773> (20.7.2015)

⁹² Milunović, D. Nav.dj. str. 36-37

⁹³ Not, T. Nav. dj. str. 344

⁹⁴ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 43

Za osobe s mentalnom retardacijom narodna knjižnica mora osigurati zbirku građe lagane za čitanje, ali pritom mora voditi računa o stupnju intelektualnog oštećenja. U Smjernicama za građu laganu za čitanje navodi se kako se razlike u čitateljskoj sposobnosti osoba sniženih intelektualnih sposobnosti mogu uvelike razlikovati. Osobe s lakom mentalnom retardacijom mogu čitati jednostavne tekstove, osobe s umjerenim oštećenjem mogu čitati kratke tekstove lagane za čitanje, dok osobe s teškim oštećenjem moraju uz sebe imati osobu koja će im čitati jer to same ne mogu.⁹⁵

U narodnim knjižnicama u Hrvatskoj rad s osobama s mentalnom retardacijom najčešće se odvija u suradnji s udrugama osoba s intelektualnim teškoćama, kroz različite aktivnosti. Gradska knjižnica Slavonski brod je 2008. godine u suradnji s Klubom Regoč Udruge za pomoć osobama s mentalnom retardacijom Slavonski Brod pokrenula program pod nazivom "Regočevci u knjižnici" s ciljem poboljšanja kvalitete života osoba s mentalnom retardacijom i njihovih obitelji, nadogradnje stečenih socijalnih i kreativnih vještina, kvalitetnog korištenja slobodnog vremena te spoznavanja bogatih izvora informacija koje nudi knjižnica.⁹⁶ U sklopu programa članovi kluba Regoč jednom mjesečno posjećuju knjižnicu, druže se i sudjeluju u raznim likovnim i kreativnim radionicama.

Gradska knjižnica Novigrad-Cittanova i Gradska knjižnica Buje su razvile uspješnu suradnju sa Centrom za inkluziju i podršku u zajednici iz Buja. Članovi i članice Centra redovito posjećuju obje knjižnice, te se predstavljaju zajednici izložbama koje se jednom godišnje postavljaju u knjižnicama i na kojima korisnici knjižnica mogu pogledati radove, nakit i predmete koje su izradili članovi Centra tijekom boravka u Centru. Kupnjom radova korisnici knjižnica podupiru rad Centra.

Ovakve vrste aktivnosti u organizaciji knjižnica omogućavaju socijalizaciju osoba s mentalnom retardacijom kroz upoznavanje knjižnice, susret s članovima zajednice, čitanje građe lagane za čitanje, razne zabavne sadržaje i sl., a ne zahtijevaju od knjižnice dodatna financijska ulaganja.

⁹⁵ Smjernice za građu laganu za čitanje. Hrvatsko knjižničarsko društvo : Zagreb, 2011. str. 11

⁹⁶ Bobovečki, R. Radionice s osobama s posebnim potrebama u Gradskoj knjižnici Slavonski Brod // HKD Novosti. 44 (2009). Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/158> (15.8.2015.)

5.5. Osobe s disleksijom

Disleksija je „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.“⁹⁷

Premda, prema podacima danim u Smjernicama za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom, oko 8% svjetske populacije pati od disleksije i lijek za nju još uvijek ne postoji, o tom problemu se otvoreno govori tek u posljednjih desetak godina. Takav trend razvio se i u bibliotekarstvu gdje se o problemu knjižničnih usluga za osobe s disleksijom sve više promišlja u posljednjih nekoliko godina. U skladu s tim objavljene su i IFLA-ine Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom kako bi potaknule knjižnice na usmjeravanje fokusa na ovu grupu korisnika koja zbog svog nedostatka redovito izbjegava knjižnice.

Narodne knjižnice bi za potrebe korisnika s disleksijom trebale graditi zbirku građe lagane za čitanje i zbirku zvučnih knjiga, ali i ulagati u stručno usavršavanje knjižničnog osoblja. Knjižničari educirani da razumiju disleksične osobe, kaže L. Šarac, moći će:

- nabavljati i adekvatno smjestiti u prostoru knjige lagane za čitanje (dječje pjesmice, knjige tiskane velikim slovima, bogato ilustrirane knjige)
- nabavljati zvučne knjige
- povezati se sa specijaliziranim ustanovama zbog kontinuirane suradnje i upućivanja korisnika na pomoć stručnjaka
- stvoriti ugodnu atmosferu koja potiče samopoštovanje djeteta⁹⁸

U članku „Kako pomoći djetetu s disleksijom“ autorica ističe važnost rada s djecom s disleksijom. Knjižničari tijekom svojih redovitih aktivnosti mogu prepoznati simptome

⁹⁷ Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. / sastavila Nancy Mary Panella. Prev. Amelija Žulj. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. str. 12

Dostupno na: www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552 (02.08.2015.)

⁹⁸ Šarac, L. Kako pomoći djetetu s disleksijom. // Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica: zbornik radova. / Prvo savjetovanje za narodne knjižnice u RH. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2004. str. 86-89

disleksije kod djece, te na njih upozoriti roditelje i ponuditi im stručnu literaturu i izvore informacija o disleksiji.⁹⁹

Hrvatska udruga za disleksiju je, na poticaj HKD-a i Nacionalne i sveučilišne knjižnice, priredila prijedlog programa za djecu s disleksijom u igraonicama narodnih knjižnica.¹⁰⁰ Program se odvijao u nekoliko faza, od kojih se u prvoj pripremnoj fazi održao seminar na kojem su knjižničari prošli edukaciju za prepoznavanje djece s poteškoćama u čitanju i pisanju. Seminar je održan u dva navrata, prvi za predstavnike narodnih knjižnica, a drugi za predstavnike školskih knjižnica. Nakon ovih seminara, knjižnice su u suradnji s HKD-om, NSK i HUD-om nastavile s organizacijom novih seminara, predavanja, radionica namijenjenih knjižničarima, roditeljima ali i djeci s disleksijom. Nakon završetka projekta, s daljnjim redovitim aktivnostima nastavile su Dječja knjižnica Marina Držića i Gradska knjižnica Pregrada.¹⁰¹

5.6. Starije i nemoćne osobe

Starijim osobama najčešće se smatraju osobe u dobi iznad 60 godina, dok u nemoćne ubrajamo osobe s otežanom pokretljivošću koje su često vezane za kuću ili ustanovu u kojoj su smještene. Starije osobe predstavljaju najbrojniju skupinu korisnika s posebnim potrebama, iako ih se uglavnom ne promatra kao takve i ne pridaje im se dovoljno pozornosti. Starije osobe posebno uživaju u posjetu narodnoj knjižnici jer ona za njih, kaže D. Milunović, predstavlja vrstu provoda i oblik integracije u društvo¹⁰² te je zato potrebno okrenuti se prema ovoj skupini korisnika i nastojat privući ih u knjižnicu, potaknuti na čitanje i različite aktivnosti koje će unaprijediti kvalitetu njihovog svakodnevnog života.

Čitanje, posebno rekreativno, je način na koji se kod starijih ljudi održava intelektualna aktivnost i interes za život.¹⁰³ Osim u čitanju, starije osobe uživaju u kulturnim događanjima i književnim večerima koje organizira narodna knjižnica u sklopu svojih djelatnosti. Redoviti

⁹⁹ Šarac, L. Nav.dj. str. 86-88.

¹⁰⁰ Krtalić, M. Usluge hrvatskih knjižnica za osobe s posebnim potrebama. // Knjižničarstvo. 9/10 (2005/2006), 1/2. str. 23-52. str. 30

¹⁰¹ Ibid. str. 33

¹⁰² Milunović, D. Nav.dj. str. 39.

¹⁰³ Glenn, Hi. Library services for people with special needs in Northern Ireland. // Health Information and Libraries Journal. 21 (2004), str. 66-68. str. 67 (prev. LJ.K.)

su posjetitelji takvih manifestacija, a rado sudjeluju i u grupama organiziranim pri narodnoj knjižnici. Svaka aktivnost u kojoj se mogu angažirati za starije osobe predstavlja svijetlu točku u životu koji nakon umirovljenja, odrastanja djece i sl. može izgledati tmurno i bezlično. Narodna knjižnica može starijim osobama otvoriti mnoge korisne i poticajne mogućnosti koje će kod njih razbiti osjećaj bezličnosti, nesvrhovitosti i dosade. H. Glenn navodi neke od takvih mogućnosti: „održavanje duže mentalne i fizičke aktivnosti, stvaranje novih prijateljstava, razvijanje novih praktičnih vještina i samopouzdanja za njihovo korištenje, povećanje aktivnosti i uključenosti u lokalnu zajednicu, razvijanje kreativnosti i sl.“¹⁰⁴ Osnovno pravilo za pružanje smislenih knjižničnih usluga starijim osobama, prema Smjernicama za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj, jest uočavanje činjenice da većina tih osoba predstavljaju pojedince kakvi su bili tijekom cijelog svog životnog vijeka, a koji se tek nakon oslobađanja od odgovornosti podizanja obitelji i stvaranja prihoda mogu u potpunosti posvetiti vlastiti zanimanjima.¹⁰⁵

Uzevši u obzir različite interese i sposobnosti unutar skupine starijih korisnika, njihove teškoće s duševnim i tjelesnim mogućnostima te zdravstveno stanje, djelotvorne knjižnične usluge za starije osobe trebaju imati za cilj pružanje čitateljske i druge građe koja:

- potiče i podržava osobne interese
- služi kao nadoknada tjelesnim i društvenim ograničenjima
- nadopunjuje specifične terapije i aktivnosti
- pruža mogućnosti za različite razine čitateljskih sposobnosti¹⁰⁶

Za razliku od starijih korisnika koji mogu doći u knjižnicu, nemoćni korisnici to ne mogu učiniti. Narodna knjižnica je u tom slučaju dužna osnovati vanjsku službu koja će obavljati kućne posjete nemoćnim korisnicima i dostavljati im traženu građu. Vanjska služba ne predstavlja velik financijski teret, a može izuzetno doprinijeti unapređenju kvalitete knjižničnih usluga narodne knjižnice.

Narodne knjižnice u Hrvatskoj u suradnji s ustanovama nadležnim za skrb o starijim i nemoćnim osoba često organiziraju vanjske službe ili stacionare kako bi osigurale pristup

¹⁰⁴ Glenn, H. Nav.dj. str. 68 (prev. L.J.K.)

¹⁰⁵ 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 Nancy Mary Panella. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. str. 47

¹⁰⁶ Ibid. str. 48

knjižničnoj građi. Narodna knjižnica „Petar Preradović“ u Bjelovaru je 1990. godine otvorila stacionar u Domu umirovljenika sa oko 200-300 jedinica fonda koji se redovito mijenja. Stacionar koristi 30% članova Doma, te je on postao kulturno središte Doma. Ostale Domove umirovljenika na području Bjelovara redovito posjećuje bibliobus, a kratko vrijeme djelovala je i dostava knjiga za nepokretne i starije osobe, no ukinuta je zbog nedostatka volontera i slabog interesa.¹⁰⁷

Zanimljiv projekt namijenjen starijim osoba pokrenule su i Knjižnice Grada Zagreba. Projekt pod nazivom „65 plus“ započet je 2008. godine s ciljem aktivnog uključivanja osoba treće dobi u društvena i kulturna zbivanja, i obuhvaća pet programa koji se odvijaju u 13 knjižnica. To su sljedeći programi:

1. Knjigom do vrata – dostava knjiga i časopisa u domove za starije i nemoćne u Gradu Zagrebu kao i drugim korisnicima koji nisu u mogućnosti doći u knjižnicu
2. Slikosat – besplatne likovne radionice za osobe starije dobi s ciljem poticanja kreativnog izražavanja
3. Sat informacijske pismenosti za treću životnu dob – besplatne radionice za informatičko i informacijsko opismenjivanje
4. Susreti generacija – predavanja, radionice, “Pričaonice” za djecu predškolske dobi u kojima aktivno sudjeluju pripadnici starijega naraštaja, prenoseći svoje znanje, mudrost i iskustvo
5. Izložba 65 plus – izložbe radova čiji su autori pripadnici treće životne dobi.¹⁰⁸

Zanimljivo je da korisnici projekta „65 plus“ nisu samo pasivni sudionici navedenih programa, nego imaju ulogu i stvaratelja programa, „oni su učenici koji usvajaju nova znanja i učitelji koji dijele znanje i iskustvo.“¹⁰⁹

¹⁰⁷ Renić, Z. Usluge za korisnike s posebnim potrebama u Bjelovarskoj knjižnici. // Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica: zbornik radova. / Prvo savjetovanje za narodne knjižnice u RH. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2004. str. 153-159. str. 156.

¹⁰⁸ 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. str. 17. Dostupno na: [www.hkdrustvo.hr/datoteke/879/vbh/God.53\(2010\),br.2](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/879/vbh/God.53(2010),br.2) (11.8.2015.)

¹⁰⁹ Ibid. str. 15

VI. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA OSOBE S POSEBNIM POTREBAMA U INFORMACIJSKOM OKRUŽENJU

Razvoj tehnologije se u posljednjem stoljeću kretao nevjerojatnom brzinom te je ona postala sastavnim djelom našeg svakodnevnog života i sredstvo putem kojeg ispunjavamo većinu naših informacijskih potreba. Korištenje tehnologije znatno je unaprijedilo i kvalitetu knjižnične usluge i dostupnost informacija u knjižnicama diljem svijeta za sve korisnike, omogućivši im pristup različitim oblicima informacijsko-komunikacijskih tehnologija u koje spadaju pristup, pretraživanje i korištenje informacija na Internetu, online časopisi, elektroničke knjige i ostali online izvori. No, i ovdje se javlja problem dostupnosti IKT korisnicima s posebnim potrebama. Premda se tehnologija za osobe s posebnim potrebama također razvija u skladu s tehnološkim napretkom, taj proces ide sporije nego razvoj tehnologije dostupne većini.

Prilagođavanje tehnologije omogućuje pristup informacijama korisnicima s posebnim potrebama, a korištenje odgovarajuće tehnološke podrške, kažu Tilley, Bruce i Hallam, pruža inovativne načine pomaganja ljudima u pristupu informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji te olakšanju njihova korištenja.¹¹⁰ Tehnološka podrška je termin koji obuhvaća „širok spektar uređaja, usluga, strategija i praksi koje se primjenjuju kako bi rešili probleme s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom.“¹¹¹ Neki od proizvoda koji predstavljaju tehnološku podršku su spomenuti programi za prepoznavanje govora, tipkovnice s velikim tipkama, taktilni monitori, posebne vrste miševa, te različite vrste hardverskih i softverskih rješenja.

U članku „Upotreba informacijske i komunikacijske tehnologije u obrazovanju djece s posebnim potrebama“ autori M. Čop i V. Topolovec predstavljaju različite vrste tehnologija za rad na računalu za učenike oštećena vida, sluha, sa tjelesnim invaliditetom, poremećajem pažnje, Aspergerovim sindromom, mentalno retardirane te darovite. Za sve vrste napredne tehnologije, zaključuju autori, zajednički je osnovni princip – da omoguće kroz tehnologiju maksimalno korištenje onoga što osobe s posebnim potrebama mogu činiti.¹¹²

Korištenjem tehnološke podrške nastoji se omogućiti korisnicima s posebnim potrebama pristup informacijsko-komunikacijskim tehnologijama kako bi ih se osposobilo za

¹¹⁰ Tili, K.M.; Brus, K.S.; Halam, G. Nav.dj. str. 71

¹¹¹ Ibid. str. 72

¹¹² Čop, M.; Topolovec, V. Nav.dj. str. 311

pretraživanje i korištenje informacija, te na taj način uključilo u tokove suvremenog društva u kojem informacijska pismenost predstavlja temeljnu vještinu. Međutim, najčešća prepreka u tom procesu u narodnim knjižnicama je izuzetno visoka cijena adaptivne tehnologije. Manje narodne knjižnice uglavnom nisu u mogućnosti nabaviti takvu tehnologiju, a u narodnim knjižnicama u zemljama u razvoju taj se problem još više usložnjava. U siromašnim zemljama često su narodne knjižnice jedine koje članovima manjih zajednica omogućavaju korištenje računala i pristup Internetu, a o dodatnoj tehnologiji mogu samo sanjati. Četvrtina svih zemalja u svijetu posjeduje manje od 1 telefonskog priključka na stotinu ljudi, a da bi se iskoristile sve mogućnosti IK tehnologije osnovni preduvjeti moraju biti zadovoljeni. Zbog toga se jaz između informacijski bogatih i informacijski siromašnih sve više povećava.¹¹³ Siromašne osobe s posebnim potrebama pritom su dvostruko zakinite, prvenstveno zbog svog invaliditeta te zbog okruženja koje im onemogućuje ravnopravno sudjelovanje u zajednici, a često im ne pruža ni osnovne uvjete za život.

Knjižničari i knjižničarke u Republici Hrvatskoj prepoznaju potrebu za opremom koja će osobama s posebnim potrebama omogućiti da koriste IKT, ali i tradicionalnu knjižničnu građu. Vidljivo je to iz inicijativa spomenutih u prethodnim poglavljima. Nažalost, i u Hrvatskoj taj razvoj koči financijska zahtjevnost takvih ulaganja. Jedini način koji narodnim knjižnicama u Hrvatskoj preostaje je apliciranje projekata za unapređenje knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama na natječaje raspisane u Hrvatskoj i Europskoj uniji. Knjižnica „Fran Galović“ Koprivnica odličan je primjer uspješno provedenog projekta s dugoročnim pozitivnim rezultatima.

¹¹³ Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga / priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. str. XI

VII. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA OSOBE S POSEBNIM POTREBAMA U NARODNIM KNJIŽNICAMA ISTARSKJE ŽUPANIJE

U prethodnim poglavljima predstavljene su neke opće postavke vezane za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Svaka podskupina korisnika s posebnim potrebama čini zasebnu cjelinu kojoj je potrebno posebno pristupiti, stoga su u kratkim crtama ukazane njihove specifičnosti, usluge koje bi im se trebale, a u idealnim uvjetima i mogle pružiti. U svakom poglavlju ukratko su predstavljeni i reprezentativni projekti i inicijative koje se za pojedinu skupinu osoba s posebnim potrebama organiziraju u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Nastavak rada posvećen je pružanju knjižničnih usluga korisnicima s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama u Istarskoj županiji, a cilj mu je ukazati na stvarno stanje razvijenosti knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama Istarske županije

7.1. Narodne knjižnice Istarske županije

Povijest narodnih knjižnica u Istri seže u 1767. godinu kada je u Rovinju djelovala prva poznata javna knjižnica u Istri. Najstarije očuvane javne knjižnice su knjižnica u Poreču, osnovana 1810. godine i knjižnica u Rovinju osnovana 1859. godine. Njihov fond bio je sastavljen od knjiga koje su poklonili plemići, svećenici i obrazovani građani, a brojao je ukupno oko 12.000 svezaka (3.000 svezaka u porečkoj, te 9.000 svezaka u rovinjskoj knjižnici), koji se danas čuvaju u zavičajnim muzejima ovih gradova. Veliki razvoj narodnih knjižnica dogodio se u 20. stoljeću, kada su iz čitalačkih društava razvile pučke knjižnice koje su služile prosvjećivanju širih društvenih slojeva. Narodne knjižnice razvijale su se u dva smjera. Općine u kojima je na vlasti bilo talijansko liberalno građanstvo osnivale su talijanske javne knjižnice, a hrvatska društva osnivala su hrvatske pučke knjižnice. Nažalost, mnoge hrvatske knjižnice doživjele su tragičnu sudbinu jer su smetale talijanskoj politici. Bile su zatvarane, a bilježe se i javna spaljivanja knjiga. Prva polovina 20. stoljeća je za narodne knjižnice bila izrazito burna i obilježena naglim prekidima njihova djelovanja. Narodne knjižnice koje danas djeluju su mahom osnovane nakon Drugog svjetskog rata.

Većina narodnih knjižnica u Istri danas djeluje u svojstvu samostalne ustanove, a samo dvije narodne knjižnice su još uvijek u sastavu pučkih učilišta.¹¹⁴

Mrežu narodnih knjižnica u Istarskoj županiji čini ukupno 9 knjižnica, i to:

1. Gradska knjižnica i čitaonica Pula
2. Gradska knjižnica Buje
3. Narodna knjižnica i čitaonica Buzet
4. Gradska knjižnica Labin
5. Gradska knjižnica Novigrad-Cittanova
6. Gradska knjižnica Pazin
7. Gradska knjižnica Poreč
8. Gradska knjižnica „Matija Vlačić Ilirik“ Rovinj
9. Gradska knjižnica Umag

Gradska knjižnica i čitaonica Pula najveća je javna knjižnica u Istarskoj županiji osnovana 1957. godine u sklopu koje djeluju i tri ogranka – Dječja knjižnica (pripojena 1970. godine), ogranak Veruda (otvoren 1977. godine), ogranak Vodnjan (pripojen 1977. godine) te dvije matične službe: Matična služba za narodne knjižnice i Matična služba za školske knjižnice Istarske županije. Gradska knjižnica i čitaonica Pula također je i središnja knjižnica za talijansku nacionalnu manjinu u Republici Hrvatskoj.¹¹⁵

Gradska knjižnica u Bujama osnovana je 1951. godine u sklopu Narodnog sveučilišta. Svoj prostor knjižnica dobiva 1979. godine kada se renovirala zgrada Sveučilišta. U devedesetim godinama se knjižnici poklanja značajnija pažnja – zapošljava se stručna djelatnica, nabavlja se nova oprema, nastavlja se nabava knjiga, a 1996. godine započinje se s informatizacijom. Knjižnica još uvijek djeluje u sastavu Pučkog otvorenog učilišta Buje.¹¹⁶

¹¹⁴ Dobrić, B. Prikaz povijesnog razvoja knjižnica na području Istarske županije. // Knjižnice Istarske županije: vodič / glavni urednik Bruno Dobrić. Pula: Društvo bibliotekara Istre, 2010. str. 11-14

¹¹⁵ Načinović, N. Gradska knjižnica i čitaonica Pula // Knjižnice Istarske županije: vodič / glavni urednik Bruno Dobrić. Pula: Društvo bibliotekara Istre, 2010. str. 19-25. str. 20

¹¹⁶ Pejović, S. Gradska knjižnica Buje // Knjižnice Istarske županije: vodič / glavni urednik Bruno Dobrić. Pula:

Narodna knjižnica i čitaonica Buzet osnovana je 1948. godine kao društveno-prosvjetna organizacija, a od 1958. djeluje kao samostalna ustanova. Od 1961. godina do danas djeluje u okviru Narodnog sveučilišta, a od 1970. godine smještena je u Narodni dom. Za knjižnicu je značajna 1990. godina kada je zaposlena stručna osoba, znatno obogaćen fond, a prostor kvalitetnije opremljen i moderniziran. Pored bujske knjižnice, jedina je knjižnica u Istri koja još uvijek djeluje u sastavu Narodnog sveučilišta.¹¹⁷

Gradska knjižnica Labin osnovana je 1960. godine čime je nastavljena tradicija Hrvatske čitaonice s početka 20. stoljeća. Knjižnica je djelovala u sklopu Pučkog otvorenog učilišta do 2006. godine kada se u skladu s odredbama Zakona o knjižnicama osniva samostalna javna ustanova Gradska knjižnica Labin. Knjižnica je do 2013. godine djelovala u zgradi Učilišta, a danas se nalazi u novouređenom prostoru tzv. „mramorne dvorane“ odnosno bivše upravne zgrade labinskog rudnika. Knjižnica je integrirana u autentični ambijent rudarskoga nasljeđa i dio je zaštićenog kompleksa industrijske kulturne baštine zvane „Pijacal“.¹¹⁸

Gradska knjižnica Novigrad-Cittanova osnovana je 1995. godine u sklopu Pučkog otvorenog učilišta Novigrad-Cittanova. Stručna djelatnica zaposlena je 1998. godine, a do uređenja novog adaptiranog prostora bivšeg učilišta knjižnica je djelovala u malom prostoru u centru starogradske jezgre. Knjižnica se seli u novi prostor 2008. godine kao samostalna javna ustanova, te uz financijsku potporu Grada Novigrada velikom brzinom razvija svoj fond i usluge što doprinosi sve većem broju članova knjižnice i razvoju novih usluga.

Pučka knjižnica u Pazinu otvorena je već 1909. godine i brzo je postala najveća javna knjižnica u Istri. Nažalost, političke promjene dovele su do njezina zatvaranja 1918. godine. Od 1945. godine knjižnica ponovno djeluje, do 1960. kao samostalna ustanova, a nakon toga u sklopu Narodnog sveučilišta. Sadašnji smještaj dobila je 1981. godine u novoizgrađenom Spomen-domu sjedinjenja i slobode, a 2007. godine postaje samostalna ustanova.¹¹⁹

Općinska biblioteka u Poreču otvorena je 1967. godine, ali je njezino djelovanje do 1981. godine bilo nestalno što je dovelo do gubitka kontinuiteta i osipanja fonda. Godine 1981. zapošljava se stalni djelatnik i povećava knjižni fond. Internet za korisnike implementiran je

Društvo bibliotekara Istre, 2010. str. 25-26

¹¹⁷ Pavletić, M. Narodna knjižnica i čitaonica Buzet. // Knjižnice Istarske županije: vodič / glavni urednik Bruno Dobrić. Pula: Društvo bibliotekara Istre, 2010. str. 26-28

¹¹⁸ Podaci preuzeti sa: <http://www.gk-labin.hr/hr/o-nama>

¹¹⁹ Ciceran, I. Gradska knjižnica Pazin. // Knjižnice Istarske županije: vodič / glavni urednik Bruno Dobrić. Pula: Društvo bibliotekara Istre, 2010. str. 30-31

1999. godine čime je porečka knjižnica postala prva narodna knjižnica u Istri koja pruža pristup Internetu za korisnike. U novi, veći prostor knjižnica se seli 2003. godine, a 2007. godine knjižnica postaje samostalna javna ustanova.¹²⁰

Gradska knjižnica „Matija Vlačić Ilirik“ Rovinj utemeljena je 1986. godine kao sastavna jedinica Narodnog sveučilišta Rovinj, i to nakon višegodišnjih pokušaja da se u Rovinju osnuje knjižnica. Knjižnica ostaje u sastavu Pučkog otvorenog učilišta do 2006. godine kada postaje samostalna javna ustanova.

Gradska knjižnica Umag osnovana je 1957. godine u sklopu Narodnog sveučilišta. Nakon dugogodišnje stagnacije, 2000. godine knjižnica ulazi u novo razdoblje: uvodi se elektronička obrada građe, nabava knjiga raste, književni život se razvija i zapošljavaju se novi djelatnici. Knjižnica se krajem 2003. godine seli u novi moderan prostor opremljen odgovarajućom tehničkom opremom, a 2005. godine postaje samostalna javna ustanova.¹²¹

7.2. Metodologija istraživanja

7.2.1. Metode i instrumenti istraživanja

Istraživanje o knjižničnim uslugama za osobe s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama Istarske županije provedeno je metodom anketiranja. Poveznica za anketni upitnik poslana je na e-mail adrese narodnih knjižnica u Istri u dva navrata – prvi mail poslan je 10.8.2015., a drugi mail poslan je 14.8.2015. U e-mailu je opisana svrha i ciljevi istraživanja. Zadani rok za ispunjavanje anketnog upitnika bio je 20.8.2015. Četiri narodne knjižnice ispunile su anketni upitnik u zadanom roku, a samo dvije knjižnice nakon prvog maila. Nakon isteka roka knjižnice su ponovno kontaktirane telefonskim putem, nakon čega je sedam knjižnica ispunilo upitnik.

Anketni upitnik sastavljen je od 25 pitanja, od čega su 4 pitanja omogućavala višestruki odabir, a 21 pitanje jednostruki odabir. U anketnom upitniku je pored 25 pitanja koja nisu bila obavezna (bila je omogućena opcija preskakanja pitanja), bilo obavezno upisati naziv

¹²⁰ Zović, I. Gradska knjižnica Poreč. // Knjižnice Istarske županije: vodič / glavni urednik Bruno Dobrić. Pula: Društvo bibliotekara Istre, 2010. str. 26-28

¹²¹ Knjižnice Istarske županije: vodič / glavni urednik Bruno Dobrić. Pula: Društvo bibliotekara Istre, 2010. str.

knjižnice i opcionalno dodati komentar. Anketiranje je provedeno korištenjem sustava za anketiranje Typeform. Iz statistike koju sustav Typeform bilježi vidljivo je da je poveznica za anketu otvorena ukupno 37 puta, od čega je 18 jedinstvenih posjeta. Prosječno vrijeme ispunjavanja ankete je 7 minuta i 19 sekundi, a najveći broj anketa ispunjen je korištenjem računala ili laptopa, dok je samo jedna anketa ispunjena s druge vrste uređaja.

Anketni upitnik nalazi se pod Prilogom 1.

7.2.2. Uzorak istraživanja

Uzorak provedenog istraživanja čine sve narodne knjižnice u Istarskoj županiji, s tim da su uključene i Knjižnica Veruda, Knjižnica Vodnjan i Knjižnica Žminj koje su ogranci Gradske knjižnice i čitaonice Pula ali su samostalne zgrade sa vlastitim fondom i korisnicima, te prostorno prilično udaljene od Središnje knjižnice stoga čine cjeline koje je potrebno razmotriti samostalno. U istraživanje nije uključen ogranak Dječja knjižnica jer pruža usluge samo jednom dijelu korisnika narodne knjižnice.

Popis svih narodnih knjižnica preuzet je sa stranice Gradske knjižnice i čitaonice Pula.¹²²

Uzorak istraživanja tako čini ukupno 12 narodnih knjižnica, i to:

1. Gradska knjižnica i čitaonica Pula
2. Knjižnica Vodnjan
3. Knjižnica Veruda
4. Knjižnica Žminj
5. Gradska knjižnica Buje
6. Narodna knjižnica i čitaonica Buzet
7. Gradska knjižnica Labin
8. Gradska knjižnica Novigrad-Cittanova
9. Gradska knjižnica Pazin
10. Gradska knjižnica Poreč

¹²² Usp. <http://www.gkc-pula.hr/hr/o-knjiznici/zupanijska-maticna-sluzba/narodne-knjiznice/>

11. Gradska knjižnica „Matija Vlačić Ilirik“ Rovinj

12. Gradska knjižnica Umag

Na upitnik je od 12 knjižnica koje se nalaze na popisu odgovorilo 11 knjižnica, dok samo Gradska knjižnica „Matija Vlačić Ilirik“ Rovinj nije ispunila upitnik.

7.2.3. Cilj i svrha istraživanja

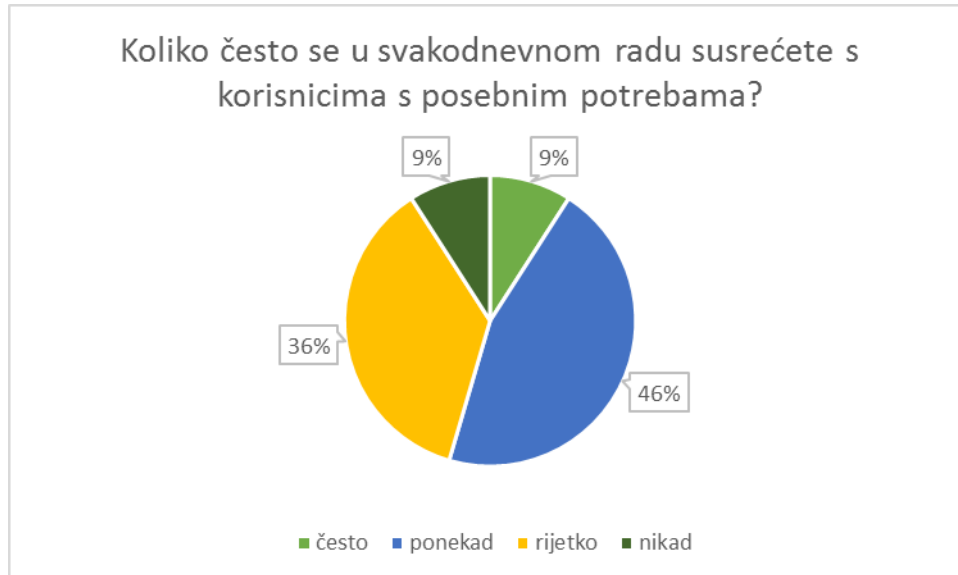
Cilj provedenog istraživanja je utvrditi realno stanje knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama Istarske županije, uključujući pristup knjižničnim zgradama, dostupnost i prilagođenost knjižničnih prostora, razvijenost zbirke alternativne građe, vrstu opreme koju knjižnice posjeduju i sl. Pored konkretnih podataka o fizičkoj dostupnosti i izgledu knjižnične zgrade, opreme i fonda, važno je bilo ispitati i stavove knjižničnog osoblja po pitanju razvijenosti i unapređivanja knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u njihovim knjižnicama. Knjižničari/ke su morali ocijeniti suradnju s korisnicima s posebnim potrebama, procijeniti njihovo zadovoljstvo pruženim uslugama, te ocijeniti rad njihove knjižnice s korisnicima s posebnim potrebama. Njihova procjena ne može izbjeći određenu dozu subjektivnosti, ali je vrlo dobar pokazatelj (samo)kritičnosti knjižničnog osoblja.

Svrha istraživanja je potaknuti ravnatelje/ice i knjižnično osoblje istarskih knjižnica na promišljanje o skupini korisnika koja je u fokusu istraživanja i njihovim potrebama, uslugama koje su im na raspolaganju i potencijalnim mogućnostima za daljnji razvoj usluga. Ukoliko je provedeno istraživanje ponukalo knjižničare na samoprocjenu, razmišljanje o unapređivanju ili uvođenju novih usluga, izgradnju fonda alternativne građe ili sl. onda je njegova svrha ispunjena.

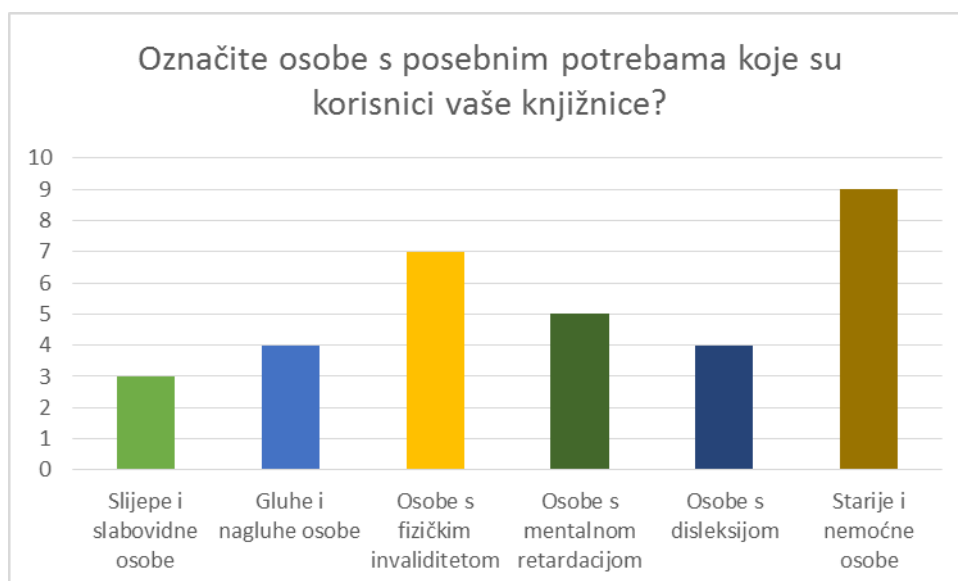
7.3. Rezultati istraživanja

Narodne knjižnice u Istarskoj županiji mahom su manje knjižnice koje broje od 500-2500 korisnika, izuzev Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Udio korisnika s posebnim potrebama ne možemo točno znati jer se podaci o invaliditetu korisnika ne evidentiraju prilikom upisa. Stoga je pitanje o broju korisnika s posebnim potrebama zamijenjenom procjenom o

učestalosti svakodnevnog rada s korisnicima s posebnim potrebama na temelju koje možemo donijeti zaključak o broju korisnika s posebnim potrebama koji se koriste uslugama narodnih knjižnica u Istarskoj županiji.

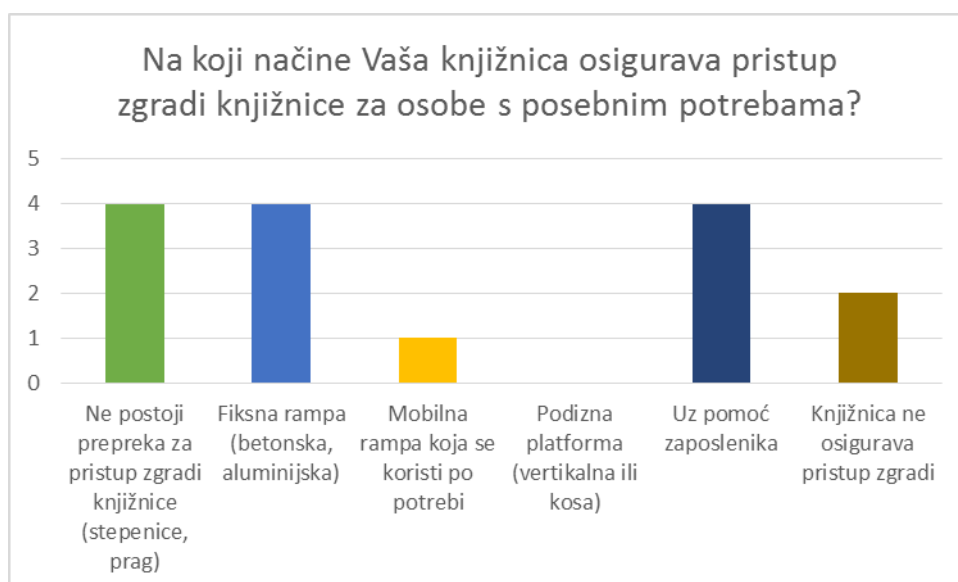


Najveći broj ispitanih knjižničara i knjižničarki se sa korisnicima s posebnim potrebama u svakodnevnom radu susreće ponekad i rijetko, dok samo 9% se sa korisnicima s posebnim potrebama susreće često ili nikad. Na temelju toga možemo procijeniti da narodne knjižnice u Istarskoj županiji imaju relativno mali broj korisnika s posebnim potrebama, a kao što je vidljivo iz sljedećeg grafikona uglavnom je riječ o osobama s fizičkim invaliditetom i starijim osobama.



Gotovo sve ispitane knjižnice kao svoje korisnike navode starije i nemoćne osobe, zatim osobe s fizičkim invaliditetom. Nešto je manji broj osoba s mentalnom retardacijom, a nakon njih slijede gluhe i nagluhe osobe, te osobe s disleksijom. Najmanji broj knjižnica ima slijepo i slabovidne korisnike, što je u skladu s brojem slijepih i slabovidnih osoba u ukupnoj populaciji.

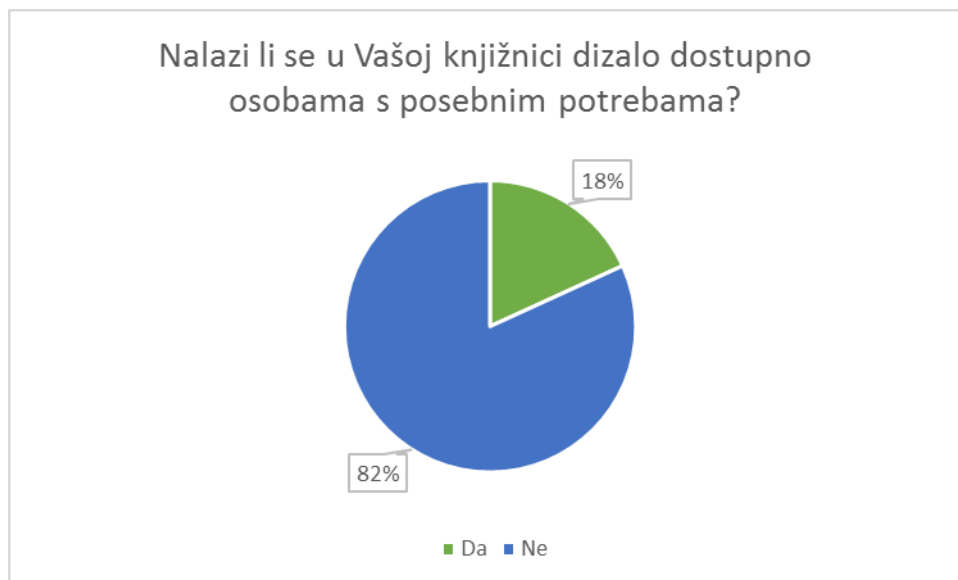
Istarske narodne knjižnice uglavnom su smještene u zgradama koje nisu namjenski građene za knjižnicu. Najčešće je to zgrada Pučkog otvorenog učilišta ili druge javne ustanove u sklopu koje je smještena i knjižnica (Pazin, Buje, Buzet) ili zgrada koja premda prvotno nije bila knjižnica ali je u potpunosti obnovljena i prenamijenjena za knjižnicu (Pula, Labin, Umag, Novigrad...). Iz tog razloga pristup knjižnici može biti otežan i potrebne su intervencije kako bi se omogućio prilaz osobama s posebnim potrebama.



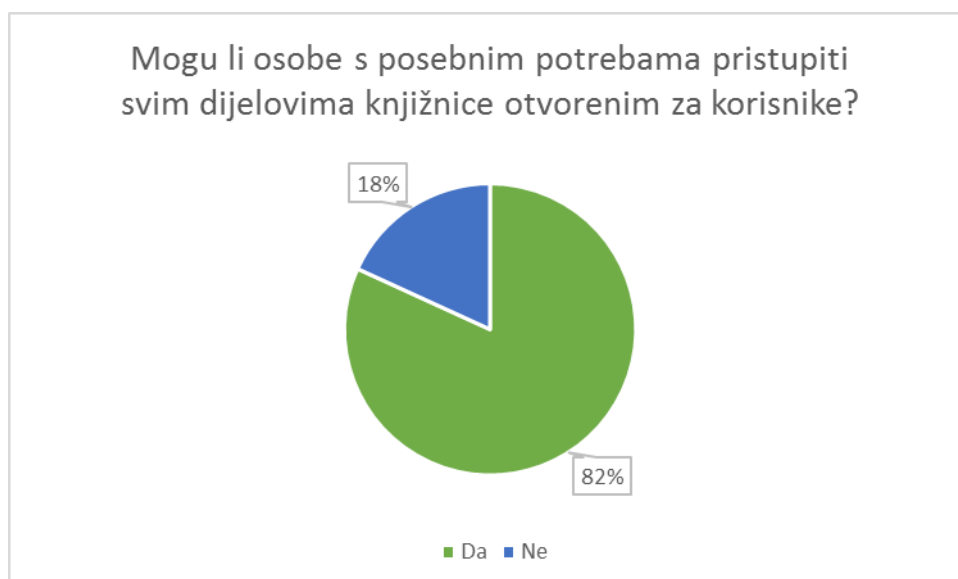
Na pitanje o dostupnosti prostora ponuđena je opcija višestrukog odgovora zbog različitih načina pristupa knjižnici koji se mogu istovremeno koristiti. Najveći broj knjižnica omogućuje pristup knjižnici sa fiksnom rampom i/ili uz pomoć zaposlenika, a jednak broj knjižnica nema prepreku za pristup zgradi. Dvije knjižnice uopće ne osiguravaju pristup zgradi, a jedna knjižnica koristi mobilnu rampu. Pristup knjižnici također je uvjetovan i lokacijom na kojoj se knjižnica nalazi. Primjerice, Gradska knjižnica Poreč smještena je u starogradskoj jezgri Poreča, na trgu popločenom kamenom. Osobi u invalidskim kolicima i slijepoj ili slabovidnoj osobi pristup do knjižnice znatno je otežan zbog neravne površine i kamena koji može biti sklizak. Nažalost, knjižnice ne mogu utjecati na sve vanjske faktore,

pogotovo kada je riječ o primjeru Gradske knjižnice Poreč koja se nalazi u okruženju koje je valorizirano kao kulturna baština i asfaltiranje prilaza knjižnici nije moguće.

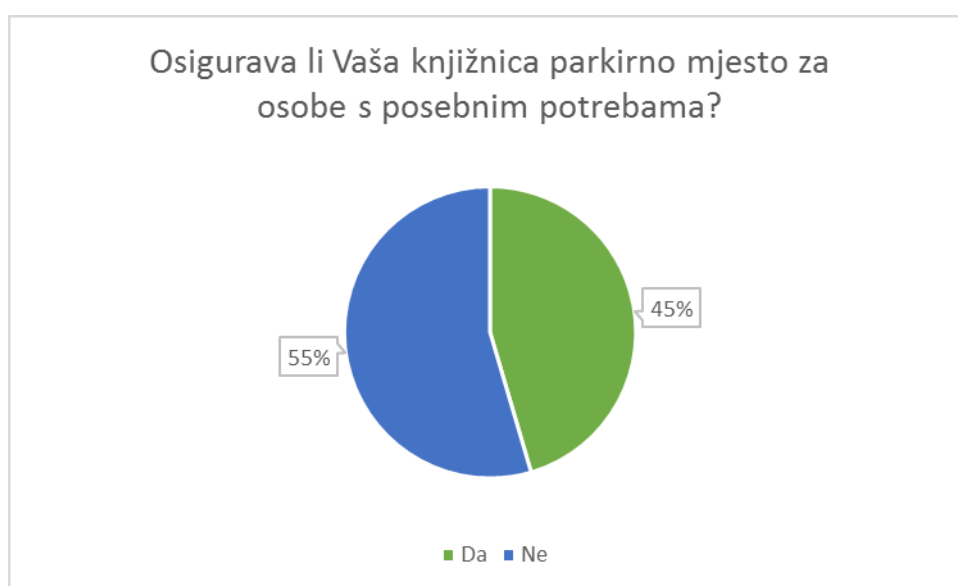
Iako velik broj knjižničnih zgrada ima više katova, samo 18% knjižnica ima dizalo koje osobe s posebnim potrebama mogu koristiti. Iz tog razloga, najveći dio aktivnosti održava se u prizemlju knjižnice, u prostoru koji je dostupan svim korisnicima.



I premda 82% knjižnica nema dizalo, jednak postotak ispitanih knjižničara tvrdi da osobe s posebnim potrebama mogu pristupiti svim dijelovima knjižnice otvorenim za korisnike. Ukoliko je cjelokupan prostor knjižnice namijenjen korisnicima smješten u prizemlju kao što je s manjim narodnim knjižnicama često slučaj, knjižnice ne moraju imati dizalo.



Za uspješan pristup knjižnici za sve korisnike, a posebice za osobe s posebnim potrebama, vrlo je važno da knjižnica osigura parkirna mjesta, te parkirna mjesta označena međunarodnom oznakom invaliditeta. Veći dio ispitanih knjižnica ne osigurava parkirno mjesto za osobe s posebnim potrebama, što bi se u dogovoru s nadležnim institucijama trebalo riješiti jer potencijalni korisnici knjižnice mogu odustati od dolaska u knjižnicu ukoliko nemaju osiguran prostor za parkiranje. U narodnim knjižnicama na istarskoj obali ovaj problem dodatno usložnjava činjenica da se tijekom ljetnih mjeseci zbog turizma broj slobodnih parkirnih mjesta poprilično smanjuje. Za osobe s posebnim potrebama to dodatno otežava dolazak u knjižnicu.

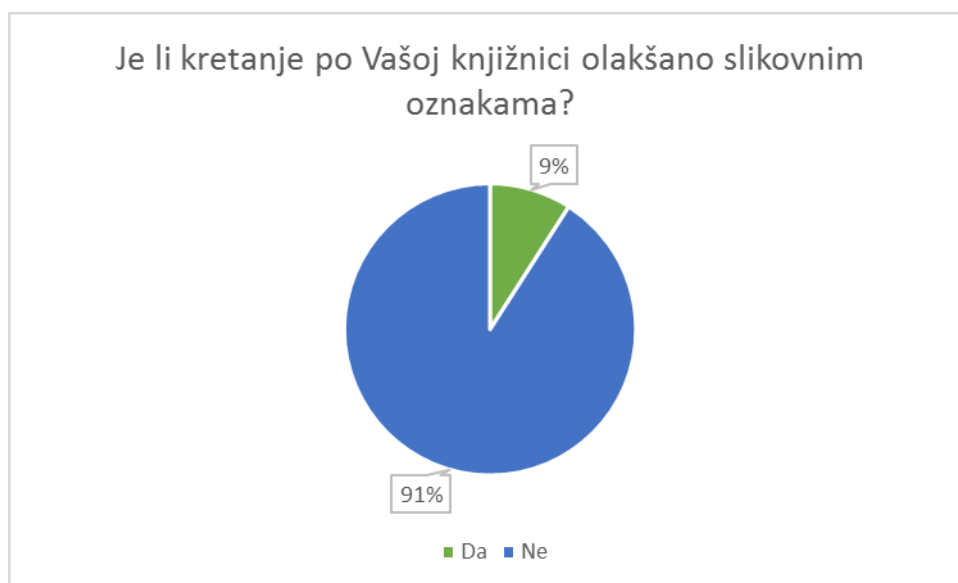


Kada se govori o osnovnim potrebama osoba s invaliditetom, često se ističe problem (ne)postojanja prilagođenog WC-a u javnim ustanovama i drugim javnim mjestima. Osobama s posebnim potrebama se u svakoj situaciji mora omogućiti da sačuvaju svoje dostojanstvo i ne osjećaju se diskriminiranim. Boravak u prostoru u kojem ne mogu ispuniti svoju osnovnu fiziološku potrebu djeluje obeshrabrujuće i ponižavajuće. Ukoliko nemaju WC isključivo za osobe s posebnim potrebama, knjižnice moraju pokušati prilagoditi jedan WC ugradnjom poluga i rukohvata, prilagodbom visine ogledala i umivaonika i sl.

Samo 27% narodnih knjižnica u Istri ima osiguran WC isključivo za osobe s posebnim potrebama, dok nijedna knjižnica nema prilagođen WC, a čak u 73% knjižnica uopće nema WC-a za osobe s posebnim potrebama.



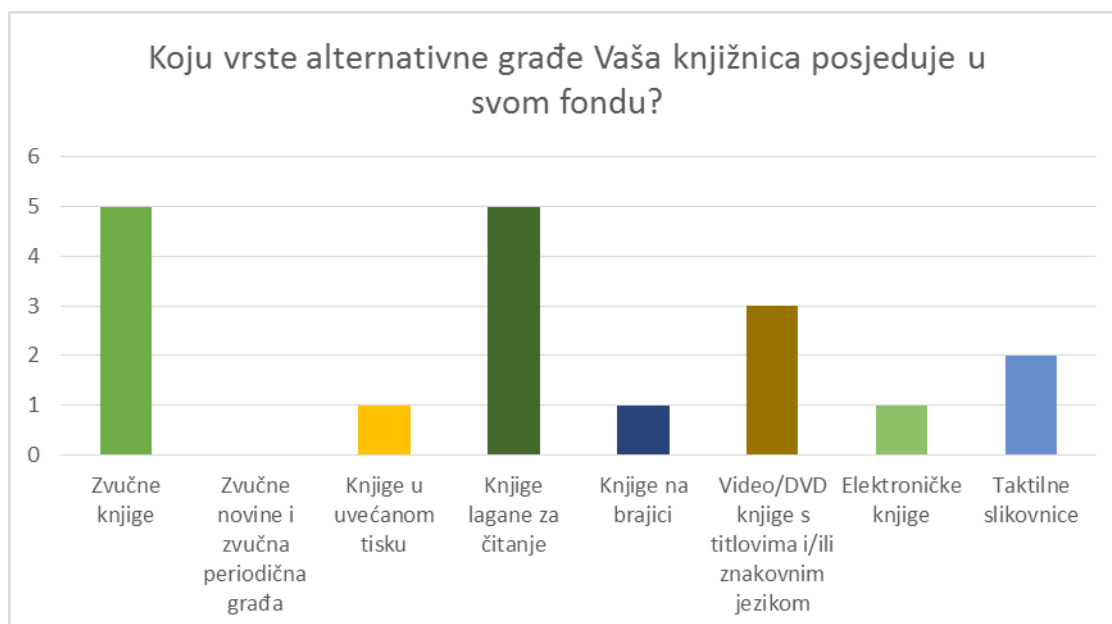
Za jednostavno snalaženje osoba s posebnim potrebama po knjižnici, a posebice gluhih i nagluhih osoba, važne su slikovne oznake. Samo jedna narodna knjižnica u Istarskoj županiji omogućava olakšano kretanje po knjižnici slikovnim oznakama.



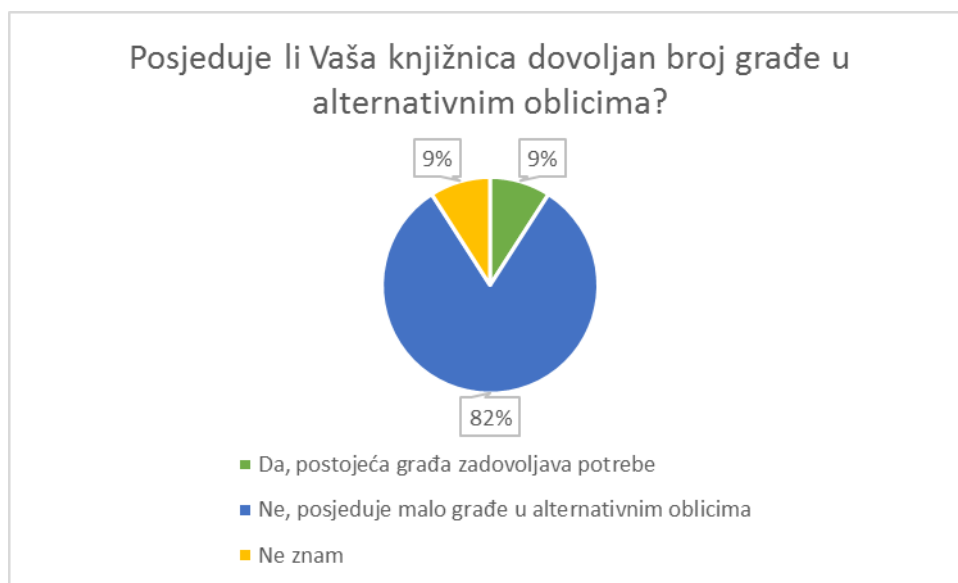
Za korisnike koji ne mogu doći u knjižnicu knjižnica mora organizirati vanjsku službu koja će korisnicima dostavljati knjige u redovitom razmaku. Među ispitanim knjižnicama, samo jedna knjižnica ima organiziranu vanjsku službu.



Osnovna usluga koju svaka knjižnica nudi jest korištenje njezina fonda knjižne i neknjižne građe. Narodne knjižnice moraju osigurati fond alternativne građe za sve korisnike koji ne mogu koristiti tradicionalnu građu. Narodne knjižnice u Istarskoj županiji uglavnom imaju skromne fondove alternativne građe, ali je razvijena svijest o tome da je njihov razvoj potreban. Najveća prepreka u tom procesu je financijske prirode.



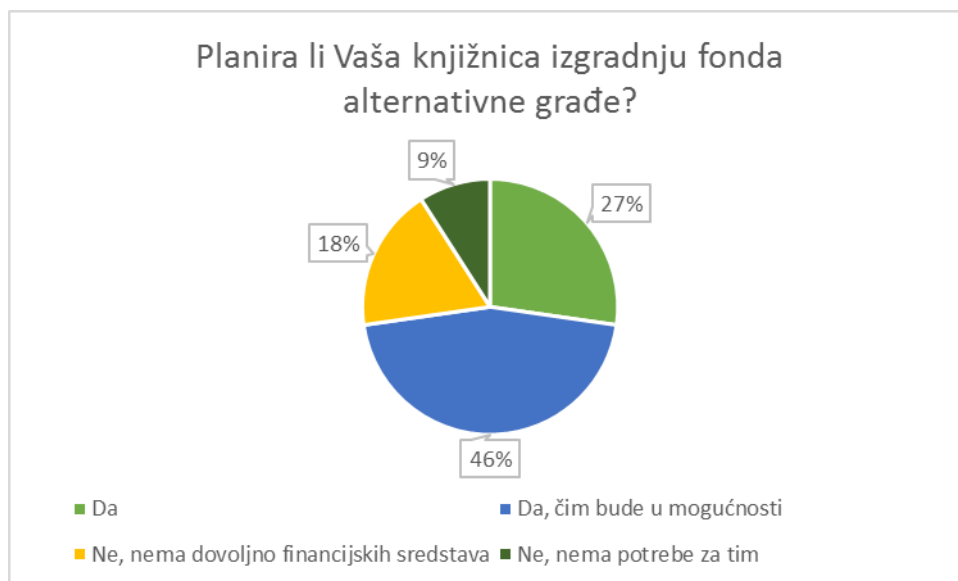
Najveći broj knjižnica posjeduje zvučne knjige i knjige lagane za čitanje. U tri knjižnice mogu se posuditi video ili DVD knjige s titlovima i/ili znakovnim jezikom. Samo dvije knjižnice nude taktilne slikovnice, a knjige u uvećanom tisku ima samo jedna knjižnica, kao i knjige na brajici. U samo jednoj knjižnici ne nalazi se niti jedan alternativni format građe. Od ispitanih knjižnica nije tražen točan broj jedinica određene vrste građe, nego samo procjena da li postojeći broj zadovoljava potrebe korisnika.



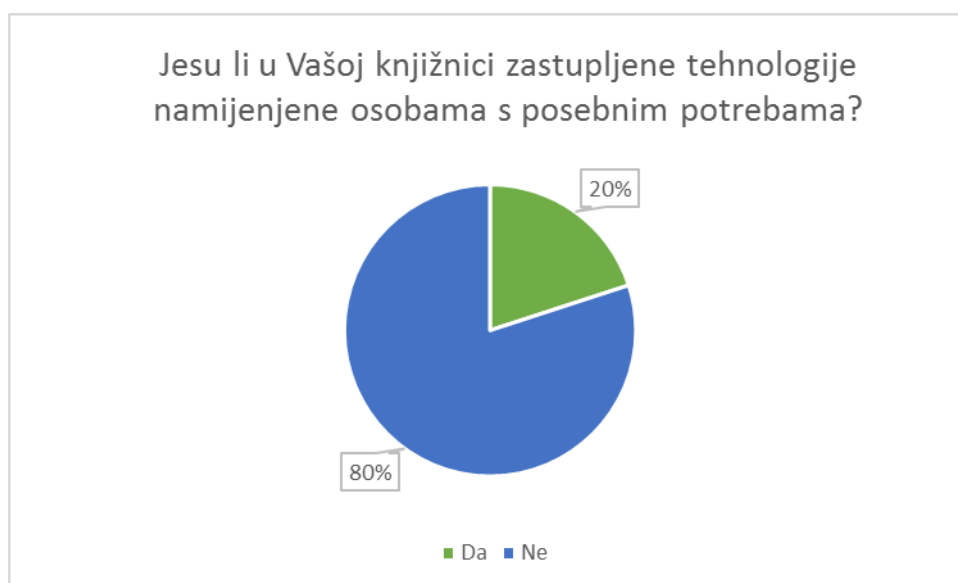
Stav većine ispitanih knjižničara/ki jest da njihova knjižnica posjeduje malo građe u alternativnim oblicima, dok jedan ispitanik/ca smatra da postojeća građa zadovoljava potrebe, a jedan ispitanik/ca ne može procijeniti da li postojeća građa zadovoljava potrebe.

U radu je u više navrata istaknut najčešći problem kod izgradnje zbirke alternativne građe, a riječ je o novcu. Narodne knjižnice često ne mogu izdvojiti sredstva za nabavu skuplje alternativne građe kao što su knjige na brajici, knjige u uvećanom tisku i sl.

Slična je situacija i u istarskim narodnim knjižnicama, no čak 73% knjižnica planira izgradnju fonda alternativne građe, dok 18% zbog nedostatka finansijskih sredstava ne planira izgradnju fonda alternativne građe, a 9% smatra da za širenjem fonda alternativne građe nema potrebe.

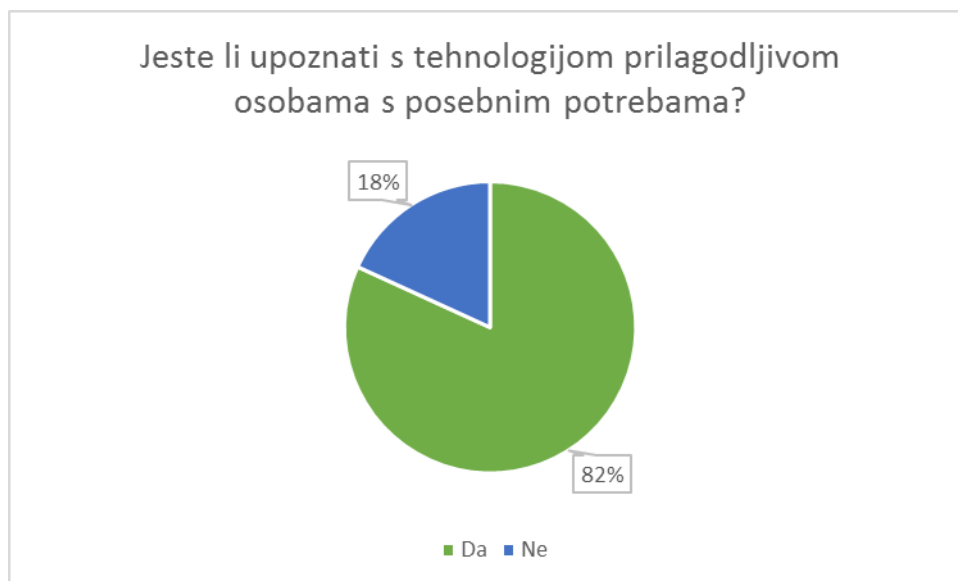


Zastupljenost tehnologije prilagodljive osobama s posebnim potrebama je, u odnosu na alternativne formate građe, još manja.

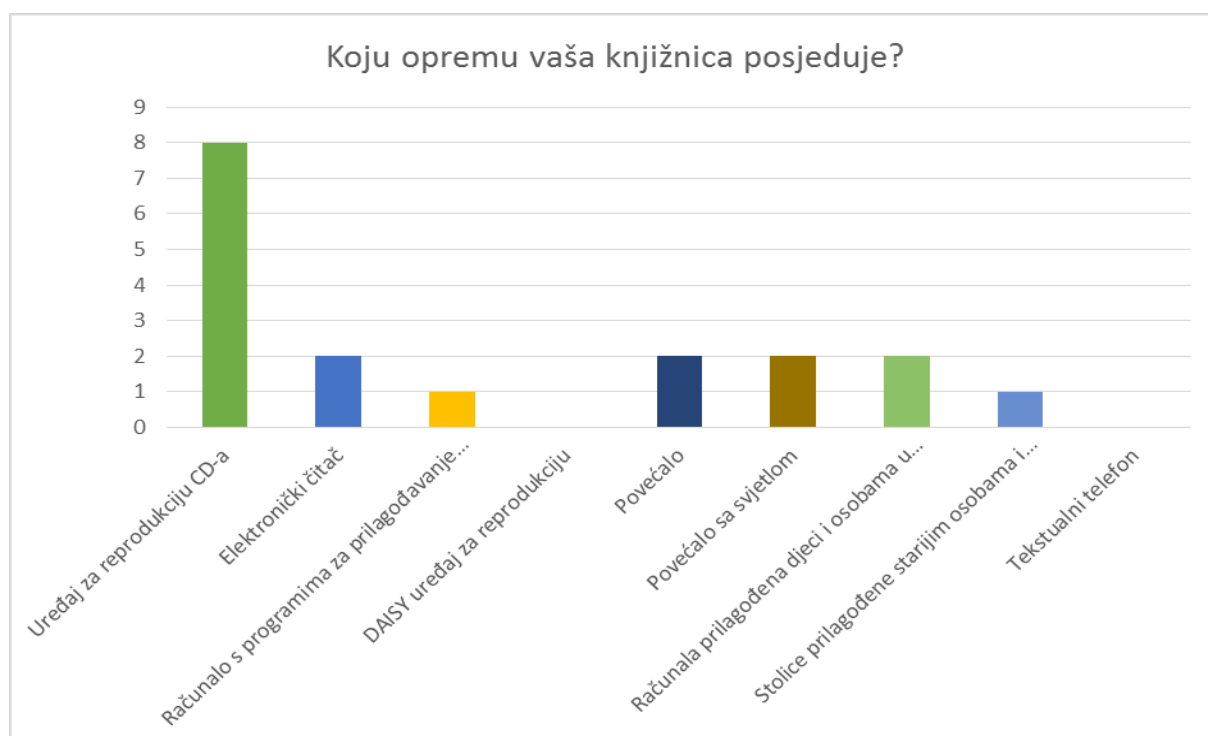


Samo 20% knjižnica posjeduje tehnologiju namijenjenu osobama s posebnim potrebama, a ostatak ne.

Unatoč tome što je upotreba adaptivne tehnologije u manjim narodnim knjižnicama u Hrvatskoj još uvijek relativno nerazvijena, većina knjižničara i knjižničarki je s njom upoznata zahvaljujući IFLA-inim Smjernicama i drugoj literaturi, te seminarima i drugim skupovima kojima su prisustvovali. Većina ispitanog knjižničnog osoblja upoznata je s tehnologijom namijenjenom osobama s posebnim potrebama, dok samo 18% nije upoznato.

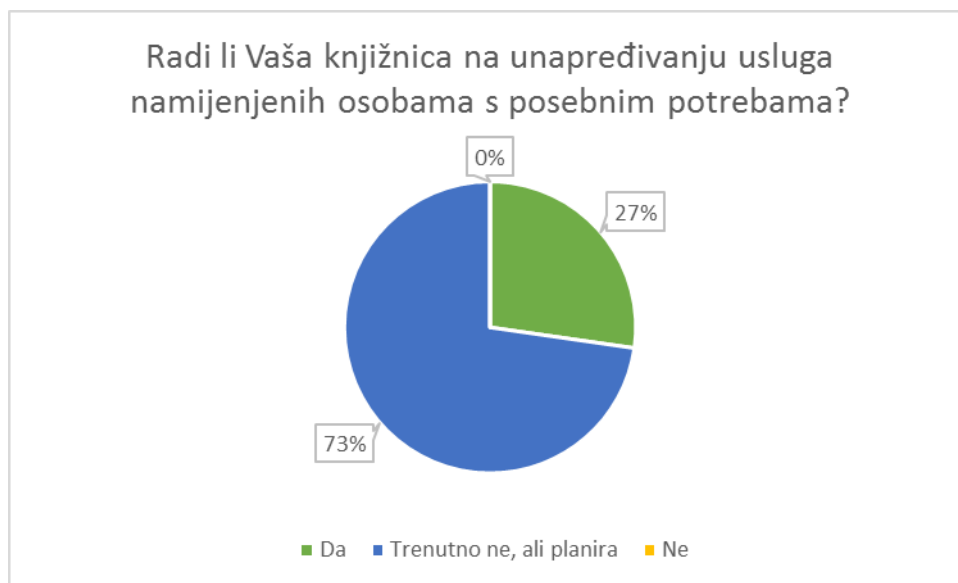


Najveći broj narodnih knjižnica u Istri posjeduje uređaj za reprodukciju CD-a, što ne iznenađuje jer on spada u uobičajenu opremu potrebnu za reprodukciju svih vrsta CD-a koju koriste svi korisnici. Mali broj knjižnica posjeduje elektronički čitač, povećalo, povećalo sa svjetlom, i računala prilagođena djeci i osobama u kolicima, dok se računalo s programima za prilagođavanje ekrana i softverom dizajniranim za osobe s poteškoćama pri čitanju i osobe sa mentalnim oštećenjem, te stolice prilagođene starijim osobama i osobama s fizičkim oštećenjima nalaze samo u jednoj knjižnici. Nijedna narodna knjižnica u Istri ne posjeduje DAISY uređaj za reprodukciju, ni tekstualni telefon.

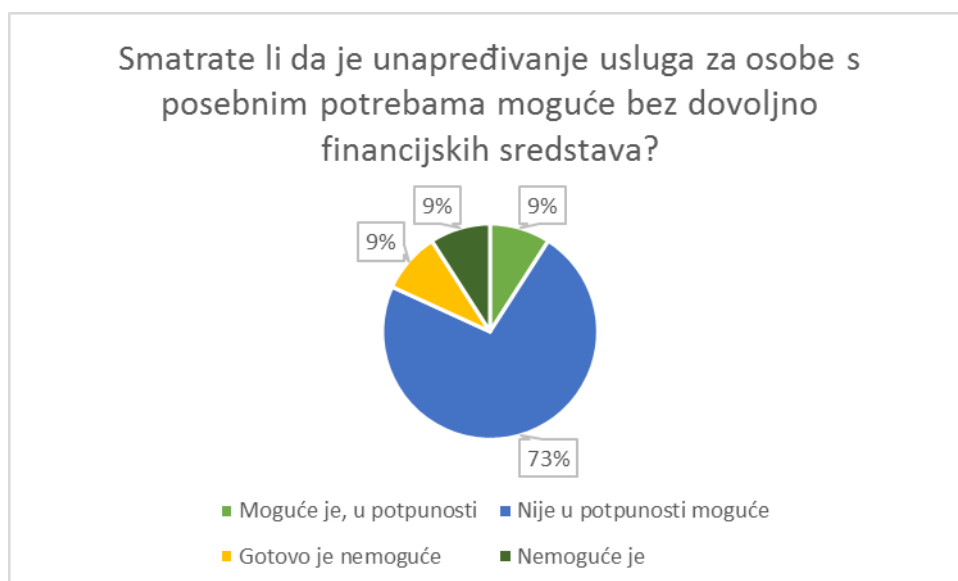


Pored prvog djela upitnika koji se odnosi na pristup knjižnici, fond i opremu, drugi dio je vezan za unapređivanje usluga za osobe s posebnim potrebama, poznavanje literature i IFLA-
inih Smjernica, te procjenu postojećih usluga i zadovoljstva korisnika.

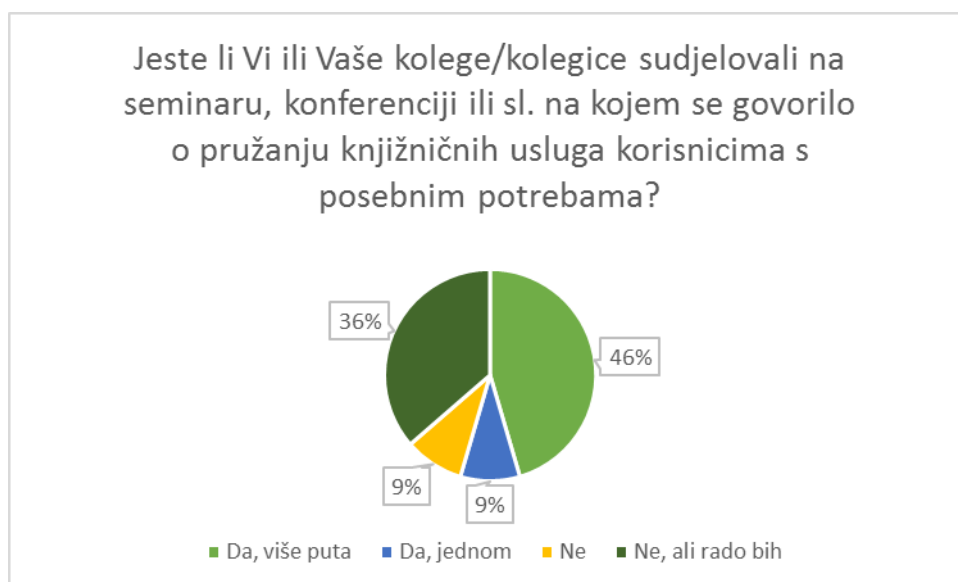
Na pitanje radi li knjižnica na unapređivanju usluga za korisnike s posebnim potrebama najveći broj knjižnica je odgovorio da ne radi, ali planira, dok je ostatak odgovorio da radi. Nijedna knjižnica nije dala negativan odgovor.



Da je unapređivanje usluga za korisnike s posebnim potrebama nemoguće ili nije u potpunosti moguće bez dovoljno finansijskih sredstava smatraju i ispitani knjižničari/ke. Samo 9% smatra da je moguće u potpunosti unaprijediti usluge bez dovoljno finansijskih sredstava.

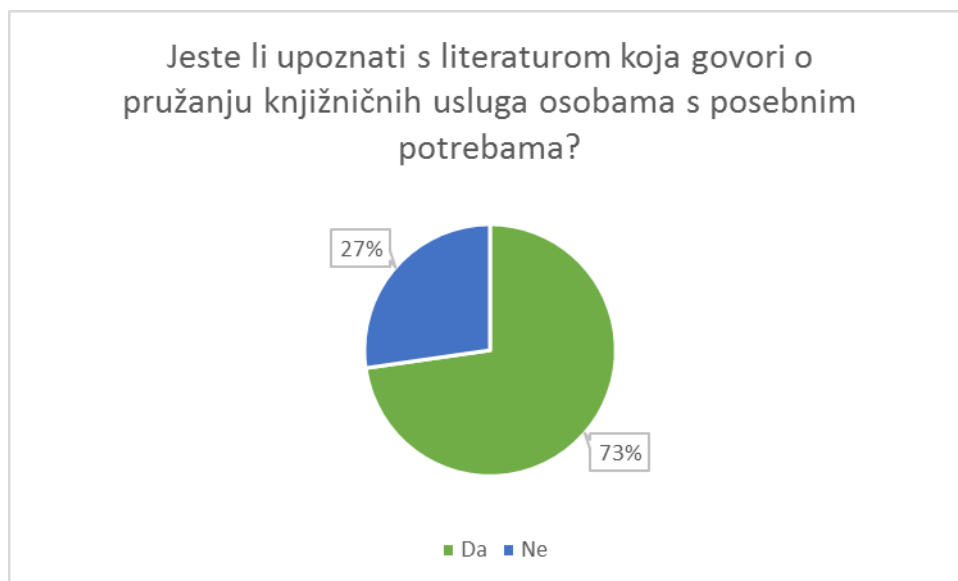


U stručnoj literaturi o knjižničnim uslugama za osobe s posebnim potrebama često se ističe uloga knjižničara. B. Irvall i G. Nielsen s pravom upozoravaju knjižničare: „Zapamtite da je vaša dužnost omogućiti da se osobe s invaliditetom osjećaju dobrodošle u knjižnicu.“¹²³ Knjižničari često ne mogu utjecati na sve faktore razvoja usluga za korisnike s posebnim potrebama, ali mogu ukloniti psihološke prepreke koje mogu djelovati obeshrabrujuće kao i fizičke i tehničke prepreke. Knjižničari moraju sudjelovati na seminarima, konferencijama i radionicama na kojima će se educirati o različitim vrstama invaliditeta i naučiti kako pristupiti osobama s posebnim potrebama i na koji način im ponuditi usluge knjižnice. IFLA je objavila niz Smjernica upravo da bi pomogla knjižničarima u radu s različitim skupinama osoba s posebnim potrebama, i sve Smjernice su dostupne i na hrvatskom jeziku te bi trebale biti dio stručnog fonda svake narodne knjižnice.

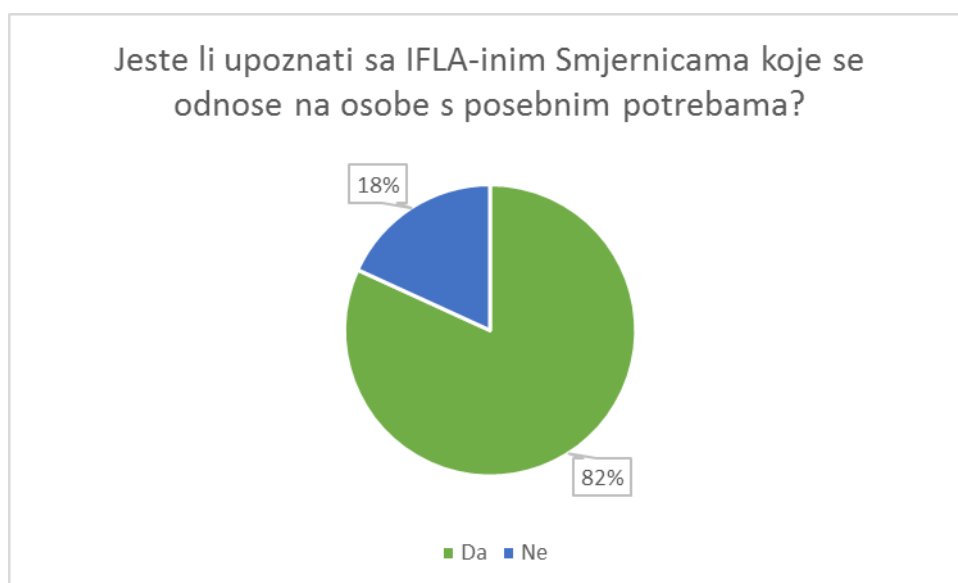


Među ispitanim knjižničarima/kama najveći broj je više puta sudjelovao na seminaru, konferenciji ili. sl na kojem se govorilo o knjižničnim uslugama za korisnike s posebnim potrebama, 9% ispitanika/ca je prisustvovao/la jednom takvom skupu, dok 36% nije nikad, ali bi rado, a samo 9% odgovara da nije.

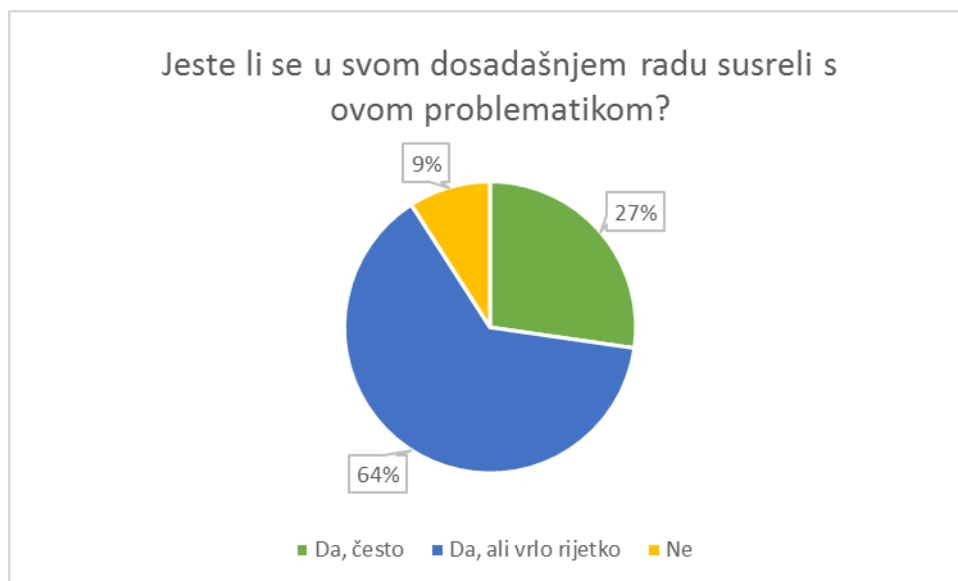
¹²³ Irvall, B. Nielsen, G.S. Nav.dj. str. 4



Većina ispitanog knjižničnog osoblja upoznata je s literaturom posvećenom pružanju knjižničnih usluga osobama s posebnim potrebama, a samo 27% nije upoznato. Nešto veći postotak ispitanika/ca upoznat je s IFLA-inim Smjernicama o knjižničnim uslugama za osobe s posebnim potrebama, a samo 18% nije upoznato s njima.



Na pitanje koliko često su se susreli s ovom problematikom, 64% ispitanih odgovara da se s ovom problematikom u dosadašnjem radu susrelo, ali vrlo rijetko, 27% kaže da se često susrelo, dok samo 9% ispitanih knjižničara/ki se s ovom problematikom nije u dosadašnjem radu nikad susrelo.

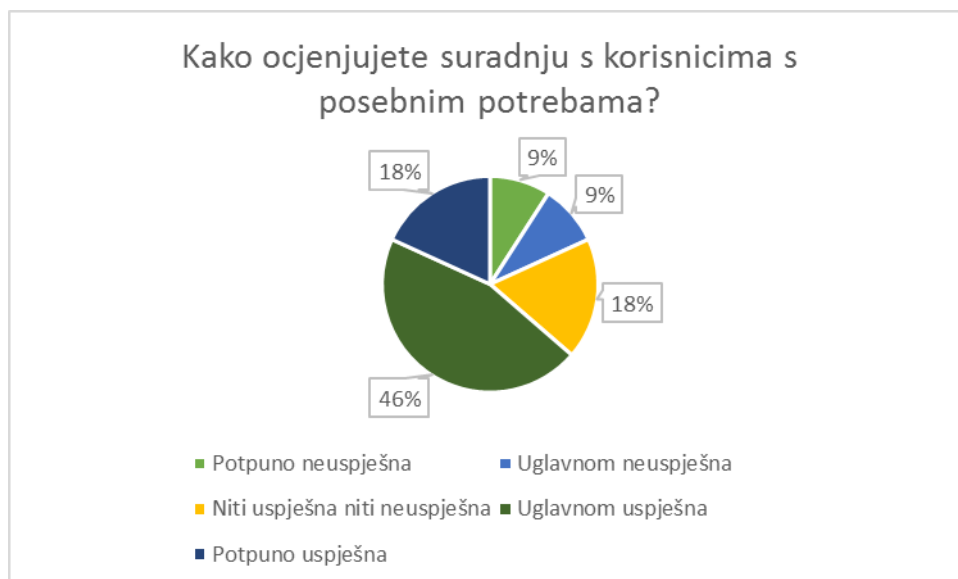


Knjižnično osoblje ne smije ni na koji način diskriminirati osobe s posebnim potrebama, nego im mora pružiti potpuno isti tretman koji imaju zdrave osobe. Kroz različite oblike edukacije knjižničari/ke moraju sustavno raditi na razbijanju predrasuda i razvijanju senzibiliteta za različite vrste invaliditeta. Rad s osobama s posebnim potrebama trebao bi biti ravnopravno tretiran kao i rad s osobama koje ne pate od bilo kojih oblika poteškoća.

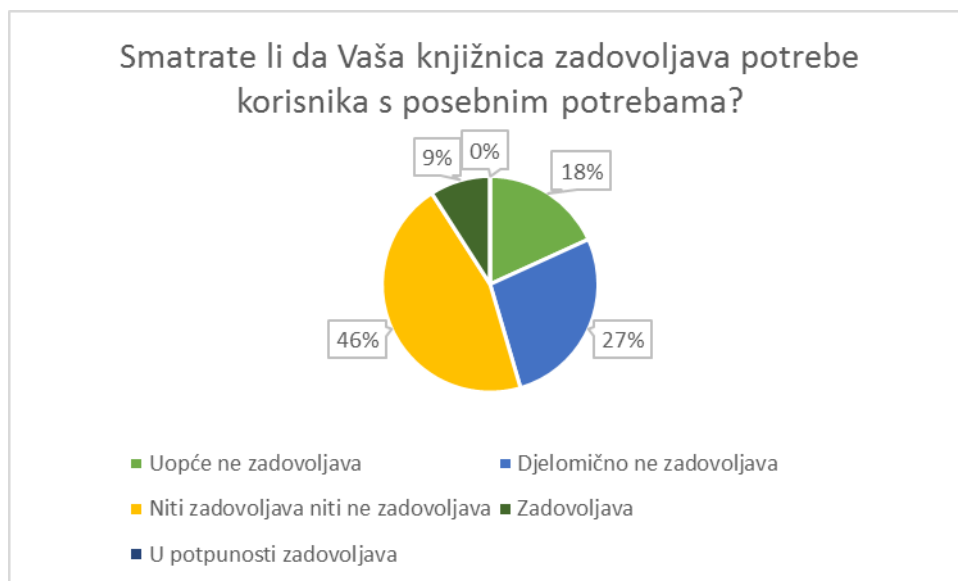
Na pitanje smatraju li rad s korisnicima s posebnim potrebama svakodnevnim dijelom svog posla, 91% knjižničara/ki odgovara da smatra, dok samo 9% ne smatra, a manje bitnim dijelom posla ne smatra nijedan ispitanik/ca.



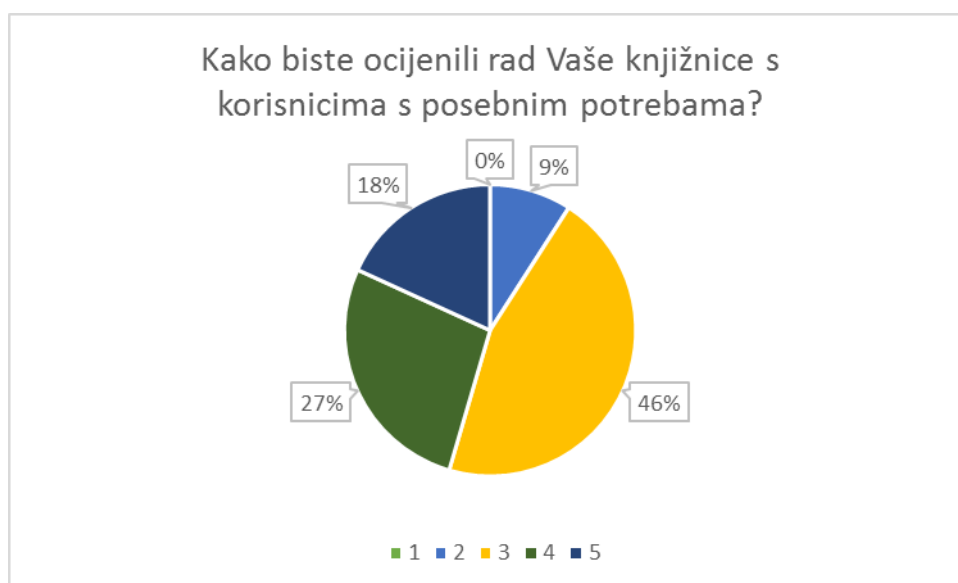
Posljednja pitanja u anketnom upitniku odnosila su se na procjenu uspješnosti knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u ispitanim knjižnicama i zadovoljstva korisnika postojećim uslugama. Ciljano su postavljena na kraju upitnika kako bi kroz prethodna pitanja ispitanici/e mogli/e promisliti o kvaliteti pojedinih segmenata knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u vlastitim knjižnicama i nakraju realno procijeniti njihovu uspješnost. Suradnju s korisnicima s posebnim potrebama najveći broj knjižnica ocjenjuje kao uglavnom uspješnu, dok je niti uspješnom niti neuspješnom smatra 18% knjižnica, kao i potpuno uspješnom. Suradnju ocjenjuje kao uglavnom neuspješnu 9% knjižnica, a jednak postotak suradnju ocjenjuje potpuno neuspješnom.



Na pitanje smatraju li da njihova knjižnica zadovoljava potrebe korisnika s posebnim potrebama, čak 46% odgovara sa neutralnim niti zadovoljava niti ne zadovoljava. Nijedan ispitanik/ca ne smatra da knjižnica u potpunosti zadovoljava potrebe korisnika s posebnim potrebama, a 27% smatra da djelomično ne zadovoljava. Da njihova knjižnica zadovoljava potrebe smatra 9% ispitanika/ca, a da knjižnica uopće ne zadovoljava potrebe korisnika s posebnim potrebama smatra 18% knjižničara/ki.



U ocjeni usluga za korisnike s posebnim potrebama knjižničari su nedovoljno samokritični, te čak nijedan knjižničar/ka nije usluge svoje knjižnice ocijenio ocjenom 1, a samo jedan knjižničar/ka ocjenom 2. Najveći broj ispitanika/ca je usluge svoje knjižnice ocijenio ocjenom 3, 27% ispitanika usluge je ocijenilo sa 4, a 18% sa ocjenom 5.



Dati kritičnu i realnu ocjenu usluga vlastite knjižnice za knjižničare je izazov pred kojim često pokleknju jer ne mogu izbjeći subjektivnost vlastite prosudbe. Realnu ocjenu knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama mogli bi dati korisnici s posebnim potrebama koji koriste tu knjižnicu ili stručna osoba koja ne radi u knjižnici i može objektivno sagledati i procijeniti usluge knjižnice.

7.4. Rasprava

Provedeno istraživanje ukazalo je na dva ključna problema narodnih knjižnica u Istarskoj županiji po pitanju knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama, a to su mala zastupljenost alternativnih formata građe u knjižničnim fondovima i slaba opremljenost knjižnica sa tehnologijom prilagodljivom osobama s posebnim potrebama. Nemoguće je unaprijediti usluge za osobe s posebnim potrebama bez fonda i opreme namijenjene toj skupini korisnika. Knjižnice moraju osigurati sredstva i usmjeriti postojeća u razvoj fonda i kupnju opreme prilagodljive osobama s posebnim potrebama u skladu s potrebama svoje zajednice, te kroz suradnju s udrugama osoba s posebnim potrebama koje djeluju u njihovom okruženju privući osobe s posebnim potrebama u knjižnicu, informirati ih o uslugama koje im knjižnica nudi i potaknuti njihovu inkluziju u zajednicu.

Prema rezultatima istraživanja, gotovo sve narodne knjižnice u Istri imaju omogućen fizički pristup zgradi knjižnice i knjižničnim prostorima otvorenim za korisnike. To je temeljno polazište za razvoj usluga za osobe s posebnim potrebama. Razvoj fonda i nabava adaptivne opreme nemaju smisla ukoliko korisnici s posebnim potrebama ne mogu pristupiti knjižnici. Problem na koji rezultati istraživanja ukazuju kada govorimo o fizičkom pristupu i prostoru knjižnice su nepostojanje parkirnog mjesta za osobe s invaliditetom i neprilagođeni WC-i. Većina istarskih narodnih knjižnica ne osigurava parkirno mjesto za osobe s posebnim potrebama niti WC prilagođen osobama s posebnim potrebama. O tome treba posebno voditi računa prilikom izgradnje novih knjižničnih zgrada ili renoviranja postojećih objekata. Zgrada Gradske knjižnice u Novigradu u potpunosti je renovirana 2005. godine međutim WC za osobe s posebnim potrebama nije izgrađen, a kroz vrata postojećeg WC-a za korisnike osoba u invalidskim kolicima uopće ne može proći. Takvi propusti se ne smiju događati.

Pozitivni su pokazatelji po pitanju unapređivanja knjižničnih usluga. Na temelju dobivenih rezultata možemo zaključiti da je knjižnično osoblje svjesno važnosti razvijanja knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama. Sve knjižnice rade na razvoju ili planiraju razvoj knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama i izgradnju fonda alternativne građe, a knjižnično osoblje poznaje stručnu literaturu i IFLA-ine Smjernice za različite skupine osoba s posebnim potrebama te je većina više puta sudjelovala na stručnim skupovima posvećenim knjižničnim uslugama za osobe s posebnim potrebama, a oni koji nisu pokazuju interes za tim. Sve pretpostavke za uspješan razvoj knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u Istarskoj županiji postoje, ali kao i u svijetu, najveća zapreka za razvoj je nedostatnost

financijskih sredstava. Međutim, zalaganjem knjižnica i knjižničnog osoblja, prije svega ravnatelja i ravnateljica i taj se problem može riješiti. Primjerice, *Zaklada za poticanje partnerstva i razvoj civilnog društva Pula* redovito raspisuje natječaje za projekte kojima se rješavaju problemi prisutni u zajednici, promiču prava ugroženih skupina i doprinosi poboljšanju života u zajednici. Knjižnice također mogu aplicirati na natječaje Zaklade, ali i drugih organizacija u Europskoj uniji i Hrvatskoj te na taj način osigurati sredstva za razvoj usluga za osobe s posebnim potrebama. Uspješan primjer je projekt „Tko se boji miša još?“ Gradske knjižnice Pazin u sklopu kojeg su održane informatičke radionice za starije osobe s ciljem osposobljavanja za korištenje računala i uključivanja u društvo znanja. Financijsku podršku projektu pružio je Hrvatski telekom.¹²⁴

Posebno zanimljiva je ocjena uspješnosti suradnje s korisnicima s posebnim potrebama i općenito usluga knjižnice koju su ispitani knjižničari i knjižničarke morali dati. Samo jedan ispitanik/ca je svojoj knjižnici dao/la ocjenu manju od 3. Da li knjižničari doista smatraju da su usluge za osobe s posebnim potrebama njihove knjižnice na dovoljnoj razini ili ne uspijevaju biti dovoljno strogi prema sebi? Čest stav knjižničara je da s obzirom na broj korisnika s posebnim potrebama koji je često vrlo mali, usluge koje postoje zadovoljavaju potrebe. No, s druge strane treba razmotriti i mogućnost da ukoliko bi se usluge za osobe s posebnim potrebama unaprijedile, utoliko bi broj korisnika s posebnim potrebama porastao. Takav stav polazište je za ustrajan rad na razvoju knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama koji će u dugoročnom razdoblju zasigurno dovesti do uspjeha.

¹²⁴ Izvješće o radu za 2013. godinu. Pazin: Gradska knjižnica Pazin, 2014. str. 8. Dostupno na: <http://www.pazin.hr/wp-content/uploads/GKP-Izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20radu%20za%202013%20programsko.pdf>

ZAKLJUČAK

Pristup knjižnici, kvalitetan i raznolik knjižni fond, pristup računalima i Internetu te uspješna komunikacija s knjižničarom predstavljaju za prosječnog korisnika knjižnice usluge koje od svoje narodne knjižnice očekuje i ne dovodi u pitanje. S druge strane, osoba s posebnim potrebama koja želi doći u knjižnicu se, ovisno o svom invaliditetu, može zapitati: hoću li moći ući u knjižnicu, hoće li knjižnica imati knjigu za mene, te hoće li me knjižničar razumjeti?

Narodna knjižnica mora osigurati pristup knjižnici, alternativne formate građe i opremu prilagođenu osobama s posebnim potrebama da bi ostvarila načela koja su postavljena u UNESCO-vom Manifestu za narodne knjižnice i zadaće koje prema IFLA-inim Smjernicama za narodne knjižnice mora ispunjavati. Niz je faktora koji utječu na razvoj knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama – financijski, prostorni i kadrovski kapaciteti narodne knjižnice samo su neki od njih. Upornost i zalaganje knjižničnog osoblja ključno je za unapređivanje usluga za osobe s posebnim potrebama. Knjižničari su ti koji moraju sustavno raditi na pronalaženju sredstava za razvoj knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama, ali i na vlastitoj edukaciji. Knjižničar koji razumije osobe s posebnim potrebama, njihove mogućnosti i potrebe znat će na koji način im pristupiti i pomoći u korištenju usluga knjižnice.

Istraživanje provedeno u sklopu ovog diplomskog rada prikazuje razvijenost knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama Istarske županije. Nedostaci narodnih knjižnica u Istri vezani su za fizičku pristupačnost i nedostatnost prilagodljive tehnologije i alternativnih formata građe. Međutim, rezultati istraživanja pokazuju da su knjižničari svjesni da moraju unaprijediti usluge za osobe s posebnim potrebama u svojim knjižnicama, iako su u samoprocjeni postojećih usluga prilično blagi. Uz financijska sredstva koja se iz godine u godinu smanjuju zbog sveprisutnih mjera štednje i nedovoljan broj zaposlenih, knjižničari u narodnim knjižnicama imaju težak zadatak da kontinuirano održavaju kvalitetu svih svojih službi i usluga. S obzirom na različite skupine korisnika narodne knjižnice koji zahtijevaju specifične usluge, knjižničari često nemaju vremena da razvijaju usluge za osobe s posebnim potrebama i koriste se opravdanjem da i tako imaju malo takvih korisnika. Umjesto da im mali broj korisnika s posebnim potrebama bude opravdanje, knjižničari moraju osmisliti način na koji će osobe s posebnim potrebama privući u knjižnicu. Povezivanje s lokalnim udrugama osoba s posebnim potrebama prvi je korak u

tom procesu. Suradnja s udrugama osoba s posebnim potrebama kroz oblikovanje i provedbu različitih aktivnosti i projekata može rezultirati povećanjem broja korisnika s posebnim potrebama, promidžbom knjižnice i stvaranjem pozitivnog imidža u zajednici, te dovesti i do razvoja većeg senzibiliteta cjelokupne zajednice. Narodna knjižnica može djelovati kao posrednica, ne samo između knjižnične građe i usluga i osoba s posebnim potrebama, nego i zajednice čiji su ravnopravni članovi svi građani i građanke, uključujući i osobe s posebnim potrebama.

Istarska županija je jedna od razvijenijih hrvatskih županija, stoga možemo pretpostaviti da je stanje knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama manje razvijenih županija Republike Hrvatske puno lošije od onog koje prikazuju rezultati provedenog istraživanja. Primjeri dobre prakse kakvih ima mnogo u narodnim knjižnicama diljem Hrvatske mogu biti putokaz drugim narodnim knjižnicama i inspiracija za vlastite aktivnosti i projekte. Pred hrvatskim narodnim knjižnicama je dug put do razvijenog sustava knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama na nivou cijele države, ali upornim radom i zalaganjem knjižničara te uz stručno vodstvo Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama pozitivne promjene su moguće, a s njima možemo započeti već danas. Promjena stava dobar je početak.

LITERATURA

- Belan-Simić, A.; Sviben, Z. Pristup invalidnim osobama u središnje zagrebačke narodne knjižnice. // Slobodan pristup informacijama : 2. i 3. okrugli stol: zbornik radova / uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. str. 154-168.
- Benjak, T. Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2015.
Dostupno na: http://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2014/09/bilten_invalidi_2014.pdf (27.7.2015.)
- Bobovečki, R. Radionice s osobama s posebnim potrebama u Gradskoj knjižnici Slavonski Brod // HKD Novosti. 44 (2009).
Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/158> (10.8.2015.)
- 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.
Dostupno na: [www.hkdrustvo.hr/datoteke/879/vbh/God.53\(2010\),br.2](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/879/vbh/God.53(2010),br.2) (11.8.2015.)
- Butirić, M. Knjižnične usluge – korisnici s posebnim potrebama – projekt Librodir. // Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica: zbornik radova. / Prvo savjetovanje za narodne knjižnice u RH. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2004. str. 129-133.
- Cykle, F.K. Slobodan pristup informacijama za sve građane s osvrtom na posebne potrebe slijepih pojedinaca. // Slobodan pristup informacijama : 2. i 3. okrugli stol: zbornik radova / uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. str. 113-119.

- Čelić-Tica, V.; Gabriel, D.M. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao dio Nacionalne strategije jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 49, 1 (2006), str. 37-47.
Dostupno na: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/191/vbh/God.49\(2006\),br.1](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/191/vbh/God.49(2006),br.1) (2.7.2015.)
- Čop, M.; Topolovec, V. Upotreba informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT) u obrazovanju djece s posebnim potrebama. // Informatologia. 42, 4 (2009.), str. 304-312.
Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/66291> (2.7.2015.)
- Deklaracija o pravima osoba s invaliditetom. // Narodne novine 47(2005). Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/288434.html> (15.7.2015.)
- Elin, M.B. Bibliotečke usluge za gluve osobe. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom. Prev. Dragana Milunović. / priredila Kortni Dejns-Džouns. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009.
- 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). str. 1-9. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/120428> (2.7.2015.)
- Frajtag, S. Službe i usluge Hrvatske knjižnice za slijepe. // Slobodan pristup informacijama : 7. i 8. okrugli stol : zbornik radova / uredila Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. str. 120-123.
- Frajtag, S. Stanje, iskustva i perspektivne knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u Hrvatskoj. // Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica: Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013. str. 17-30.
Dostupno na: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepe_i_slabovidne.pdf (10.7.2015.)
- Glenn, H. Library services for people with special needs in Northern Ireland. // Health Information and Libraries Journal. 21 (2004), str. 66-68.

- Godišnje izvješće Gradske knjižnice Vodice za 2014. godinu. Vodice: Gradska knjižnica Vodice, 2014. Dostupno na:
<http://www.gkv.hr/images/Dokumenti/GodisnjeizvjesceGKVza2014..pdf>

- IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

- Irvall, B.; Nielsen, G. S. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. Dostupno na:
http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/399session_id=b210e1f8aaf58fecb863fbaefc929d78
(11.7.2015)

- Izvješće o radu za 2013. godinu. Pazin: Gradska knjižnica Pazin, 2014. Dostupno na: <http://www.pazin.hr/wp-content/uploads/GKP-Izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20radu%20za%202013%20programsko.pdf> (10.8.2015.)

- Keri, K. Bibliotečke usluge za osobe s posebnim potrebama: primer slepih i slabovidih osoba. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom / priredila Kortni Dejns-Džouns. Prev. Dragana Milunović. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. str. 35-53.

- Knjižnice Istarske županije: vodič / glavni urednik Bruno Dobrić. Pula: Društvo bibliotekara Istre, 2010.

- Knjižnice za slijepu u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga. / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Skoeld. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom. New York: Ujedinjeni narodi, 2006. Dostupno na: http://www.hsgn.hr/wp-content/uploads/2015/04/Konvencija_UN.pdf (15.7.2015.)

- Koulikourdi, A. Library education and disability issues. // Education for information. 26.3/4 (2008), str. 203-212. Academic Search Premier. EBSCO. (27.03.2010.)
- Krtalić, M. Usluge hrvatskih knjižnica za osobe s posebnim potrebama. // Knjižničarstvo. 9/10 (2005/2006), 1/2. str. 23-52.
- Lansdown, G. Vidi me, čuj me: vodič za uporabu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom i promicanje prava djece. Prev. Slavena Špalj. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 2011.
Dostupno na:
http://www.unicef.hr/upload/file/374/187263/FILENAME/Vidi_me_cuj_me.pdf
(17.7.2015.)
- Libraries Serving Disadvantaged Persons Section. Strategic plan 2006-2007.
Dostupno na: <http://www.ifla.org/files/assets/lsn/strategic-plan/2006-2007.pdf> (15.6.2015.)
- Marinić, M. Jesu li osobe s invaliditetom "invalidi"? : pitanje konceptualne naravi, ali potreba izjednačavanja mogućnosti. // Društvena istraživanja. 17.1/2 (2008). str. 199-221.
Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/35797> (21.7.2015.)
- Milunović, D. Biblioteke za hendikepirane. Beograd: Zadudžbina Andrejević, 2006.
- Moseid, T.E. Mind the gap! Library services to the disabled in new framework. // LIBREAS - Library Ideas. 3 (2006)
Dostupno na: <http://www.libreas.eu/ausgabe6/002mos.htm> (16.7.2015.)
- Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine. // Narodne novine 63 (2007).
Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298398.html> (18.7.2015.)

- Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga / priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice. Prev. Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.

- Not, T. Mentalna retardacija: definicija, klasifikacija i suvremena podrška osobama s intelektualnim teškoćama. // Nova prisutnost: časopis za intelektualna i duhovna pitanja, VI.3 (2008). str. 339-350. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/54773> (20.7.2015.)

- Odluka o osnivanju Povjerenstva Vlade Republike Hrvatske za osobe sa posebnim potrebama. // Narodne novine 60(2013).
Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_05_60_1224.html (29.7.2015.)

- Pezer, E. Marojević, T. Svi su jednaki, ali neki su jednakiji od drugih. // Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne: stanje i perspektive: zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica: Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013. str. 87-96.
Dostupno na:
http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/dokumenti/knjiznicna_usluga_za_slijepe_i_slabovidne.pdf (28.7.2015.)

- Pojmovnik. 7. rujna 2011.
Dostupno na:
http://posi.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=273&Itemid=165 (22.07.2015.)

- Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. / sastavila Nancy Mary Panella. Prev. Amelija Žulj. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Dostupno na: www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552 (20.7.2015.)

- Praćenje Konvencije o pravima osoba s invaliditetom: vodič za organizacije koje prate ljudska prava / urednice hrvatskog izdanja Anka Slonjšak i Jasmina Papa. Prev. Petra Reiner. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj u Hrvatskoj, 2012.

- Renić, Z. Usluge za korisnike s posebnim potrebama u Bjelovarskoj knjižnici. // Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica: zbornik radova. / Prvo savjetovanje za narodne knjižnice u RH. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2004. str. 153-159.
- Sabolović-Krajina, D. Od zbirke za slijepce i slabovidne do kutka za čitanje na drugačiji način: promišljanje budućnosti usluge za slijepce i slabovidne u knjižnici i čitaonici "Fran Galović" Koprivnica. // Knjižnica - komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova / 8. savjetovanje za narodne knjižnice. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2011.
- Smjernice za građu laganu za čitanje. Hrvatsko knjižničarsko društvo : Zagreb, 2011.
- Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
- Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom / uredile Gyda Skat Nielsen i Brigita Irval. Prev. Koraljka Golub. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
- Smjernice za knjižnične usluge korisnicima brajice // Knjižnice za slijepce u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga. / uredile Rosemary Kavanagh i Beatrice Christensen Skoeld. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.
- 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 Nancy Mary Panella. Prev. Kristijan Ciganović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.
- Šarac, L. Kako pomoći djetetu s disleksijom. // Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica: zbornik radova. / Prvo savjetovanje za narodne knjižnice u RH. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2004. str. 86-89.

- Tili, K.M.; Brus, K.S.; Halam, G. Prilagođavanje tehnologija za osobe s fizičkim invaliditetom korišćenjem informacionih i komunikacionih tehnologija. // Unapređivanje bibliotečkih usluga za osobe s invaliditetom. Prev. Dragana Milunović. / priredila Kortni Dejns-Džouns. Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2009. str. 71-88

- UNESCO-v Manifest za narodne knjižnice 1994. Prev. Aleksandra Horvat.
Dostupno na : http://dzs.ffzg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.pdf
(25.3.2010.)

- Urquhart, D.J. Načela bibliotekarstva. Prev. Srećko Jelušić i Tatjana Aparac-Gazivoda. Rijeka : Izdavački Centar Rijeka, 1986.

- Vajda, A. Modaliteti zaštite osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. // Sigurnost. 55.4 (2013). str. 341-350. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/file/166656> (20.7.2015.)

- Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. // Narodne novine 6 (2007). Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html
(28.7.2015.)

- Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom. // Narodne novine 107 (2007). Dostupno na:
http://www.posi.hr/images/Ustrojstvo/ZAKON_o_pravobranitelju_za_osobe_sa_invaliditetom-NN_107-07.pdf (02.08.2015.)

POPIS SLIKA

Slika 1. Knjiga na brajici

Preuzeto sa:

<http://www.afb.org/blog/afb-blog/braille-roundup-celebrating-the-life-and-work-of-louis-braille/12>

Slika 2. Uređaj za reprodukciju DAISY knjige

Preuzeto sa:

<http://www.daisy.org/daisypedia/reading-daisy-books-ptr2>

Slika 3. Avatar za gluha djecu

Preuzeto sa:

<https://www.nsf.gov/od/lpa/news/press/01/pr0120.htm>

Slika 4. Tekstualni telefon TTY

Preuzeto sa:

<http://www.printacall.com.au/product/superprint-4425/>

Slika 5. Auditorna induktivna petlja

Preuzeto sa:

<http://www.current-thinking.com/High%20Res%20Pics/ET450%20front.jpg>

PRILOZI

Prilog 1. Anketni upitnik

1. Koliko često se u svakodnevnom radu susrećete s korisnicima s posebnim potrebama?

- a) često
- b) ponekad
- c) rijetko
- d) nikad

2. Označite osobe s posebnim potrebama koje su korisnici vaše knjižnice (bez obzira na broj takvih korisnika)?

- a) Slijepe i slabovidne osobe
- b) Gluhe i nagluhe osobe
- c) Osobe s fizičkim invaliditetom
- d) Osobe s mentalnom retardacijom
- e) Osobe s disleksijom
- f) Starije i nemoćne osobe

3. Na koji način Vaša knjižnica osigurava pristup zgradi knjižnice za osobe s posebnim potrebama?

- a) Ne postoji prepreka za pristup zgradi knjižnice (stepenice, prag)
- b) Fiksna rampa (betonska, aluminijska)
- c) Mobilna rampa koja se koristi po potrebi
- c) Podizna platforma (vertikalna ili kosa)
- d) Uz pomoć zaposlenika
- e) Knjižnica ne osigurava pristup zgradi

4. Nalazi li se u Vašoj knjižnici dizalo dostupno osobama s posebnim potrebama?

- a) Da
- b) Ne

5. Mogu li osobe s posebnim potrebama pristupiti svim dijelovima knjižnice otvorenim za korisnike?

- a) Da
- b) Ne
- c) Ne znam

6. Osigurava li Vaša knjižnica parkirno mjesto za osobe s posebnim potrebama (označeno međunarodnim znakom)?

- a) Da
- b) Ne
- c) Ne znam

7. Postoji li u Vašoj knjižnici WC za osobe s posebnim potrebama?

- a) Da, postoji WC isključivo za osobe s posebnim potrebama
- b) Ne, ali postoji WC prilagođen osobama s posebnim potrebama (dovoljno široka vrata, ru-kohvati, prilagođena visina umivaonika, odgovarajuće poluge...) c) Ne, ne postoji
- d) Ne znam

8. Je li kretanje po Vašoj knjižnici olakšano slikovnim oznakama?

- a) Da
- b) Ne

9. Označite vrste građe koju Vaša knjižnica posjeduje u svom fondu?

- a) Zvučne knjige
- b) Zvučne novine i zvučna periodična građa
- c) Knjige u uvećanom tisku
- d) Knjige lagane za čitanje
- e) Knjige na brajici
- f) Video/DVD knjige s titlovima i/ili znakovnim jezikom
- g) Elektroničke knjige
- h) Taktilne slikovnice

10. Posjeduje li Vaša knjižnica dovoljan broj građe u alternativnim oblicima?

- a) Da, postojeća građa zadovoljava potrebe

- c) Ne, posjeduje malo građe u alternativnim oblicima
- d) Ne znam

11. Planira li Vaša knjižnica izgradnju fonda alternativne građe?

- a) Da
- b) Da, čim bude u mogućnosti
- c) Ne, nema dovoljno financijskih sredstava
- d) Ne, nema potrebe za tim

12. Jesu li u Vašoj knjižnici zastupljene tehnologije namijenjene korisnicima s posebnim potrebama?

- a) Da
- b) Ne

13. Jeste li upoznati s tehnologijom prilagodljivom osobama s posebnim potrebama?

- a) Da
- b) Ne

14. Označite opremu koju Vaša knjižnica posjeduje:

- a) Uređaj za reprodukciju CD-a
- b) Elektronički čitač
- c) Računalo s programima za prilagođavanje ekrana i softverom dizajniranim za osobe s poteškoćama pri čitanju i osobe sa mentalnim oštećenjem
- d) DAISY uređaj za reprodukciju
- e) Povećalo
- f) Povećalo sa svjetlom
- g) Računala prilagođena djeci i osobama u kolicima
- h) Stolice prilagođene starijim osobama i osobama s fizičkim oštećenjima
- i) Tekstualni telefon

15. Postoji li u Vašoj knjižnici vanjska služba za korisnike koji ne mogu doći u knjižnicu?

- a) Da
- b) Ne

16. Radi li Vaša knjižnica na unapređivanju usluga namijenjenih korisnicima s posebnim potrebama?

- a) Da
- b) Trenutno ne, ali planira
- c) Ne

17. Smatrate li usluživanje korisnika s posebnim potrebama svakodnevnim dijelom Vašeg posla?

- a) Da, u potpunosti
- b) Da, ali manje bitan
- c) Ne

18. Jeste li Vi ili vaš kolega/ica ikad sudjelovali na seminaru, konferenciji ili sl. na kojem se govorilo o pružanju knjižničnih usluga korisnicima s posebnim potrebama?

- a) Da, više puta
- b) Da, jednom
- c) Ne
- d) Ne, ali rado bih

19. Jeste li upoznati s literaturom koja govori o pružanju knjižničnih usluga korisnicima s posebnim potrebama?

- a) Da
- b) Ne

20. Jeste li upoznati sa IFLA-inim Smjernicama koje se odnose na osobe s posebnim potrebama?

- a) Da
- b) Ne

21. Smatrate li da je unapređivanje usluga za korisnike s posebnim potrebama moguće bez dovoljno financijskih sredstava?

- a) Moguće je, u potpunosti
- b) Nije u potpunosti moguće

- c) Gotovo je nemoguće
- d) Nemoguće je

22. Jeste li u svom dosadašnjem radu susreli s ovom problematikom?

- a) Da, često
- b) Da, ali vrlo rijetko
- c) Ne, nikad

23. Kako ocjenjujete suradnju s korisnicima s posebnim potrebama?

- a) Potpuno neuspješna
- b) Uglavnom neuspješna
- c) Niti uspješna niti neuspješna
- d) Uglavnom uspješna
- e) Potpuno uspješna

24. Smatrate li da Vaša knjižnica zadovoljava potrebe korisnika s posebnim potrebama?

- a) Uopće ne zadovoljava
- b) Djelomično ne zadovoljava
- c) Niti zadovoljava niti ne zadovoljava
- d) Zadovoljava
- e) U potpunosti zadovoljava

25. Kako biste ocijenili rad Vaše knjižnice s korisnicima s posebnim potrebama?

- 1 2 3 4 5