

# Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom u visokoškolskim knjižnicama na Sveučilištu u Rijeci

---

**Vogrinc, Krešimir**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2015**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:186:113240>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-13**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET

Krešimir Vogrinc

**Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom  
u visokoškolskim knjižnicama  
na Sveučilištu u Rijeci**

(DIPLOMSKI RAD)

Rijeka, 2015.

SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET  
Odsjek za kroatistiku

Krešimir Vogrinc  
Matični broj: 19170

Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom  
u visokoškolskim knjižnicama  
na Sveučilištu u Rijeci  
DIPLOMSKI RAD

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost – smjer knjižničarstvo  
Mentor: prof. dr. sc. Milorad Stojević  
Komentorica: Dejana Golenko

Rijeka, 10. srpnja 2015.

## Sadržaj

1. Uvod.....	??
2. Definicija osoba s invaliditetom.....	??
3. Prava osoba s invaliditetom .....	??
3.1. Međunarodno zakonodavstvo .....	??
3.2. Hrvatsko zakonodavstvo .....	??
4. Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom.....	??
4.1. Smjernice za rad s osobama s invaliditetom .....	??
5. Uvodno istraživanje o knjižničnim uslugama za studente s invaliditetom u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci .....	??
5.1. Opis istraživačkog problema.....	??
5.2. Cilj i svrha istraživanja .....	??
5.3. Metodologija istraživanja.....	??
5.3.1. Metode u istraživanju.....	??
5.3.1.1. Analiza sadržaja.....	??
5.3.1.2. Anketa.....	??
6. Rezultati istraživanja.....	??
6.1. Sveučilišna knjižnica.....	??
6.2. Ekonomski fakultet .....	??
6.3. Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.....	??
6.4. Filozofski fakultet .....	??
6.5. Građevinski fakultet.....	??
6.6. Medicinski fakultet .....	??
6.7. Pomorski fakultet .....	??
6.8. Pravni fakultet .....	??
6.9. Tehnički fakultet .....	??
7. Rasprava.....	??
8. Zaključak.....	??

9. Sažetak .....	??
10. Literatura .....	??
11. Prilozi .....	??

## 1. Uvod

Knjižnice kao osnovni izvori stjecanja znanja i pronalaženja informacija, kao ustanove koje jamče intelektualne slobode i neometan pristup informacijama na raspolaganju su svim članovima društvene zajednice. Visokoškolske knjižnice pružaju usluge koje su podloga neometanom provođenju znanstvene i nastavne djelatnosti akademske zajednice. Suština je knjižničarskog poslovanja zadovoljavanje potreba korisnika, stoga je nužna organizacija adekvatne usluge za posebne skupine korisnika. Ovim radom ćemo analizom sadržaja mrežnih stranica visokoškolskih ustanova Sveučilišta u Rijeci te anketom putem interneta provedenom među navedenim ustanovama istražiti usluge koje knjižnice pružaju studentima s invaliditetom, odnosno koliko im svojim uslugama pomažu te kolika je zaista njihova uloga mjesta koje svojim uslugama doprinosi uklanjanju tehničkih, pravnih i drugih prepreka za učinkovito sudjelovanje osoba s invaliditetom u društvu temeljenom na znanju.

Sveučilišta su dužna, a time i knjižnice kao njihov sastavni dio, osigurati uvjete za ostvarivanje načela jednakosti i pravednosti, slobode mišljenja i izražavanja, transparentnosti i povjerljivosti. Bitna sastavnica sveučilišnog djelovanja je i konstantno usavršavanje te sve važnije cjeloživotno učenje. Pojavom i sve većim razvojem informacijske tehnologije otvaraju se nove mogućnosti za razvoj knjižničarske struke, ali i lakše i kvalitetnije zadovoljavanje potreba studenata s posebnim potrebama.

## 2. Definicija osoba s invaliditetom

Pojam invalid dolazi od latinskog naziva *invalidus*, što znači nejak, slab.<sup>1</sup> U suvremenom demokratskom društvu zasnovanom na načelima slobode i jednakosti ovaj pojam je sasvim neprimjeren jer stigmatizira osobe s drugačijim potrebama podrazumijevajući njihove nedostatke osobinom njihove ličnosti. Pošto u Hrvatskoj danas još nema jedinstvenog termina za ono što podrazumijevamo pod pojmom invaliditeta, razni sustavi upotrebljavaju različite definicije. Tako se sustav socijalne skrbi koristi terminom tjelesno ili mentalno oštećene osobe, sustav školstva usvojio je termine djeca i mladež s teškoćama u razvoju i djeca s posebnim obrazovnim potrebama, dok je sustav mirovinskog osiguranja i zapošljavanja još uvijek zadržao termin osobe s invaliditetom.<sup>2</sup> Također, postoji trend sve češćeg korištenja pojma osobe s posebnim potrebama, no javlja se problem kod diferenciranja jer pojam posebne potrebe podrazumijeva i nadarene učenike, čime se problematika dodatno uslojava.

Ovdje je potrebno razjasniti još jednu dilemu radi što boljeg definiranja pojma osoba s invaliditetom. Invaliditet nije bolest već stanje proisteklo iz bolesti ili oštećenja.<sup>3</sup> Praksa je modernih zakonodavstava to stanje proisteklo iz bolesti ili oštećenja promatrati u širem kontekstu te uzeti u obzir i osobine čovjeka (interese, motivaciju, preostale sposobnosti), te kontekstualne značajke poput sustava potpore, stavove okoline, samoaktivnosti pojedinca. Takav pristup definiranju invalidnosti je kvalitativan za razliku od kvantitativnog koji polazi od veličine oštećenja ili opsega gubitka neke sposobnosti.<sup>4</sup> Invaliditet nije obilježje osobe, nego niz činitelja od kojih neka stvara i društveno okruženje.

---

<sup>1</sup> Klaić, B., Rječnik stranih riječi, Nakladni zavod Matice hrvatske, Zagreb, 2001.

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

<sup>3</sup> Rački, J., Teorija profesionalne rehabilitacije osoba s invaliditetom, Fakultet za defektologiju u Zagrebu, Zagreb, 1997.

<sup>4</sup> Ibid.

Stoga je potrebno aktivno društveno djelovati kako bi došlo do promjena koje bi omogućile puno sudjelovanje osoba s invaliditetom u svim aspektima društva.<sup>5</sup>

Hrvatsko zakonodavstvo prihvatilo je 2007. godine UN-ovu *Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom* koja osobe s invaliditetom definira kao „one osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprečavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima.”<sup>6</sup> Upravo tu definiciju preporuča Sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva u svojem *Pojmovniku stručnih izraza i definicija* koji obrađuje sve pojmove obuhvaćene temom studenata s invaliditetom. Pojmovnik UN-ovu definiciju osoba s invaliditetom kao osoba koje imaju fizička, osjetilna ili mentalna oštećenja nadopunjava razlikom između naziva „osoba s oštećenjima”, „osoba s teškoćama” i „hendikepirani”, uz sljedeću napomenu:

- teškoće su abnormalnosti ili gubitak fiziološke, psihološke ili anatomske strukture ili funkcije; to su poremećaji na organskoj razini (npr. sljepoća, gluhoća, paraliza);
- oštećenje je ograničenje ili nedostatak sposobnosti izvođenja aktivnosti na način ili u rasponu koji se smatra normalnim za čovjeka (npr. ograničenje u vidu, sluhu, kretanju);
- hendikep je nepovoljan položaj kao rezultat oštećenja; prisutan je u kontekstu socioekonomskih uloga te stavlja osobe s oštećenjima u nepovoljan položaj u usporedbi s osobama bez oštećenja (npr. nemogućnost korištenja javnog prijevoza, društvene izolacije, vezanost uz krevet).<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Čalić, I., loc. cit.

<sup>6</sup> Osobe s tjelesnim, intelektualnim ili osjetilnim oštećenjima, Ministarstvo socijalne politike i mladih, URL: [http://www.mspm.hr/djelokrug\\_aktivnosti/osobe\\_s\\_invaliditetom/osobe\\_s\\_tjelesnim\\_intelektualnim\\_ili\\_osjetilnim\\_oštećenjima](http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/osobe_s_invaliditetom/osobe_s_tjelesnim_intelektualnim_ili_osjetilnim_oštećenjima) (4. 6. 2015.)

<sup>7</sup> Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2013.



### 3. Prava osoba s invaliditetom

#### 3.1. Međunarodno zakonodavstvo

Kontinuiranim i učinkovitim djelovanjem samih osoba s invaliditetom na lokalnoj, ali i globalnoj razini, došlo je do izglasavanja najvažnijeg dokumenta na polju prava osoba s invaliditetom – *Konvencije o pravima osoba s invaliditetom* Ujedinjenih Naroda. Konvencija je prije svega značajna zbog prepoznavanja i izjednačavanja potreba ove široko zastupljene skupine u društvu.<sup>8</sup> „Svrha ove Konvencije je unapređivanje, zaštita i osiguranje punog i ravnopravnog uživanja ljudskih prava i temeljnih sloboda osoba s invaliditetom i unapređenje njihovog urođenog dostojanstva.”<sup>9</sup>

Što se tiče Europske unije, najznačajniji dokument za prava osoba s invaliditetom svakako je *Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom: poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006. – 2015.* Temeljno načelo *Akcijskog plana* je obaveza društva da osigura „svim građanima da u najmanjoj mogućoj mjeri osjete posljedice invaliditeta putem aktivne podrške zdravom načinu života, primjerene zdravstvene skrbi, rehabilitacije, sigurnijeg okruženja i zajednice koja je spremna na pružanje podrške. Kako bi ovo načelo bilo moguće primjenjivati, potrebno je osigurati pružanje kvalitetnih i inovativnih usluga te osnaživanje mjera koje se već provode, a definirane su nacionalnim strategijama i politikama s ciljem poboljšanja kvalitete života osoba s invaliditetom.”<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Čalić, I., op. cit., str. 4.

<sup>9</sup> Konvencija o pravima osoba s invaliditetom: fakultativni protokol uz Konvenciju, Povjerenstvo Vlade RH za osobe s invaliditetom, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, Zagreb, 2006.

<sup>10</sup> Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom: poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006. – 2015., Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, Zagreb, 2006.

### 3.2. Hrvatsko zakonodavstvo

Nakon što je 2007. godine potpisala UN-ovu *Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom*, Vlada Republike Hrvatske obvezala se ozakoniti *Konvenciju* te ju uključiti u svakodnevnu praksu i saživljavanje sa svijesti pojedinca kao općeg dobra. S obzirom na temu našeg proučavanja posebno se osvrćemo na dva značajna članka *Zakona o Konvenciji*<sup>11</sup> – članak 21. koji se odnosi na pristup informacijama i članak 24. koji govori o obrazovanju. U članku 21. ističe se sljedeće: „Države stranke će poduzeti sve odgovarajuće mjere kako bi osobama s invaliditetom osigurale ravnopravno ostvarenje prava na slobodu izražavanja i mišljenja, uključujući i slobodu traženja, primanja i prenošenja informacija i ideja na ravnopravnoj osnovi s drugima, te prava na sve dostupne načine komuniciranja, prema vlastitu izboru.”<sup>12</sup> Članak 24. odnosi se na pravo osoba s invaliditetom na obrazovanje te napominje da je djelovanje države stranki usmjereno na „pružanje djelotvornih individualiziranih mjera potpore u okruženjima koja najviše pridonose akademskom i socijalnom razvoju.”<sup>13</sup>

Ulaskom Republike Hrvatske kao ravnopravne članice u Europsku uniju nužno dolazi i do prilagodbe našeg zakonodavstva europskim zakonodavnim tekovinama. Republika Hrvatska ratificirala je spomenuti *Akcijski plan Vijeća Europe*, a temeljne odrednice ugradila u svoje zakonodavstvo. Tako se istim načelom *Akcijskog plana* vodi i *Ustav Republike Hrvatske* koji u članku 58. jamči posvećenost države skrbi i zaštiti osoba s invaliditetom i njihovom uključivanju u društveni život, dok članak 66. osigurava dostupnost obrazovanja pod jednakim uvjetima, u skladu s njihovim sposobnostima.

Vlada Republike Hrvatske izradila je i *Nacionalnu strategiju izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine*,

---

<sup>11</sup> Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom, Narodne novine 6/2007.

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Ibid.

kojom odgoj i obrazovanje osoba s invaliditetom označava prioritarnim područjem. Njeni ciljevi na planu odgoja i obrazovanja su:

- osigurati nediskriminirajuće zakonodavstvo,
- razvijati sveobuhvatni sustav odgoja i obrazovanja koji može odgovoriti na različite potrebe svojih polaznika u njima bliskoj sredini,
- osigurati dostupnost redovnog odgojno-obrazovnog sustava na svim razinama,
- osigurati podršku učenicima integriranim u redovno obrazovanje uz zajedničko djelovanje specijaliziranih ustanova,
- osigurati školovanje temeljeno na individualiziranom odgojno-obrazovnom planiranju fleksibilnim organizacijskim modelima,
- osigurati trajni profesionalni razvoj odgojno-obrazovnih djelatnika na svim razinama stjecanja kompetencija za rad s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom,
- osigurati sadržaje u studentskim programima koji pridonose kompetencijama odgajateljskih i nastavničkih zanimanja za rad s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom,
- osigurati planiranje obrazovanja i osposobljavanja djece s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom sukladno njihovim mogućnostima i zahtjevima tržišta rada,
- razvijati partnerstvo odgojno-obrazovnih ustanova s obitelji, lokalnom zajednicom, civilnim sektorom i tržištem rada.<sup>14</sup>

U Republici Hrvatskoj donešeno je preko 200 zakonskih i podzakonskih akata koji se tiču, obuhvaćaju ili dotiču odgojno-obrazovnih prava i obaveza osoba s invaliditetom, što može stvoriti praktične probleme u razumijevanju primjene određenog zakonskog akta, a u brojnim zakonima zbog različite

---

<sup>14</sup> Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine, Narodne novine 36/2007.

terminologije u definiranju osoba s invaliditetom mogu nastati problemi u samom ostvarivanju njihovih prava.<sup>15</sup>

Značajan dokument koji se u potpunosti odnosi na visoko obrazovanje, a temelji se na pružanju jednakih mogućnosti svima na svim razinama obrazovanja su *Minimalni standardi pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj*. „Svrha je ovog dokumenta pridonijeti razvoju pristupačnosti visokog obrazovanja studentima s invaliditetom u Republici Hrvatskoj definirajući jedinstvene standarde pristupačnosti te dajući smjernice za osiguravanje jednakih mogućnosti u sustavu visokog obrazovanja na području cijele Republike Hrvatske.”<sup>16</sup> Ovaj dokument studentima s invaliditetom smatra studente sa:

- oštećenjima vida i sluha (bilo koji stupanj gubitka sluha),
- motoričkim poremećajima (tjelesni invaliditet),
- kroničnim bolestima,
- specifičnim teškoćama učenja (disleksija, ADHD) te
- psihičkim bolestima i poremećajima.

Namjera ovako široke definicije je ukazati na potrebu prilagodbe akademskog okruženja potrebama i mogućnostima svih spomenutih skupina studenata. Jedan od načina je i pronalaženje kreativnih načina za ispunjavanje zahtjeva akademskih standarda. Naime, obaveza je svih nastavnika omogućiti studentima stjecanje jednakih ishoda učenja bez obzira na njihove eventualne

---

<sup>15</sup> Neki od tih dokumenata su: Zakon o predškolskom odgoju i naobrazbi; Zakon o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi; Zakon o udžbenicima za osnovnu i srednju školu; Zakon o strukovnom obrazovanju; Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju; Pravilnik o upisu djece u osnovnu školu; Pravilnik o osnovnoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju; Pravilnik o srednjoškolskom obrazovanju učenika s teškoćama i većim teškoćama u razvoju; Pravilnik o načinima, postupcima i elementima vrednovanja učenika u osnovnoj i srednjoj školi; Državni standard predškolskog odgoja i naobrazbe; Državni pedagoški standard osnovnoškolskog sustava odgoja i obrazovanja; Državni pedagoški standard srednjoškolskog sustava odgoja i obrazovanja; Pravilnik o sadržaju i obliku svjedodžbi i drugih javnih isprava te pedagoškoj dokumentaciji i evidenciji u školskim ustanovama; Pravilnik o obveznim udžbenicima i pripadajućim dopunskim nastavnim sredstvima; Pravilnik o dodjeli besplatnih udžbenika; Hrvatski nacionalni obrazovni standard.

<sup>16</sup> Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, Zagreb, 2013.,  
URL: [http://www.unizg.hr/uredssi/images/datoteke/nacionalni\\_dokument.pdf](http://www.unizg.hr/uredssi/images/datoteke/nacionalni_dokument.pdf) (4. 6. 2015.)

prepreke. No, ovaj dokument donosi i podosta poražavajući zaključak: „Zakonske pretpostavke za osiguravanje jednakih mogućnosti, odnosno pristupačnosti visokog obrazovanja osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj postoje. Ono što ne prati važeće propise su konkretne mjere nadležnih institucija kako bi se jednake mogućnosti definirane u propisima zaista i primijenile u praksi.”<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Ibid.

## 4. Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom

Knjižnice osobama s invaliditetom mogu pomoći u razvijanju potrebnih znanja i vještina kako doći do relevantne informacije, ali i kako pronaći službenu informaciju u prihvatljivim oblicima i tehnologijama, uzimajući u obzir potrebe koje proizlaze iz različitih oblika oštećenja (primjerice Brailleovo pismo, audio vrpce ili lako čitljive verzije tekstova) te organizirati naobrazbu i poduzeti druge mjere kao poticaj osobama s invaliditetom za korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija. IFLA<sup>18</sup> je u samim počecima svoga djelovanja oformila Sekciju za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, čija je uloga promicanje stručnih knjižničnih usluga za osobe koje iz bilo kojeg razloga ne mogu koristiti konvencionalne knjižnice, materijale i usluge.<sup>19</sup> Danas, kada nam nove tehnologije omogućavaju i uvelike olakšavaju razvoj takvih usluga te pristup sve većem broju informacija koje su nam dostupne putem raznih medija, knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama trebale bi biti sastavnim dijelom svake suvremene knjižnice. To se odnosi na prilagodbu samog pristupa knjižnici, kao i njenog unutarnjeg prostora, na promoviranje demokratskog prava svake osobe na slobodan pristup informacijama, korištenje tehnologije u području obrazovanja i cjeloživotnog učenja i kulture, sudjelovanje knjižnica u projektima i programima koji pridonose i omogućavaju pristup informacijama svim vrstama korisnika, razvijanje potrebnih znanja i vještina kako bi osobama s invaliditetom omogućile i pružile odgovarajuću pomoć.

Kada je riječ o Hrvatskoj, možemo konstatirati da nema sustavnog rješavanja problema pružanja knjižničnih usluga osobama s posebnim potrebama. Iako postoji *Nacionalna strategija jedinstvene politike za osobe s*

---

<sup>18</sup> International Federation of Library Associations and Institutions.

<sup>19</sup> Šehić, S., Osobe sa senzoričkim oštećenjima: informacijske potrebe i knjižnične usluge, završni rad, Filozofski fakultet u Osijeku, Osijek, 2010., str. 5.

*invaliditetom* ona ne uključuje nikakve programe ili edukacije kojima bi se poboljšala kvaliteta knjižničnih usluga specifičnim kategorijama korisnika. Prihvatimo li činjenicu da je „čitanje neophodno za naše kulturno i znanstveno naslijeđe te za promicanje međunarodnog razumijevanja i izgradnju demokracije u vlastitoj sredini”<sup>20</sup> možemo shvatiti i važnost Hrvatskog knjižničarskog društva koje je, rukovodeći se svojim zadacima kao naše krovne knjižničarske organizacije, tijekom svojeg djelovanja došlo do zaključka da postoji potreba osnivanja stručnog tijela čiji rad bi bio usmjeren uspostavljanju sustavne brige o knjižničnim korisnicima s posebnim potrebama. Stoga je na svojoj 32. Skupštini usvojilo prijedlog o osnivanju Radne grupe za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama za koju su 2001. godine utvrđena članstva, izabran predsjednik i definirani ciljevi i zadaci. Krajem 2002. godine Radna grupa prerasla je u Komisiju za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Neki od glavnih ciljeva i zadataka Komisije su:

- rad na potpunom osamostaljivanju i socijalnoj uključenosti osoba s posebnim potrebama u društvenu zajednicu,
- poboljšavanje kvalitete pružanja knjižničnih usluga u narodnim, školskim i visokoškolskim knjižnicama,
- uspostavljanje trajne suradnje s različitim udrugama za osobe s posebnim potrebama u organiziranju stručnih skupova i seminara sa svrhom pružanja što kvalitetnijih knjižničnih usluga,
- suradnja s bolnicama, domovima umirovljenika i kaznenim ustanovama u pružanju stručne pomoći za nabavu knjižne građe, organiziranje stacionara, vlastite knjižnice i sl.,
- suradnja s ustanovama, udrugama i organizacijama s područja knjižničarstva, kulture, obrazovanja i nakladništva u Hrvatskoj,

---

<sup>20</sup> 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, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 49, br. 1, 2006., str. 40.

- organiziranje edukacijskih radionica za pouku knjižničara za rad sa osobama s posebnim potrebama,
- praćenje zbivanja s područja narodnog i školskog knjižničarstva u svijetu, prezentacija stanja i inovacija domaćim stručnjacima te predstavljanje naših rezultata i iskustava u svijetu,
- prijevod na hrvatski jezik međunarodnih standarda i smjernica za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama.<sup>21</sup>

Stoga Komisija čini ključno knjižničarsko tijelo u Hrvatskoj odgovorno za informiranje knjižnica o potrebama te službama i uslugama za osobe s posebnim potrebama. Organiziranjem međunarodnih skupova vezanih za knjižnične usluge za različite skupine osoba s posebnim potrebama, Komisija omogućava dolazak stručnjaka iz inozemstva koji prenose knjižničarima u Hrvatskoj svoje dugogodišnje radno iskustvo s tim posebnim skupinama korisnika. Osim toga, Komisija redovito potiče i organizira prevođenje na hrvatski jezik međunarodnih publikacija (smjernica i uputa) za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, a članovi Komisije kontinuirano sudjeluju u održavanju predavanja i radionica za edukaciju knjižničara u Centru za stalno stručno usavršavanje knjižničara u Republici Hrvatskoj.<sup>22</sup>

U sklopu aktivne međunarodne suradnje, Komisija je s IFLA-inom Komisijom za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, Hrvatskom udrugom za disleksiju i Hrvatskim zavodom za knjižničarstvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu 2004. godine pokrenula trogodišnji projekt pod nazivom Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama – utvrđivanje problema čitanja i pisanja kod osoba s poremećajem u ponašanju i izrečenim odgojnim mjerama u Republici Hrvatskoj.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Frajtag, S., Gabriel, D. M., Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama: deset godina djelovanja (2000. – 2010.), u: Vjesnik bibliotekara hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 4.

<sup>22</sup> Ibid., str. 5.

<sup>23</sup> Ibid., str. 7.



Pregledom dosadašnjeg rada HKD-ove Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama može se zaključiti da je organiziranjem skupova, predavanja i radionica za razmjenu ideja i iskustava o projektima namijenjenim poboljšanju učinkovitosti knjižničnih i informacijskih usluga nastojala unaprijediti knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama te da sustavno radi na promoviranju suradnje na izradi prilagođenih knjižničnih programa na nacionalnoj i međunarodnoj razini.<sup>24</sup>

Da bi potaknula razvoj knjižničnih usluga za osobe s invaliditetom, IFLA je donijela niz smjernica kojima daje konkretna uputstva knjižnicama i njihovom osoblju za specifičan rad s navedenom skupinom korisnika. Te su smjernice izrađene posebno za sve vrste invaliditeta:

- smjernice za građu laganu za čitanje,
- smjernice za razvoj službi i usluga za slijepe,
- smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe,
- 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 zatvorenike,
- smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom,
- smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom.

#### ***4.1. Smjernice za rad s osobama s invaliditetom***

U *Smjernicama za građu laganu za čitanje* navodi se da su sastavljene zbog tri osnovna cilja: 1. opisati prirodu građe lagane za čitanje i potrebu za tom vrstom građe te odrediti glavne ciljne skupine; 2. ponuditi naputke nakladnicima građe lagane za čitanje i organizacijama i uredima koji pomažu osobama s

---

<sup>24</sup> Ibid., str. 8.

teškoćama u čitanju te 3. ponuditi prijedloge nakladnicima građe lagane za čitanje te organizacijama i agencijama koje pružaju podršku osobama s teškoćama u čitanju.<sup>25</sup>

Nadalje, definira se značenje sintagme *lagano za čitanje* te navodi dvije definicije: onu koja podrazumijeva takvu jezičnu prilagodbu teksta kojom je olakšano njegovo čitanje, a tekst postaje dostupniji od prosječnog teksta, no to ne olakšava njegovo razumijevanje i onu koja podrazumijeva prilagodbu koja istodobno olakšava čitanje i razumijevanje.<sup>26</sup>

Ističe se da je „demokratsko pravo svakoga da u razumljivom obliku ima pristup kulturi, literaturi i informacijama”<sup>27</sup> čime se osigurava informiranost građana o događajima u društvu, na temelju čega oni mogu biti sposobni donositi odluke, tj. imati nadzor nad vlastitim životima. Također, na taj se način ljudima omogućava bolja kvaliteta života jer kroz čitanje mogu razmjenjivati zamisli i iskustva te se tako razvijati.<sup>28</sup>

Ciljne skupine ovih smjernica podijeljene su na dvije osnovne skupine: osobe s teškoćama i čitatelje s nedostatnim jezičnim vještinama, a te dvije skupine dodatno su prema dobi podijeljene na odrasle, mlade i djecu. U skupinu osoba s oštećenjima spadaju: osobe s disleksijom<sup>29</sup> i ostalim teškoćama čitanja, osobe s intelektualnim teškoćama, osobe s neuropsihijatrijskim poteškoćama (ADHD, autizam, Aspergerov, Touretteov sindrom itd.), „prelingvalno” gluhe osobe<sup>30</sup>, gluhoslijepe osobe, osobe s afazijom<sup>31</sup> i osobe s demencijom<sup>32</sup>. U

---

<sup>25</sup> Smjernice za građu laganu za čitanje, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2011., str. 7.

<sup>26</sup> Ibid., str. 8.

<sup>27</sup> Ibid., str. 9.

<sup>28</sup> Ibid., str. 9.

<sup>29</sup> Disleksija – 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. (Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2013.)

<sup>30</sup> Prelingvalni – oštećenje sluha koje je kongenitalno ili stečeno prije razvoja govora i jezika, obično u dobi do četiri godine. (Pojmovnik stručnih izraza i definicija)

<sup>31</sup> Afazija – oštećenje ili gubitak sposobnosti izražavanja putem govora ili pisanja, ili oštećenje/gubitak sposobnosti za shvaćanje govorenog ili pisanog jezika uslijed oboljenja ili oštećenja moždanih centara. (Pojmovnik stručnih izraza i definicija)

skupini čitatelja s nedostatnim jezičnim vještinama nalaze se novi useljenici i drugi neizvorni govornici jezika, loši čitači te djeca.

Upućuje se i na to da nije moguće, barem ne u potpunosti, ujediniti potrebe različitih skupina jer iako neke publikacije lagane za čitanje mogu koristiti osobe s različitim teškoćama čitanja, neće sve odgovarati svim čitateljima iz svih ciljnih skupina. Stoga je važno svakog čitatelja upoznati s odgovarajućom publikacijom laganom za čitanje.<sup>33</sup>

Smjernice se obraćaju i nakladnicima, dajući im preporuke za uredničku djelatnost (ciljevi raznih vrsta publikacija, jezik i sadržaj, literarni radovi, rad s novinama, informacije o društvu), ilustracije, oblikovanje i prijelom te razine težine. Navode se i različite vrste žanrova i medija (tiskani i elektronički) kao izvora informacija te se preporuča korištenja svega dostupnog.

Ističe se i uloga knjižnica koje imaju ključnu ulogu u sektoru građe lagane za čitanje, pošto se većina te građe prodaje upravo njima, što znači da uspjeh knjiga laganih za čitanje i njihovo dopiranje do čitatelja uvelike ovise o knjižnicama i to onima koje promoviraju građu laganu za čitanje i osiguravaju smjernice osobama s teškoćama u čitanju.<sup>34</sup> Navodi se da knjižnice uglavnom nisu bliske čitateljima građe lagane za čitanje te da moraju sudjelovati u pokušajima dopiranja do ovih skupina korisnika te da uspjeh knjižnica u ovom području ovisi o četiri čimbenika:

- sposobnosti knjižnica za rad s ciljnim skupinama,
- poznavanju posebnih potreba čitatelja kroz pouku,
- znanju i vještinama pri odabiru građe lagane za čitanje i
- lakoći pristupa građi laganoj za čitanje.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Demencija – skupni naziv za moždane poremećaje koji ometaju pamćenje, razmišljanje, ponašanje i osjećaje. Demenciju obilježava pad umnih sposobnosti s promjenama u osobnosti i ponašanju. (Pojmovnik stručnih izraza i definicija)

<sup>33</sup> Ibid., str. 16.

<sup>34</sup> Ibid., str. 27.

<sup>35</sup> Ibid., str. 28.

Naglašava se da bi knjižnično osoblje trebalo biti odgovorno za dostupnost informacija o knjižnoj građi te osposobljeno za pružanje pomoći svim korisnicima, uključujući i osobe s teškoćama, kao što bi moglo osigurati i programe opismenjavanja za one koji žele naučiti čitati ili ih uputiti na druge usluge opismenjavanja.<sup>36</sup>

IFLA-ine smjernice naslovljene *Knjižnice za slijepu u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga* donose sažeti pregled svih aspekata knjižničnih usluga za slijepu osobu, od povijesnog razvoja te zakonskih i strateških okvira o kojima takve usluge neposredno ovise do korisnika, osoblja te razvoja i upravljanja zbirakama i uslugama. Uvodno se ističe da su knjižnice za slijepu nedovoljno razvijene čak i u naprednim zemljama te da ne postoji dovoljna svjesnost zajednice o potrebi slijepih i slabovidnih osoba za informacijama i knjižničnim uslugama kao jednim od temeljnih ljudskih prava. Zatim se govori o svrsi uspostavljanja knjižničnih usluga za slijepu, važnosti standarda i interoperabilnosti kako bi se smanjili troškovi i vrijeme potrebno za priređivanje građe u potrebnom obliku te se donosi kratki povijesni pregled knjižnica za slijepu i IFLA-ine Sekcije za knjižnične službe i usluge za slijepu. Dalje se govori o zakonskom okviru, uključujući zakone o knjižnicama, autorska prava te nacionalne strategije, s obzirom da zakoni moraju definirati odgovornosti za oblikovanje i pružanje usluga za slijepu na odgovarajućoj razini. Nakon toga riječ je o korisnicima različitih dobnih skupina te se opisuje briga za korisnike i zadovoljavanje njihovih potreba. Naglašava se i potreba za suradnjom i povezivanjem s drugim knjižnicama te ustanovama za slijepu kako bi njihov rad bio što uspješniji. Govori se i o razvoju zbirke, od planiranja razvoja, kriterija odabira građe i izgradnje zbirke, oslobađanja od autorskih prava, do organizacije, katalogizacije, održavanja i zaštite zbirke. Na to se nastavlja pristup uslugama i zbirakama – koja je osnovna oprema potrebna za

---

<sup>36</sup> Ibid., str. 29.

pristup, važnost podučavanja korisnika, načini dostave građe (poštanske usluge, telefon, mrežne usluge). Objašnjavaju se i zamjenski formati: zvučna građa, brajčna građa i uvećani tisak, te se naglašava važnost DAISY<sup>37</sup> formata – međunarodnog standarda i softvera za digitalnu proizvodnju zvučnih knjiga.

Na kraju se navode smjernice za poslovanje i upravljanje službama i uslugama, uključujući osposobljavanje osoblja, etičnost, strateško i financijsko planiranje, upravljanje promjenama sustava i tehnologije te smjernice za promidžbu, gdje se ističe važnost kontrole kvalitete i analize uspješnosti službi i usluga.<sup>38</sup>

Danas u Hrvatskoj imamo pozitivne pomake vezane za osnivanje odjela odnosno uvođenje usluga za slijepe i slabovidne. Uvođenjem knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u Knjižnicu i čitaonicu „Fran Galović” u Koprivnici došlo je do znatnih promjena stavova i senzibilizacije. Nakon vlastite edukacije njihovi knjižničari su proveli niz radionica čiji je „osnovni cilj bio omogućiti slijepima i slabovidnima socijalizaciju i integraciju u društvo sudjelovanjem u njima prilagođenim aktivnostima, zajedno s osobama zdravog vida”.<sup>39</sup> Pri komunikaciji sa slijepom osobom moramo dobro verbalizirati i ne smijemo zaboravljati na činjenicu da su zvuk i dodir važni elementi orijentacije slijepih te se uvijek obraćati direktno korisnicima bez obzira na njihovu eventualnu pratnju. Uključivanjem opreme i građe za slijepe i slabovidne u sve odjele Knjižnice i čitaonice „Fran Galović” otvorila se mogućnost posudbe zvučnih knjiga i korištenje tehničke opreme, no još je važnija činjenica da se otvorila mogućnost socijalne inkluzije članova društva koji su godinama bili marginalizirani.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> Digital Accessible Information System (Sustav digitalno dostupnih informacija) – pristupačno multimedijско prikazivanje koje je vrlo korisno osobama s teškoćama u čitanju i razumijevanju. Tehnologiju je razvio i održava je kao međunarodni standard za digitalne knjige Konzorcij DAISY. (Pojmovnik stručnih izraza i definicija)

<sup>38</sup> Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2006.

<sup>39</sup> Ujlaki, K., Strmečki, J., Obrazovanje i komunikacija u usluzi za slijepe i slabovidne osobe u knjižnici i čitaonici „Fran Galović” Koprivnica, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 98.

<sup>40</sup> Ibid., str. 101.

*Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe* nastale su kao produkt iskazane potrebe za međunarodnim smjernicama na konferenciji o knjižničnim službama i uslugama za gluhe osobe u Australiji 1988. godine, a nakon što su sastavljene i izrađene, IFLA ih je i formalno prihvatila te objavila 1991. godine. Osnovna im je namjena informiranje knjižnica, odnosno knjižničnog osoblja o potrebama gluhih osoba u informacijskom kontekstu. Za gluhoću se kao kuriozitet navodi da se „uobičajenim promatranjem ne može primijetiti da je osoba gluha, te se gluhe osobe na neki način stapaju sa širom zajednicom” pa se gluhoća može označiti kao „nevidljivi hendikep”.<sup>41</sup>

Treba spomenuti i veliku heterogenost ove populacije koja samim time zahtijeva i različite alternative u edukaciji i pružanju informacija. Knjižničar koji će valjano komunicirati s osobom oštećenog sluha mora znati prima li osoba govor dominantno slušanjem ili vidom. To će znatno olakšati komunikaciju. Što je veće oštećenje sluha i što se ono ranije desilo, bit će i veće poteškoće u komunikaciji. „Govor rano oglušjelih osoba često je teško razumljiv široj okolini, a uz to vrlo slabo vladaju jezikom okoline te sukladno tome imaju teškoća i u razumijevanju pročitano. (...) Osobe koje su stekle oštećenje sluha nakon što su usvojile jezik i razvile govor, imaju, nasuprot tome, razumljiv govor, jezik im je standardno usvojen te nemaju teškoća s čitanjem i pisanjem, ali im je razumijevanje tuđeg govora otežano ili nemoguće.”<sup>42</sup> Što je oštećenje teže vid ima značajniju ulogu. Čita li gluha osoba s usana moramo joj to i omogućiti, pričati sporije, raditi pauze iza logičnih cjelina, biti joj konstantno okrenuti i ne udaljavati se na više od metar i pol. Danas se u svijetu sve češće osobama oštećenog sluha pristupa tzv. socio-kulturološkim modelom. To bi značilo da se gluhe i nagluhe osobe koje se služe znakovnim jezikom tretira kao pripadnike jezične manjine, a ne invalide.

---

<sup>41</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2004.

<sup>42</sup> Bradarić-Jončić, S., Mohr, R., Uvod u problematiku oštećenja sluha, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 57.

Zadaća knjižnica je učiniti svoje zbirke i usluge dostupnima i vidljivima, kako bi njihovi gluhi korisnici bili svjesni onoga što im knjižnice pružaju. Temeljni problem u tom kontekstu je komunikacija, koja od knjižničnog osoblja zahtijeva dodatan napor, znanja kao i pomagala ne bi li svojim korisnicima pružili potrebnu i kvalitetnu uslugu. Korisnike takvih usluga ove smjernice razvrstavaju u nekoliko skupina: izvorni govornici znakovnog jezika, dvojezične osobe koje su izvorni govornici znakovnog jezika, a služe se i pisanim jezikom svoje šire zajednice, oralne gluhe osobe, odrasle osobe koje su kasnije oglušile, starije osobe oštećena sluha, osobe koje se u vrlo maloj mjeri služe i znakovnim i govornim jezikom, nagluhe osobe, čujućí članovi obitelji gluhih osoba.<sup>43</sup>

Posebno se ističe da odgovornost za razvoj, primjenu i općenito djelovanje knjižničnih službi i usluga za gluhe korisnike mora biti povjerena stručnoj, kvalificiranoj osobi, knjižničaru s posebnim obrazovanjem i osposobljenošću na tom polju. Osoblje knjižnice, dakle, mora biti posebno educirano o pitanjima vezanima za službe i usluge za gluhe korisnike, što znači da bi za takve poslove knjižnice trebale zapošljavati osobe koje već imaju iskustva s tom skupinom korisnika, koje ih poznaju i već uživaju određeno povjerenje te skupine ili bi bile sposobne steći ga. Stoga bi obrazovne ustanove trebale u sklopu obrazovanja knjižničara osposobljavati ih za pružanje usluga gluhim korisnicima, kako u sklopu redovnog obrazovanja, tako i u programima stručnog usavršavanja za sve stupnjeve knjižničarskog zanimanja. Također, sve knjižnice na nacionalnoj ili regionalnoj razini trebale bi osnovati ured ili odjel za savjetovanje knjižnica na nižim razinama svog nadležnog područja, dok bi sva nacionalna knjižničarska društva trebala ustrojiti skupine članova koji se bave pružanjem usluga gluhim korisnicima.

Vezano za prethodno spomenuti problem komunikacije, smjernice predlažu sljedeće: obrazovanje i osposobljavanje knjižničnog osoblja za učinkovitu komunikaciju s gluhim korisnicima; dostupnost tekstualnog telefona

---

<sup>43</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe, op. cit.

(TTY) na glavnim mjestima za pružanje usluga u svakoj knjižnici; prisutnost knjižnica i njenih usluga na internetu treba biti potpuno dostupna gluhim korisnicima; korištenje najmodernijih tehnoloških dostignuća koja su se pokazala korisnima gluhim korisnicima, poput raznih sustava slušnih pomagala, opreme za titlovanje izlaganja uživo ili opreme za pisanje bilježaka gluhim korisnicima pomoću računala; postavljanje jasnih upozorenja gluhim korisnicima za slučajeve opasnosti ili određenih problema.<sup>44</sup>

Kada je riječ o zbirkama, knjižnice bi trebale sakupljati građu koja se odnosi na gluhoću i kulturu gluhih,<sup>45</sup> ali koja će jednako zanimati gluhe korisnike kao i one koji to nisu. Potrebno je nepristrano sakupljati, čuvati i nuditi informacije o različitim pristupima školovanju gluhih, referentnim centrima i programima za gluhe. Knjižnice trebaju objediniti i omogućiti pristup zbirkama koje su gluhim korisnicima od posebnog interesa, koje ne zahtijevaju visoku razinu vještine čitanja. Sastavni dio svake knjižnične zbirke treba biti vizualna, netiskana građa, nabavljena za podršku uslugama gluhim korisnicima. Također, treba objediniti i održavati zbirku video-vrpca i/ili filmova na znakovnom jeziku te dati na upotrebu opremu koja je potrebna za njihovo konzumiranje.<sup>46</sup>

Konačno, što se samih usluga i službi tiče, smjernice kao najbitnije ističu to da sve knjižnične zbirke, službe, usluge i programi budu stavljeni na raspolaganje zajednici gluhih osoba te da sami korisnici koji su članovi zajednice gluhih trebaju biti uključeni ne samo u osmišljavanje i razvoj knjižničnih službi, usluga i zbirki koje su njima namijenjene, već i u osnivanje savjetodavnih tijela te organizaciju službi i mreža. Nadalje, knjižnice trebaju ponuditi programe na znakovnom jeziku, organizirati radionice na temu gluhoće i oštećenja sluha, radionice znakovnog jezika, kao i pružiti informacije o lokalnim programima za opismenjavanje gluhih osoba, pošto brojne gluhe osobe

---

<sup>44</sup> Ibid.

<sup>45</sup> Kultura gluhih – općenito, pojam koji se odnosi na društveni pokret koji gluhoću ne poima kao oštećenje, već kao različitost u ljudskom iskustvu. (Pojmovnik stručnih izraza i definicija)

<sup>46</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe, op. cit.



imaju poteškoće u čitanju. Sve to trebaju uključiti u svoje informacije na internetu i u odgovarajuću bazu podataka te osmisлити prodoran marketing za sve programe i usluge namijenjene zajednici gluhih osoba.<sup>47</sup>

U *Smjernicama za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom* općenito se objašnjava pojam disleksije,<sup>48</sup> pravni aspekti priznavanja prava na jednaki pristup građi i informacijama, pogotovo osobama s invaliditetom te se posebno osvrće na probleme vezane za osobe s disleksijom i njihova rješenja.

Navodi se da je od iznimne važnosti još na fakultetu obrazovati buduće knjižničare o problemima i potrebama osoba s disleksijom, ali ne samo njih već i aktualno knjižnično osoblje educirati o toj problematici te im pružiti kontinuirano, dugoročno usavršavanje.

Vezano za same korisnike, važno je pružiti im dobrodošlicu i osigurati atmosferu u kojoj će se osjećati ugodno te im se posebno dodatno posvetiti. Preporuča se da svaki korisnik s disleksijom ima svog osobnog knjižničara koji je stručan za područje disleksije, koji poznaje probleme vezane za teškoće u čitanju te građu primjerenu takvim korisnicima. Posebno dobro upoznati s tom problematikom moraju biti knjižničari na dječjim odjelima, a neizostavni dio zbirke za djecu trebale bi sačinjavati knjige lagane za čitanje, bogato ilustrirane i zvučne knjige.<sup>49</sup>

U ovim smjernicama ističe se i važnost ugodnog prostora, poput postavljanja orijentacijskih oznaka koje vode do relevantne građe, prostora za čitanje s *CD-playerom*, računalima i mjestima za sjedenje. Kao što je već rečeno, građa za osobe s teškoćama u čitanju odnosi se na građu laganu za čitanje, zvučne knjige, novine (posebice u elektroničkoj verziji koja ima

---

<sup>47</sup> Ibid.

<sup>48</sup> Disleksija - 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. (Pojmovnik stručnih izraza i definicija)

<sup>49</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2004., str. 9.

mogućnost prilagodbe teksta), časopise (npr. zvučni časopisi dostupni putem knjižnica za slijepe). Poželjna bi bila usluga čitanja korisnicima, a od velike pomoći su video-trake s titlovima laganima za čitanje i računalni programi koji su posebno namijenjeni osobama s disleksijom. Preporuča se i posebna zbirka za korisnike s teškoćama u čitanju te redovno obavještavanje korisnika o postojećim uslugama knjižnica.

Dobar primjer iz domaće prakse u kojem se primjenjuje načelo pristupačnosti svima projekt je *Knjižnica širom otvorenih vrata*, u provedbi Knjižnica grada Zagreba. Nizom radionica, pričaonica i kulturnih događanja širom su otvorili vrata mlađoj populaciji osoba s posebnim potrebama (gluhima, slijepima i slabovidnima, mentalno i tjelesno invalidnoj djeci te onoj s teškoćama u čitanju i pisanju). Na taj način ne samo da zadovoljavaju kreativne i čitalačke potrebe ove populacije već, što je daleko značajnije, podižu njihovo samopoštovanje i vlastitu svijest o sebi kao punopravnim članovima društvene zajednice, surađujući s nezakinutim vršnjacima. Naročito valja istaknuti radionice taktilnih slikovnica koje su nastale iz potrebe za takvim materijalom, a svjetska je produkcija itekako manjkava. Pritom dolazi i do senzibilizacije svih polaznika radionice za probleme slijepih i slabovidnih osoba.<sup>50</sup>

Dokument koji je IFLA donijela pod nazivom *Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu*<sup>51</sup> detaljno i opsežno opisuje kakve bi sve uvjete knjižnice trebale zadovoljiti kako bi bile potpuno prilagođene potrebama osoba s invaliditetom. To je lista praktičnih savjeta i konkretnih naputaka razvrstanih po raznim kategorijama, koje knjižnicama daju

---

<sup>50</sup> Čičko, H., Projekt Knjižnica širom otvorenih vrata, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 10-14.

<sup>51</sup> Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2008.

vrlo jasna uputstva za prilagodbu navedenim korisnicima. Upute su podijeljene u tri glavne kategorije: fizički pristup, vrste medija te usluga i komunikacija.

U poglavlju o fizičkom pristupu uvodno se navodi da bi u svakoj zemlji svatko trebao imati pristup knjižnici te da bi svi prostori oko i unutar knjižnice trebali biti pristupačni osobama s različitim vrstama invaliditeta.<sup>52</sup> Također, vrlo detaljno je opisano na koji način bi takvim korisnicima trebao biti omogućen pristup samoj knjižničnoj građi te njenim uslugama – preko fizičkog prostora, toaletnog prostora, pulta za zaduživanje i razduživanje građe, informacijskog pulta do određenih odjela, poput dječjeg ili specijaliziranog odjela za osobe s teškoćama pri čitanju, oštećenjima sluha i drugim oštećenjima.

Nadalje, daju se naputci na koji bi način knjižnice trebale svim svojim korisnicima osigurati dostupnost sve svoje građe te se nabrajaju razne vrste medija koje su pogodne za osobe s invaliditetom. To su:

- zvučne knjige, zvučne novine i zvučna periodička građa,
- knjige u uvećanom tisku,
- knjige lagane za čitanje,
- knjige na brajici,
- video/DVD knjige s titlovima i/ili znakovnim jezikom,
- elektroničke knjige i
- taktilne slikovnice.<sup>53</sup>

Sukladno navedenom, potrebno je osigurati i računala te dodatnu opremu, kao i brzu i pouzdanu tehničku potporu, uz redovno knjižnično osoblje koje, naravno, mora biti obrazovano za pomoć osobama s poteškoćama.

U trećem dijelu dokumenta govori se o načinima i uvjetima osiguravanja usluga i programa koji zadovoljavaju potrebe posebnih skupina korisnika, potrebi jasne i sažete komunikacije s njima te stvaranju ugodnog ambijenta da bi se korisnici osjećali dobrodošlima i ponovno dolazili. Knjižnično osoblje mora

---

<sup>52</sup> Ibid., str. 5.

<sup>53</sup> Ibid., str. 9.

biti posebno senzibilizirano i svjesno složenosti problema osoba s invaliditetom, koji uz sve fizičke prepreke često moraju savladavati i psihološke zapreke za dolazak u knjižnicu i izražavanje svojih potreba.<sup>54</sup> Stoga bi knjižnice trebale direktno surađivati s udrugama osoba s invaliditetom i organizacijama koje ih podržavaju, a njihovo osoblje trebalo bi biti pravilno obrazovano i osposobljeno za rad s tim korisnicima. Također bi trebale osmisliti i uspostaviti posebne usluge za takve korisnike, a informacije o pristupu, uslugama, građi i programima pružiti im na adekvatan način, u alternativnim oblicima, posebno za svaku vrstu invaliditeta (za osobe s oštećenjima vida, gluhe osobe ili osobe s oštećenjima sluha, osobe s teškoćama pri čitanju, osobe s motoričkim poremećajima i za osobe sa sniženim intelektualnim sposobnostima). Te informacije trebaju biti lako razumljive pa se i u tom smislu daju smjernice za informacije na tiskanim materijalima ili one na mrežnim stranicama. Kada je riječ o mrežnim stranicama, one, kao i katalog, moraju biti prilagođene pomoću programa za povećanje i čitanje ekrana, programa za prevođenje teksta u sintetizirani govor i brajčnog displeja. Treba koristiti jasno i logično oblikovanje koje uključuje pisana objašnjenja za vizualni i audio sadržaj te osigurati da tekst i grafika budu razumljivi bez korištenja boje.<sup>55</sup> Navodi se i konkretan izvor gdje se mogu naći informacije o pristupačnim mrežnim stranicama (Web Accessibility Initiative of the World Wide Web Consortium).

Kao što je već rečeno, da bi se ostvarile uspješne i vjerodostojne knjižnične službe, usluge i programi vrlo je važna direktna interakcija s udrugama osoba s invaliditetom ili samim pojedincima. Stoga se na kraju daju prijedlozi na koje se načine može ostvariti takva suradnja. Predlaže se sljedeće:

- formalni poziv za suradnju na različitim projektima,
- zajednički sastanak za razmjenu ideja,
- planirane aktivnosti u knjižnici,

---

<sup>54</sup> Ibid., str. 10.

<sup>55</sup> Ibid., str. 12.

- redoviti sastanci s udrugama i /ili pojedincima o budućem djelovanju,
- upute za korisnike s invaliditetom kako koristiti knjižnicu, računala i drugu
- tehničku opremu,
- raspravišta,
- zajednički razvojni projekti,
- zajedničko obraćanje medijima.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Ibid., str. 13.

## **5. Uvodno istraživanje o knjižničnim uslugama za studente s invaliditetom u visokoškolskim knjižnicama na Sveučilištu u Rijeci**

### ***5.1. Opis istraživačkog problema***

U istraživačkom dijelu ovoga rada provjerili smo koliko su knjižnične usluge visokoškolskih knjižnica na Sveučilištu u Rijeci prilagođene studentima s invaliditetom. Analizom sadržaja njihovih internetskih stranica i provedbom internetske ankete pokušali smo utvrditi dosežu li standarde i prate li smjernice koje smo dosada u ovome radu predstavili i opisali.

Kada govorimo o informacijama u današnje vrijeme moramo istaknuti da je razvojem tehnologija došlo do strelovitog rasta broja informacija, a samim time i do jednake potrebe za pristupom njima. Stoga se knjižnice kao jedne od najvažnijih informacijskih ustanova moraju tim trendovima isto tako brzo prilagođavati, ne bi li održale korak s vremenom i vlastitim korisnicima. Njihovi zahtjevi za što bržim, lakšim i efikasnijim pristupom informacijama, u realnom vremenu i 24 sata dnevno, primorale su knjižnice da promijene, prilagode i razvijaju svoje usluge i službe. Sve analogno postaje digitalno i sve postaje ponuđeno *online*. U tom kontekstu mrežni sadržaji postaju izuzetno bitni, ponekad i ključni. Mrežnim uslugama knjižnice svojim korisnicima čine dostupnima svoje materijale, dok putem mrežnih službi korisnicima omogućavaju direktno komuniciranje sa svojim osobljem. Dok se službe uglavnom svode na blogove ili uslugu Pitajte knjižničara, usluge su ipak razvijenije te obuhvaćaju dostupnost *online* kataloga, mogućnost *downloada* digitalizirane građe, *online* narudžbu građe, preslušavanje i pregledavanje zvučne, odnosno video građe te razne informativne usluge.

Proširimo li ovaj segment na osobe s invaliditetom, stvari postaju mnogostruko složenije i zahtjevnije. Da bi mrežne stranice knjižnica, na kojima

će se nuditi mrežne službe i usluge, bile pristupačne i osobama s invaliditetom potrebno ih je i njih same posebno prilagoditi. U tom kontekstu ključan je dokument konzorcija W3C<sup>57</sup> pod nazivom *Smjernice za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja 1.0*, koji daje naputke kako mrežni sadržaj učiniti pristupačnim osobama s posebnim potrebama. Temeljni cilj smjernica je promicanje pristupačnosti mrežnih sadržaja, a usklađivanje sa smjericama učinit će mrežni sadržaj pristupačnijim za sve korisnike neovisno o vrsti sučelja koji koriste ili o radnim uvjetima te će svima pomoći u bržem pronalaženju informacija na internetu.<sup>58</sup> Navodeći konkretna uputstva za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja, Smjernice kažu da treba osigurati jednakovrijedne alternative auditivnom i vizualnom sadržaju, ne oslanjati se samo na boju, pravilno upotrebljavati označavanja i stilske predloške, odrediti koji će se prirodni jezik koristiti, oblikovati tablice za prikladan prikaz, omogućiti prikladan prikaz stranica koje koriste nove tehnologije, omogućiti korisniku nadzor nad animiranim promjenama sadržaja, osigurati izravan pristup uložnim korisničkim sučeljima, oblikovati stranice neovisne o uređaju pristupa, koristiti pristupačna rješenja, koristiti W3C tehnologiju i smjernice, osigurati informacije o kontekstu i orijentaciji, osigurati jasne navigacijske mehanizme te se pobrinuti da dokumenti budu jasni i jednostavni.<sup>59</sup>

## ***5.2. Cilj i svrha istraživanja***

Cilj ovoga rada je ustanoviti istraživanjem kakve su knjižnične usluge za studente s invaliditetom u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci, a njegova je svrha utvrditi stupanj implementacije međunarodnih i hrvatskih zakona te knjižničarskih smjernica koje se tiču toga sektora, odnosno ukazati na

---

<sup>57</sup> World Wide Web Consortium – organizacija koja se bavi standardizacijom tehnologija korištenih na webu.

<sup>58</sup> Smjernice za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja 1.0, URL: <http://www.ffzg.hr/infoz/dzs/smjer/> (10. 6. 2015.)

<sup>59</sup> Ibid.

eventualne nedosljednosti i nedostatke u uspostavljanju i provođenju potrebnih knjižničnih službi za osobe s invaliditetom, u nadi poticanja postavljanja smjernica o potrebama i najprimjerenijim uslugama za takve korisnike, kao i poticanja navedenih visokoškolskih ustanova na pokušaj ispravljanja eventualnih nedostataka i unapređivanja svojih usluga u tom sektoru, ne bi li postale vidljivije i učinkovitije.

### ***5.3. Metodologija istraživanja***

U istraživanju su korištene dvije metode: analiza internetskih stranica visokoškolskih knjižnica na Sveučilištu u Rijeci te anketni upitnik putem interneta, dostavljen navedenim knjižnicama. Na temelju dobivenih rezultata istraživanja pokušali smo ustanoviti koliko i na koji način svojim uslugama knjižnice zadovoljavaju potrebe studenata s invaliditetom, odnosno ispitati stajališta i iskustva visokoškolskih knjižničara o njihovoj zastupljenosti. Iako je u sastavu Sveučilišta u Rijeci 11 visokoškolskih ustanova, njih tri nemaju vlastitu knjižnicu (Akademija primijenjenih umjetnosti, Fakultet zdravstvenih studija i Učiteljski fakultet). Stoga je istraživanjem obuhvaćeno 8 visokoškolskih knjižnica te podružnica Sveučilišne knjižnice (smještena na sveučilišnom kampusu), dakle sveukupno 9 knjižnica.

#### ***5.3.1. Metode u istraživanju***

Za potrebe istraživanja u sklopu ovoga rada odabrali smo dvije metode prikupljanja podataka: analizu sadržaja kao kvalitativnu metodu i anketu kao kvantitativnu metodu.

##### ***5.3.1.1. Analiza sadržaja***



Analiza sadržaja, metoda je prikupljanja primarnih podataka iz informacijskih materijala i tekstova, a posebno je zastupljena u analizi masovne komunikacije.<sup>60</sup> Analiza sadržaja može se provoditi na temelju raznih izvora informacija (pisanih, vizualnih, audio), ali bitno je da ti izvori uvijek budu pristupačni istraživaču te da sadrže neposredne, iscrpne i pouzdane podatke. Postoje dvije vrste analize sadržaja: nefrekvencijska (kvalitativna) i frekvencijska (kvantitativna), od kojih smo u ovom slučaju koristili frekvencijsku, pošto ona osim utvrđivanja i bilježenja nekog sadržaja kvantitativno iskazuje njegovu frekvenciju i obujam. Pojednostavljeno rečeno, ta vrsta analize sadržaja odgovara na istraživačka pitanja *što?*, *kako?* i *koliko?* te može dati najpotpunije rezultate.<sup>61</sup> Ključni elementi analize sadržaja, koje treba utvrditi prije provođenja same analize su: izvori analize, kategorije analize, uzorak analize i jedinice analize. U slučaju ovog istraživanja o visokoškolskim knjižničnim uslugama za osobe s invaliditetom kao izvor analize sadržaja odabrali smo internetske stranice visokoškolskih ustanova u sastavu Sveučilišta u Rijeci, odnosno njihovih knjižnica; kategorijom analize sadržaja odredili smo način ostvarivanja ciljeva i skupine kojima su informacije namijenjene; uzorak analize određen je sektorom knjižničnih usluga, dok su jedinice analize sadržaja bili odjeljci koji govore o knjižničnim uslugama za osobe s invaliditetom.

#### 5.3.1.2. Anketa

Druga korištena metoda je anketa, jedna od vrsta metode ispitivanja. Anketa je općenito najraširenija i najkorištenija metoda prikupljanja podataka u društvenim istraživanjima, osobito pogodna za opisna i uzročna istraživanja. To je način prikupljanja podataka u kojemu se koristi postavljanje pitanja, najčešće pismenim putem, pomoću upitnika. Upitnik je formular koji sadrži pitanja

---

<sup>60</sup> Tkalac Verčić, A., Sinčić Ćorić, D., Pološki Vokić, N., Priručnik za metodologiju istraživačkoga rada: kako osmisлити, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje, M.E.P., Zagreb, 2010., str. 91.

<sup>61</sup> Ibid., str. 92.

sastavljena po određenim kriterijima i poredana određenim redoslijedom (ovisno o temi, potrebama i ciljevima istraživanja). Analiza podataka prikupljenih anketom najčešće je kvantitativna i provodi se različitim statističkim postupcima, ali pitanja u anketi mogu biti i otvorenog tipa, čija je obrada onda kvalitativna.<sup>62</sup> Načini provođenja ankete razvrstavaju se u sljedeće kategorije: anketa putem interneta, poštanska anketa, „podijeli pa skupi”, telefonska anketa i strukturirani intervju, dok se pretpostavke za njihovu primjenu karakteriziraju prema sljedećim parametrima: osobine populacije koja se istražuje, pitanje pouzdanosti i pristranosti u odgovorima ispitanika, veličina uzorka, očekivana stopa odgovora, preporučljiva duljina, prikladnost pitanja, vremensko trajanje, troškovi, uloga ispitivača, kontrola rada ispitivača i unos podataka.<sup>63</sup> Za potrebe ovoga rada koristili smo anketu putem interneta, zbog toga što su obuhvaćeni ispitanici visokoobrazovani i informatički pismeni, a navedena vrsta ankete pretpostavlja visoku pouzdanost da će anketu ispuniti ciljane osobe i nisku pristranost u njihovim odgovorima te ju u vrlo kratkom roku može ispuniti veliki broj ispitanika. Budući da smo prethodno sve planirane ispitanike kontaktirali i telefonski te im objasnili o čemu se radi, očekivana stopa odgovora bila je iznimno visoka.

Anketa je obuhvatila 8 visokoškolskih knjižnica na Sveučilištu u Rijeci te podružnicu Sveučilišne knjižnice u Rijeci, a sadržaj anketnog upitnika formuliran je na temelju IFLA-inog dokumenta *Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu*. Upitnik kroz 11 pitanja istražuje sljedeće segmente: zastupljenost studenata s invaliditetom na visokoškolskim ustanovama Sveučilišta, fizičku pristupačnost fakultetskih zgrada i njihovih knjižnica takvim studentima, prikladnu uređenost i opremljenost visokoškolskih knjižnica te posjedovanje posebnih uređaja i vrsta građe, prilagođenost internetskih stranica knjižnica osobama s invaliditetom i dostupnost

---

<sup>62</sup> Ibid, str. 103.

<sup>63</sup> Ibid., str. 104.

digitalizirane građe, stupanj edukacije knjižničnog osoblja za rad s osobama s invaliditetom, pružanje informacija u njima prilagođenim oblicima te suradnju visokoškolskih knjižnica s udrugama osoba s invaliditetom. Anketni upitnik nalazi se u prilogu ovome radu.

## 6. Rezultati istraživanja

U Republici Hrvatskoj neka sveučilišta pri dodatnoj provjeri znanja i sposobnosti prilikom upisa osiguravaju i individualizirano prilagođeni način provjere za sve pristupnike kod kojih postoji takva potreba i koji o tome dostave odgovarajuću potvrdu. Takav je slučaj i sa Sveučilištem u Rijeci na kojemu kandidati s invaliditetom imaju pravo na prednost pri upisu na studij. Sve informacije važne za donošenje odluke o izboru studija te informacije važne sadašnjim studentima s invaliditetom moraju se redovito objavljivati preko lako dostupnih izvora (internetskih stranica službi potpore za studente s invaliditetom, kao i internetskih stranica visokih učilišta), što Sveučilište u Rijeci ostvaruje putem internetskih stranica svoga Ureda za studente s invaliditetom. No, očigledan problem većine sveučilišta javlja se kod dostupnosti pomoćne tehnologije za studente s invaliditetom te kod adekvatnog pružanja informacija dostupnih u alternativnim digitalnim i drugim formatima.<sup>64</sup>

Na riječkom sveučilištu dio primarno knjižničnih usluga preuzima spomenuti Ured za studente s invaliditetom<sup>65</sup> koji u sklopu informacija i usluga koje pruža ciljanoj skupini studenata provodi digitalizaciju i prilagodbu nastavne, odnosno ispitne literature za takve studente, a njihovi koordinatori na fakultetima posreduju i pomažu u radu s asistentima studenata s invaliditetom koji studentima pomažu u savladavanju problema i prepreka u svakodnevnom studentskom radu, poput nabave literature ili samog pristupa knjižnicama, budući da neki riječki fakulteti, a samim time i njihove knjižnice, nemaju prilagođen pristup za osobe s invaliditetom.

---

<sup>64</sup> Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, Zagreb, 2013.,

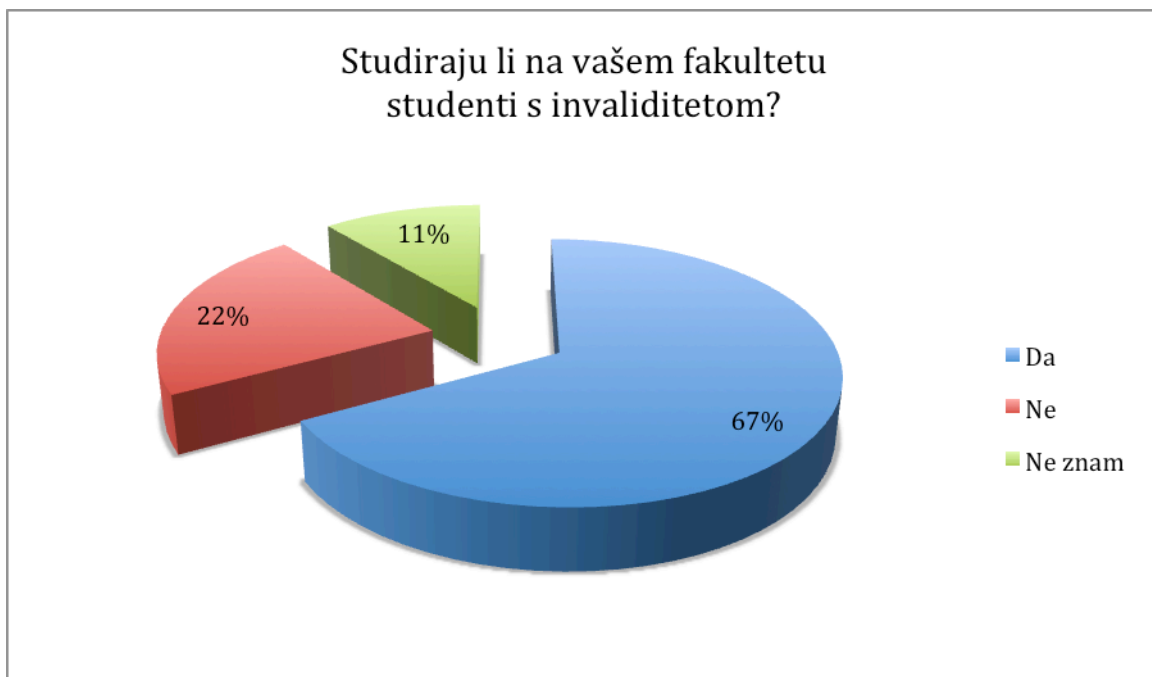
URL: [http://www.unizg.hr/uredssi/images/datoteke/nacionalni\\_dokument.pdf](http://www.unizg.hr/uredssi/images/datoteke/nacionalni_dokument.pdf) (4. 6. 2015.)

<sup>65</sup> Sveučilišni savjetovanišni centar Sveučilišta u Rijeci

URL: <http://www.ssc.uniri.hr/hr/ured-za-studente-s-invaliditetom.html> (10. 6. 2015.)

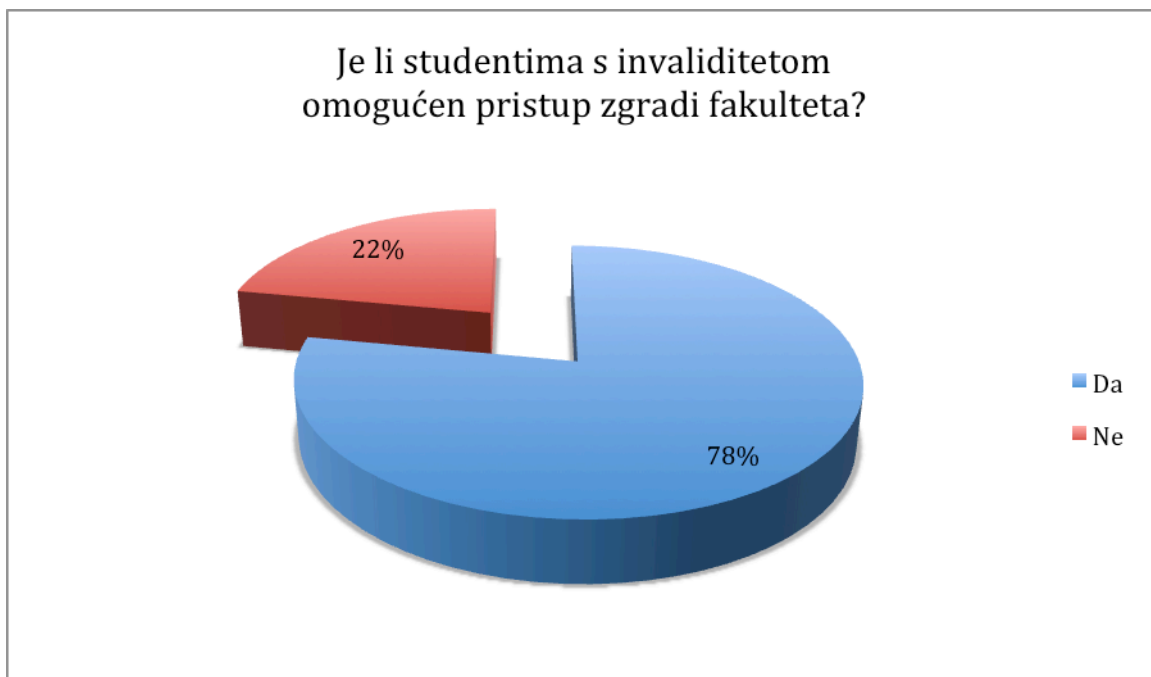
Rezultate istraživanja prikazali smo kroz analizu sadržaja internetskih stranica visokoškolskih knjižnica i anketom putem interneta provedenom među navedenim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci.

Istraživanjem internetskih stranica visokoškolskih ustanova Sveučilišta u Rijeci uvidjeli smo da gotovo nijedna od visokoškolskih knjižnica nema prikazane usluge za osobe s invaliditetom. Samo je na stranicama Pravnog fakulteta dostupna informacija o uslugama za studente s oštećenjima vida i to tek kada se odabere mogućnost pregledavanja stranica na engleskom jeziku. S druge strane, istraživanje o knjižničnim uslugama putem ankete pokazalo je da na gotovo svim visokoškolskim ustanovama Sveučilišta studiraju studenti s invaliditetom te da im je pristup fakultetu i knjižnici u većini slučajeva omogućen. Knjižnice uglavnom nemaju vlastite sanitarne prostorije za takve osobe, ali sami fakulteti pretežno imaju. U vezi posebnog prostornog uređenja, tj. prilagođenosti i opremljenosti knjižnica za osobe s invaliditetom, može se konstatirati da se navedeno svodi na minimum, ponajviše u vidu prilagođenih stolica ili stolova te prostora između polica. Situacija s posebnim uređajima i građom još je nešto lošija, svodeći se uglavnom na minimalnu dostupnost elektroničkih knjiga. Najbolje pokriven segment je raspoloživost digitalne građe, koju sve obuhvaćene knjižnice posjeduju, a ta se građa prvenstveno svodi na kataloge i baze podataka. Internetske stranice knjižnica nisu prilagođene osobama s invaliditetom, a knjižnice uglavnom ne pružaju informacije o pristupu, uslugama, građi i programima za tu skupinu korisnika. Osoblje niti jedne knjižnice nije polazilo neki oblik edukacije o radu s osobama s invaliditetom, a situacija je gotovo identična kada je riječ o suradnji knjižnica s udrugama navedenih korisnika u zajednici. U nastavku donosimo statistički prikaz rezultata ankete.



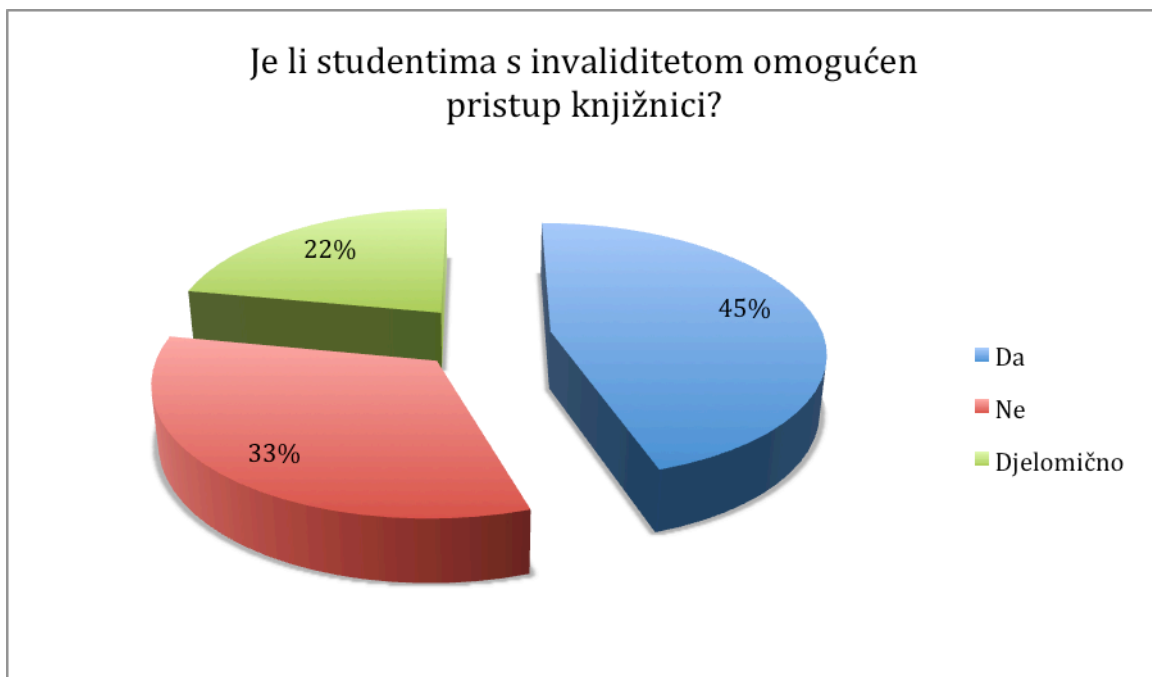
Slika 1. Zastupljenost studenata s invaliditetom na visokoškolskim ustanovama Sveučilišta u Rijeci

Na temelju rezultata prvog anketnog pitanja možemo vidjeti da 6 od 9 ispitanih knjižnica ima kao korisnike osobe s invaliditetom, dok ih 2 nemaju, a 1 nije znala dati odgovor na to pitanje.



Slika 2. Prilagodba pristupa studentima s invaliditetom na visokoškolskim ustanovama Sveučilišta u Rijeci

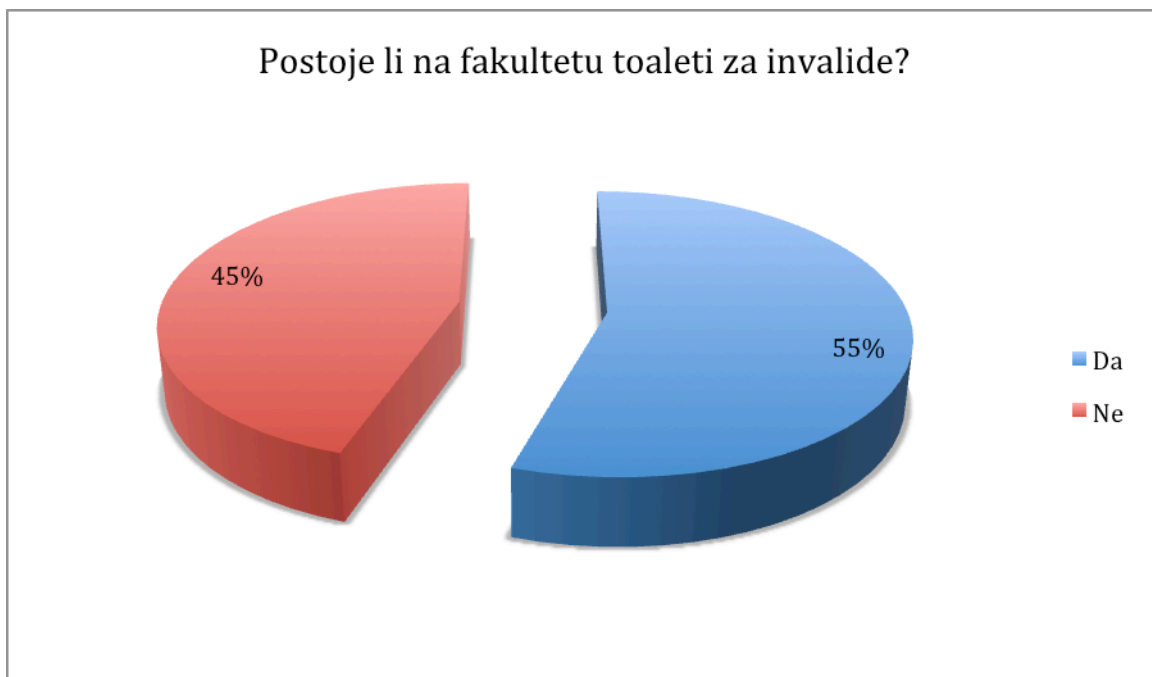
Na pitanje je li studentima s invaliditetom omogućen pristup visokoškolskim ustanovama, odnosno samoj zgradi u kojoj se nalazi knjižnica, 7 od 9 ispitanih odgovorilo je potvrdno, dok u 2 slučaja pristup zgradi invalidima nije prilagođen.



Slika 3. Prilagodba pristupa studentima s invaliditetom visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci

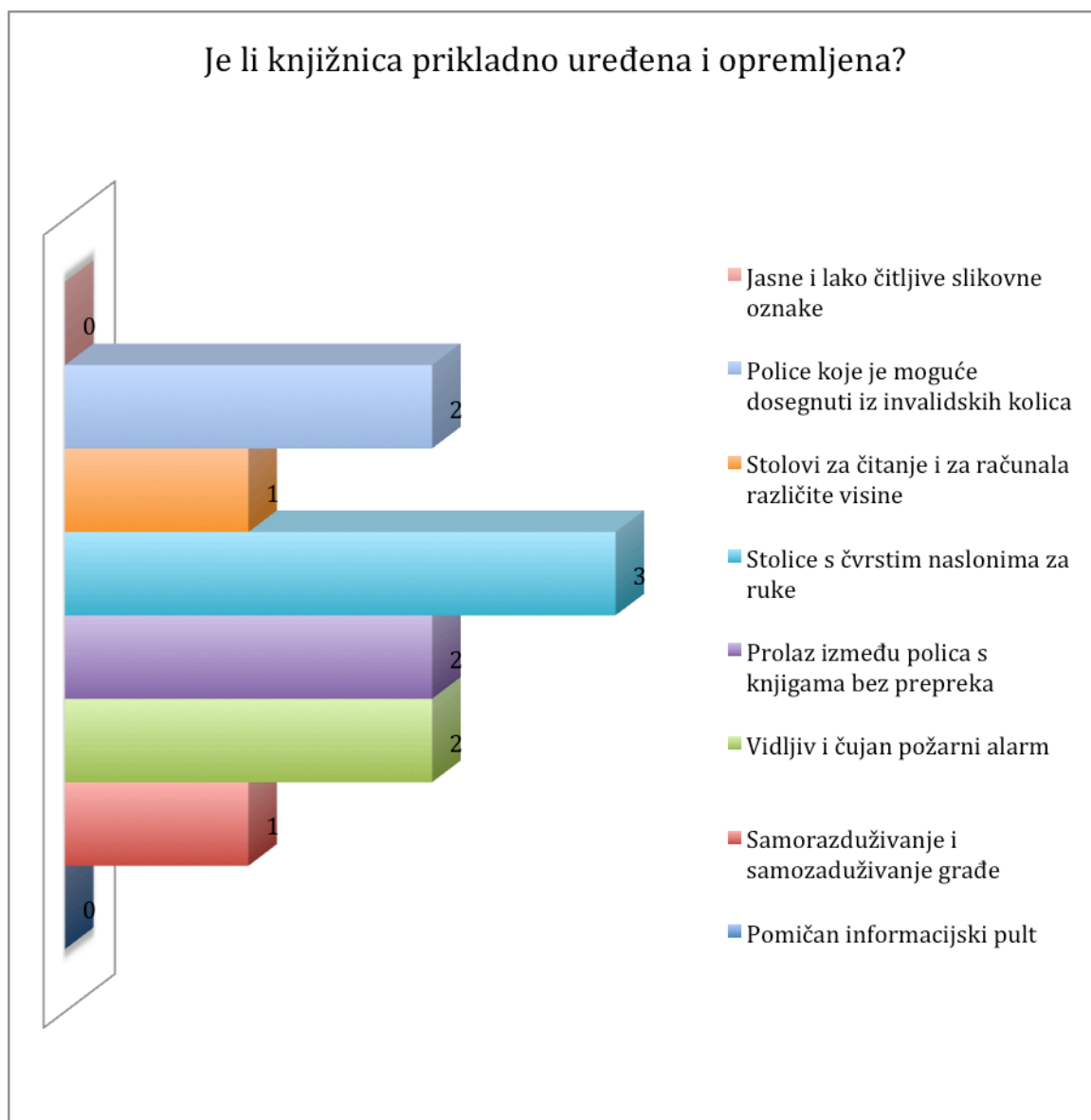
Što se samog pristupa knjižnicama tiče, u 4 od 9 knjižnica pristup je potpuno prilagođen i moguć, za 2 knjižnice pristup je djelomično prilagođen, a u 3 knjižnice pristup osobama s invaliditetom nije omogućen.





Slika 4. Prisutnost toaleta za osobe s invaliditetom na visokoškolskim ustanovama Sveučilišta u Rijeci

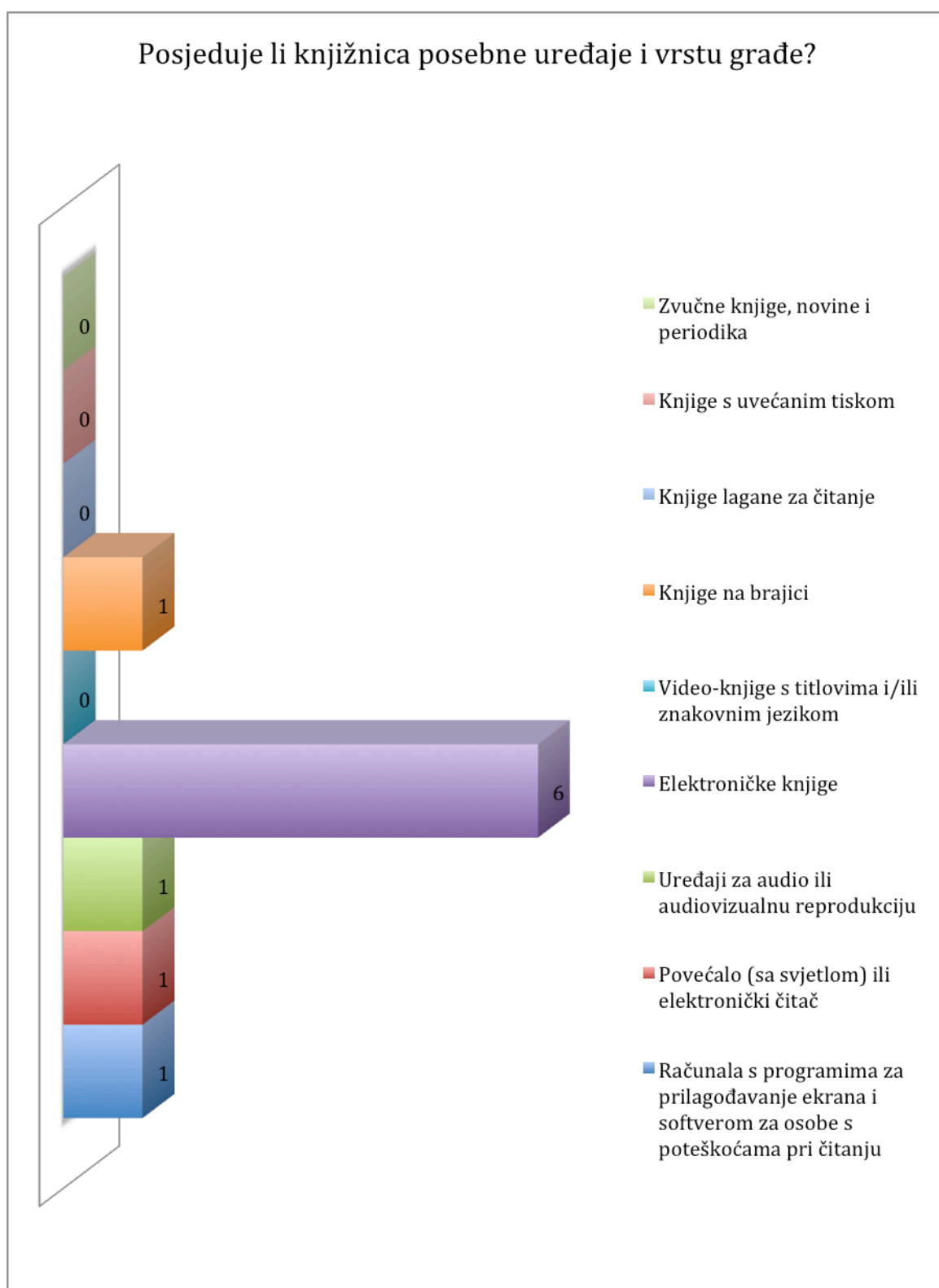
Kao što je vidljivo iz rezultata, na 5 visokoškolskih ustanova postoje posebni toaleti za osobe s invaliditetom, dok na njih 4 prilagođene sanitarije ne postoje.



Slika 5. Uređenost i opremljenost visokoškolskih knjižnica Sveučilišta u Rijeci za studente s invaliditetom

Na temelju dobivenih podataka o prikladnoj uređenosti i opremljenosti saznali smo da 45% knjižnica nije nimalo uređeno i opremljeno, 33% ih je minimalno uređeno i opremljeno, a 22% djelomično, s manje od polovice ponuđenih stavaka. Drugačije rečeno, od 9 ispitanih knjižnica, njih 4 nije navelo ništa od ponuđenog uređenja i opremljenosti (s tim da u jednoj knjižnici korisnici uopće nemaju pristup fondu), 1 knjižnica označila je 1 stavku, a po 2 knjižnice navele su 2, odnosno 3 stavke od ponuđenih 8. Od ponuđenog

uređenja i opreme najviše knjižnica posjeduje prilagođene stolice (3), a nakon toga police dosegljive iz kolica (2), nesmetan prolaz između polica (2) te vidljivi i čujni požarni alarm (2), a minimalno ih ima prilagođene stolove (1) i mogućnost samorazduživanja (1).



Slika 6. Prisutnost posebnih uređaja i vrsta građe u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci

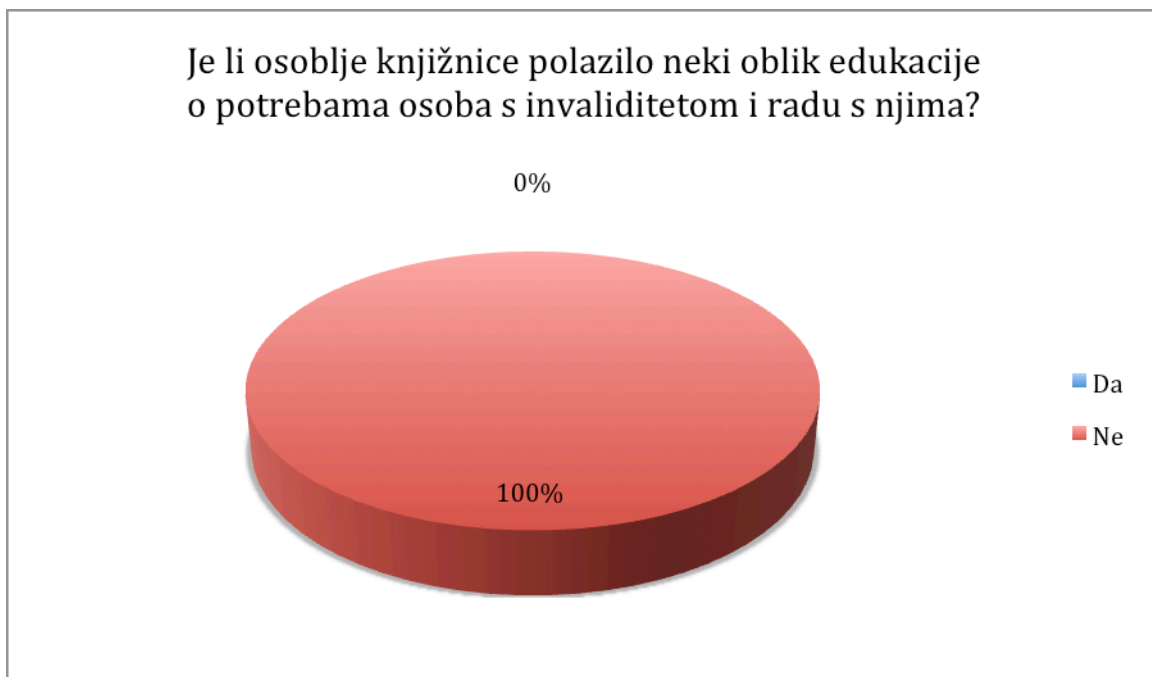
O posjedovanju posebnih uređaja i vrste građe dobili smo podatke koji govore da 33% knjižnica nema ništa od ponuđenoga, 56% posjeduje 1 ponuđenu vrstu građe, a 11% ih raspolaže s 5 posebnih uređaja i vrsta građe. Dakle, od 9 knjižnica 3 ne posjeduju nikakve posebne uređaje niti građu, 5 knjižnica zadovoljava minimum od jedne posebne vrste građe, a 1 knjižnica posjeduje više od polovice ponuđenoga.

Od ponuđenih uređaja i vrsta građe najviše knjižnica posjeduje elektroničke knjige (6), dok su knjige na brajici (1), A/V uređaji (1), povećala (1) i prilagođena računala (1) minimalno zastupljeni.



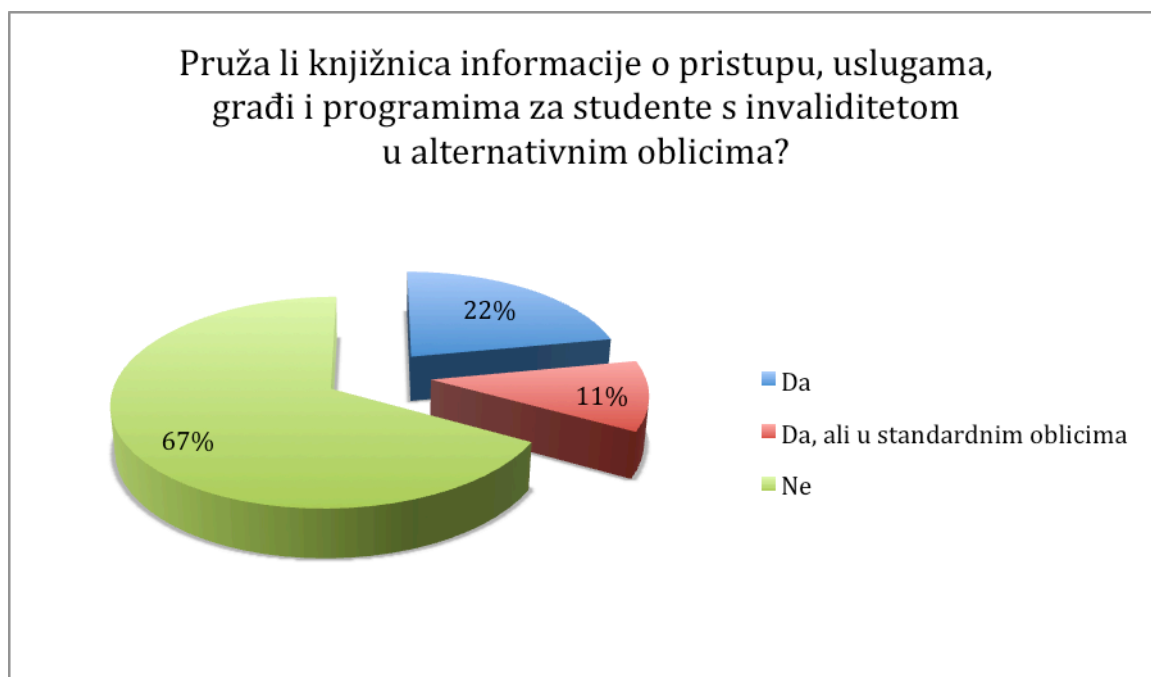
Slika 7. Zastupljenost digitalizirane građe i online izvora u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci

Kao što možemo vidjeti, svih devet knjižnica u anketi je potvrdilo da raspolažu raznim oblicima digitalizirane građe i online izvorima.



Slika 8. Edukacija knjižničnog osoblja Sveučilišta u Rijeci za rad s osobama s invaliditetom

Suprotno prethodnom pitanju, rezultati o edukaciji knjižničnog osoblja za rad s osobama s invaliditetom pokazuju da niti u jednoj ispitanjoj knjižnici osoblje nije polazilo neki oblik takve edukacije.



Slika 9. Pružanje potrebnih informacija za studente s invaliditetom o knjižničnim uslugama u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci

Iz rezultata na pitanje pružaju li knjižnice informacije o pristupu, uslugama, građi i programima za studente s invaliditetom u alternativnim oblicima vidljivo je da 2 knjižnice to čine, 1 knjižnica takve informacije pruža samo u standardnim oblicima, a 6 od 9 knjižnica takve informacije uopće ne pruža.





Slika 10. Prilagođenost internetskih stranica visokoškolskih knjižnica Sveučilišta u Rijeci za osobe s invaliditetom

Internetske stranice knjižnica u 8 od 9 slučajeva nisu prilagođene osobama s invaliditetom, dok 1 knjižnica ima djelomično prilagođene stranice.



Slika 11. Suradnja visokoškolskih knjižnica Sveučilišta u Rijeci s udrugama osoba s invaliditetom

U zadnjem pitanju provedene ankete dobili smo podatak da 7 od 9 ispitanih knjižnica ne surađuje s udrugama osoba s invaliditetom, dok 2 knjižnice tu suradnju ostvaruju.

Nakon analize ankete na temelju pitanja koja je sadržavala i statističkog prikaza njenih rezultata, u nastavku ćemo rezultate cjelokupnog istraživanja prikazati na razini svake od obuhvaćenih visokoškolskih knjižnica.

## ***6.1. Sveučilišna knjižnica***

Sveučilišna knjižnica u Rijeci ima podružnicu koja se nalazi na riječkom sveučilišnom kampusu, a za potrebe ovog istraživanja smo po preporuci Razvojno-matične službe Sveučilišne knjižnice obuhvatili samo Podružnicu. Ona posjeduje vlastite internetske stranice na kojima su vidljive usluge e-posudbe, skeniranja građe, informacijske i edukacijske usluge, korištenje čitaonice te bibliometrijske usluge. Mogući su i pristupi online katalogima, bazama podataka te nekim zbirkama. Od usluga za osobe s invaliditetom na mrežnim stranicama nije vidljivo ništa.

Iz anketnog upitnika dostavljenog Podružnici saznali smo da imaju korisnike s invaliditetom, kojima je pristup zgradi knjižnice prilagođen, a prostorijama knjižnice djelomično prilagođen, uz postojeći sanitarni čvor za invalide. Od posebnog prostornog uređenja i opreme knjižnice ne posjeduje ništa, kao ni od posebnih uređaja, a posebne vrste građe svode se na elektroničku građu, odnosno već spomenute digitalne baze i kataloge. Knjižnično osoblje nije posebno educirano za rad s osobama s invaliditetom, a internetske stranice knjižnice nisu prilagođene takvim korisnicima. Informacije o svojoj građi i uslugama knjižnica pruža u alternativnim oblicima, a ostvaruje i suradnju s udrugama osoba s invaliditetom.

## ***6.2. Ekonomski fakultet***

Na internetskim stranicama knjižnice Ekonomskog fakulteta vidljive su usluge e-posudbe, čitaonice, međuknjižnične posudbe te pristupi online katalogima i bazama podataka, a povremeno su mogući probni online pristupi stranim časopisima i e-izdanjima. Od usluga za osobe s invaliditetom na mrežnim stranicama nije vidljivo ništa.

Anketa pokazuje da fakultet ima studente s invaliditetom, da im je pristup zgradi, kao i knjižnici omogućen te da na fakultetu postoje posebne sanitarne prostorije za njih. Posebno prostorno uređenje i oprema knjižnice ne postoji, a od posebnih uređaja i vrste građe navedene su samo elektroničke knjige. Knjižnica osim digitalnom katalogu i bazama podataka pruža pristup i digitaliziranom repozitoriju diplomskih radova. Knjižnično osoblje nije posebno educirano o radu s osobama s invaliditetom, knjižnica ne pruža nikakve informacije o svojoj građi i uslugama za takve osobe, internetske stranice knjižnice nisu prilagođene takvim korisnicima, a ne ostvaruje se ni suradnja s udrugama osoba s invaliditetom.

### ***6.3. Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu***

Na internetskim stranicama knjižnice Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu postoje informacije o pristupu online katalogima i bazama podataka, a vidljiva je i mogućnost online pristupa nekim stranim e-knjigama. Od usluga za osobe s invaliditetom na mrežnim stranicama nije vidljivo ništa.

Iz ankete saznajemo da fakultet ima studente s invaliditetom, ali im pristup zgradi nije prilagođen, dok je pristup knjižnici djelomično omogućen te na fakultetu ne postoje posebne sanitarne prostorije za invalide. Od prostornog uređenja i opreme knjižnice navedene su police koje se mogu dosegnuti iz invalidskih kolica i stolice s čvrstim naslonima za ruke, a posebni uređaji i vrsta građe ne postoje. Knjižnica pruža pristup digitalnom katalogu i bazama podataka. Osoblje nije posebno educirano o radu s osobama s invaliditetom, knjižnica ne pruža nikakve informacije o svojoj građi i uslugama za takve osobe, internetske stranice knjižnice nisu prilagođene takvim korisnicima, a ne ostvaruje se ni suradnja s udrugama osoba s invaliditetom.

#### ***6.4. Filozofski fakultet***

Pregledom internetskih stranica knjižnice Filozofskog fakulteta vidljive su informacije o posudbi, te pristupima online katalogu, elektroničkim izvorima i bazama podataka. Od usluga za osobe s invaliditetom na mrežnim stranicama nije vidljivo ništa.

Rezultati ankete govore da fakultet ima studente s invaliditetom, da im je pristup zgradi, kao i knjižnici omogućen te da na fakultetu postoje posebne sanitarne prostorije za njih. Prikladno prostorno uređenje očituje se u policama koje se mogu dosegnuti iz invalidskih kolica, vidljivom i čujnom požarnom alarmu te knjigomatu za razduživanje knjiga. Od posebnih uređaja i vrste građe navedene su samo elektroničke knjige. Knjižnica pruža pristup digitalnom katalogu i bazama podataka. Knjižnično osoblje nije posebno educirano o radu s osobama s invaliditetom, a knjižnica informacije o svojoj građi i uslugama za takve osobe pruža u standardnim oblicima. Internetske stranice knjižnice nisu prilagođene korisnicima s posebnim potrebama, a suradnja s udrugama osoba s invaliditetom se ne ostvaruje.

#### ***6.5. Građevinski fakultet***

Na internetskim stranicama knjižnice Građevinskog fakulteta postoje informacije o posudbi, raznim informacijama, čitaonici, fotokopiranju građe, međuknjižničnoj posudbi te pristupu katalogima, izvorima, bazama podataka i repozitorijima. Od usluga za osobe s invaliditetom na mrežnim stranicama nije vidljivo ništa.

Iz ankete doznajemo da zaposlenici knjižnice ne znaju postoje li na fakultetu studenti s invaliditetom, ali takvim osobama pristup zgradi fakulteta je prilagođen, kao i pristup knjižnici te postoje i posebne sanitarne prostorije za osobe s invaliditetom na fakultetu. Od prostornog uređenja i opreme knjižnice

naveden je prolaz između polica bez prepreka te vidljiv i čujan požarni alarm, a posebni uređaji i vrste građe ne postoje. Knjižnica pruža pristup digitalnim katalozima, e-izvorima, online bazama podataka te agregatoru hrvatskih repozitorija i arhiva. Knjižnično osoblje nije posebno educirano o radu s osobama s invaliditetom, knjižnica ne pruža nikakve informacije o svojoj građi i uslugama za takve osobe, internetske stranice knjižnice nisu prilagođene takvim korisnicima, a ne ostvaruje se ni suradnja s udrugama osoba s invaliditetom.

### ***6.6. Medicinski fakultet***

Uvidom u internetske stranice knjižnice Medicinskog fakulteta dolazimo do informacija o posudbi, čitaonici, raznim informacijama, međuknjižničnoj posudbi, pretraživanju baza podataka i raznih izvora. Od usluga za osobe s invaliditetom na mrežnim stranicama nije vidljivo ništa.

Rezultati ankete govore da fakultet nema studente s invaliditetom, da takvim osobama nije omogućen pristup samom fakultetu ni knjižnici te da na fakultetu ne postoje posebne sanitarne prostorije za njih. Prikladno prostorno uređenje i oprema ne postoje, a od posebnih uređaja i vrsta građe navedene su elektroničke knjige. Knjižnica pruža pristup digitalnim časopisima, knjigama i bazama podataka. Knjižnično osoblje nije posebno educirano o radu s osobama s invaliditetom, a knjižnica ne pruža nikakve informacije o svojoj građi i uslugama za takve osobe. Internetske stranice knjižnice nisu prilagođene korisnicima s posebnim potrebama, a suradnja s udrugama osoba s invaliditetom se ne ostvaruje.

### ***6.7. Pomorski fakultet***

Na internetskim stranicama knjižnice Pomorskog fakulteta postoje informacije o posudbi, pristupu katalozima, zbirkama, bazama podataka i

statistikama, o korištenju čitaonice, međuknjižničnoj posudbi te mogućnostima printanja, fotokopiranja i skeniranja, kao i raznim informacijama. Od usluga za osobe s invaliditetom na mrežnim stranicama nije vidljivo ništa.

Iz ankete doznajemo da na fakultetu ne studiraju osobe s invaliditetom, da im je pristup fakultetskoj zgradi prilagođen, ali pristup knjižnici nije te da na fakultetu ne postoje posebne sanitarne prostorije za invalide. Od prostornog uređenja i opreme knjižnice nije ništa navedeno, a posebni uređaji i vrste građe svode se na elektroničke knjige. Knjižnica pruža pristup digitalnim katalozima, bazama podataka, statističkim izvorima te zbirci diplomskih, magistarskih i doktorskih radova. Knjižnično osoblje nije posebno educirano o radu s osobama s invaliditetom, knjižnica ne pruža nikakve informacije o svojoj građi i uslugama za takve osobe, internetske stranice knjižnice nisu prilagođene takvim korisnicima, a ne ostvaruje se ni suradnja s udrugama osoba s invaliditetom.

### ***6.8. Pravni fakultet***

Na internetskim stranicama knjižnice Pravnog fakulteta vidljiv je pristup katalozima i bazama podataka, usluge međuknjižnične posudbe, fotokopiranja i čitaonice, a postoje i online pristupi stranim časopisima i e-izdanjima. Od usluga za osobe s invaliditetom na mrežnim stranicama je dostupna informacija o uslugama za studente s oštećenjima vida, ali samo ako se odabere mogućnost pregledavanja stranica na engleskom jeziku, dok pregledavanjem stranica na hrvatskom jeziku nije vidljivo da ta usluga postoji.

Anketa pokazuje da fakultet ima studente s invaliditetom, da im je pristup fakultetu, kao i knjižnici omogućen, ali da na fakultetu ne postoje posebne sanitarne prostorije za njih. Prikladno prostorno uređenje i oprema knjižnice sastoji se od stolica s čvrstim naslonima za ruke, a što se posebnih uređaja i vrsta građe tiče, postoje knjige na brajici, elektroničke knjige, uređaji za audio ili audiovizualnu reprodukciju, povećalo (sa svjetlom) ili elektronički čitač te

računala s programima za prilagođavanje ekrana i softverom za osobe s poteškoćama pri čitanju. Knjižnica pruža pristup digitalnim katalozima i bazama podataka. Knjižnično osoblje nije posebno educirano o radu s osobama s invaliditetom, knjižnica pruža informacije o svojoj građi i uslugama za takve osobe u alternativnim oblicima, internetske stranice knjižnice djelomično su prilagođene takvim korisnicima, a knjižnica ostvaruje suradnja s udrugama osoba s invaliditetom.

### ***6.9. Tehnički fakultet***

Na internetskim stranicama knjižnice Tehničkog fakulteta postoje informacije o posudbi, čitaonici te pristupu katalozima, izvorima, bazama podataka i zbirkama doktorskih, magistarskih, diplomskih i završnih radova. Od usluga za osobe s invaliditetom na mrežnim stranicama nije vidljivo ništa.

Iz ankete doznajemo da na fakultetu postoje studenti s invaliditetom, da im je pristup fakultetu prilagođen, ali pristup knjižnici nije te da na fakultetu postoje i posebne sanitarne prostorije za osobe s invaliditetom. Od prostornog uređenja i opreme knjižnice navedeni su stolovi za čitanje i za računala različite visine, stolice s čvrstim naslonima za ruke te prolaz između polica bez prepreka. Posebni uređaji i vrste građe ne postoje. Knjižnica pruža pristup digitalnim katalozima, časopisima, e-izvorima, online bazama podataka te vlastitoj digitaliziranoj zbirci završnih, diplomskih i doktorskih radova. Knjižnično osoblje nije posebno educirano o radu s osobama s invaliditetom, knjižnica ne pruža nikakve informacije o svojoj građi i uslugama za takve osobe, internetske stranice knjižnice nisu prilagođene takvim korisnicima, a ne ostvaruje se ni suradnja s udrugama osoba s invaliditetom.



## 7. Rasprava

Za potrebe ovoga rada provedeno je istraživanje kojim je trebalo ustanoviti kakve su knjižnične usluge za studente s invaliditetom u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci, odnosno na koji se način i u kojem opsegu provode u odnosu na propisane knjižničarske smjernice te međunarodno i hrvatsko zakonodavstvo.

Budući da je polazna pretpostavka bila da na visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci ne postoje usustavljene i organizirane usluge za studente s invaliditetom, dobivenim rezultatima htjeli smo ukazati na važnost poticanja i promicanja navedenih knjižničnih službi, što bi moglo potaknuti na njihovo uspješnije uspostavljanje i prilagođavanje u obliku smjernica o potrebama i najprimjerenijim uslugama za posebne korisničke skupine.

Početni je problem sama fizička pristupačnost visokoškolskim ustanovama, no tek manji dio njih nema prilagođen pristup za osobe s invaliditetom, što vjerujemo da neće biti nepremostiva prepreka i ubuduće. Ono što dodatno povećava problem je to da je prilagođeni pristup visokoškolskim knjižnicama lošiji nego što je to pristup njihovim zgradama, a dostupnost sanitarnih prostorija još je manja. To znači da oni temeljni uvjeti pristupa visokoškolskim ustanovama za osobe s invaliditetom nisu osobito dobri. Imajući na umu širenje sveučilišnog kampusa u Rijeci možemo pretpostaviti da će fakulteti preseljenjem na njega poboljšati svoje uvjete, pogotovo po pitanju prilagodbe invalidima. To potvrđuje i činjenica uspostavljanja Studentskog savjetovališnog centra, u sklopu kojega djeluje već spomenuti Ured za studente s invaliditetom.

Dok su nedostaci pristupačnosti velikim dijelom uzrokovani realnim fizičkim problemima i preprekama, neki drugi segmenti nude mogućnost daljnjeg razvoja i napretka. Pokazalo se da stanje s prikladnim uređenjem i opremljenošću te posebnim uređajima i vrstama građe za osobe s invaliditetom

nije odgovarajuće te postoji potreba za poboljšanjem situacije. Na tom je polju razvoj i napredak uvelike moguć, tim više što za razliku od prilagodbe prostornog pristupa, prilagodba u ovom segmentu daleko je jednostavnija i jeftinija. Osim prikladnog uređenja, opremanja knjižnica i nabave posebnih vrsta građe, jedino je osiguranje posebnih uređaja financijski zahtjevnije, ali i to samo u manjem dijelu jer je većina tih uređaja relativno lako dostupna. Ono što se istraživanjem pokazalo na visokoj razini je raspoloživost svih obuhvaćenih knjižnica digitaliziranom građom (katalozi, baze podataka, izvori, knjige, časopisi, stručni i znanstveni radovi), iako je ta građa tek djelomično prilagođena i upotrebljiva osobama s invaliditetom, odnosno nije upotrebljiva svima (slijepi, slabovidni, disleksični). Direktno vezano za to je i pitanje nedovoljne prilagođenosti internetskih stranica visokoškolskih knjižnica, za što također postoje iscrpne i detaljne smjernice, odnosno upute, a realiziranje takvih stranica isto tako ne spada u zahvate koji iziskuju izuzetno velike napore i troškove, pogotovo jer bi se takav projekt mogao, realizirati i kroz duži period u nekoliko etapa.

U kontekstu rezultata istraživanja koji pokazuju da riječke visokoškolske knjižnice nemaju značajno razvijene usluge za osobe s invaliditetom, možemo razmotriti i saznanje da većina njih ne pruža dovoljno informacija o pristupu, uslugama, građi i programima za navedene skupine korisnika, pogotovo ne u njima prilagođenim, alternativnim oblicima. U uskoj vezi s time je vjerojatno i loše stanje formalne educiranosti knjižničnog osoblja za rad s osobama s invaliditetom, a neinformiranosti o njihovim potrebama sigurno pridonosi slaba suradnja visokoškolskih knjižnica s udrugama osoba s invaliditetom. Stručnom edukacijom bi se knjižničnom osoblju omogućilo da utvrdi problematične točke sustava, osvijesti potrebu za prilagođenim, posebnim uslugama i pronade rješenja za njihovo uspostavljanje, a suradnja s raznim udrugama bi iskristalizirala ključne probleme i definirala specifičnosti pojedinih skupina u konkretnim kontekstima visokoškolskog okruženja te rezultirala mogućnošću

prilagođavanja knjižničnih usluga posebnim skupinama korisnika na najprimjereniji način. Dobar primjer je suradnja s riječkim Uredom za studente s invaliditetom koji obavlja važnu posredničku ulogu između studenata, njihovih udruga i fakulteta, odnosno njihovih koordinatora i asistenata, te zapravo preuzima mnoge usluge koje bi trebale pružati direktno knjižnice.

Konačno, trebalo bi utvrditi u kojoj je vezi mali broj studenata s invaliditetom i slaba prilagođenost takvim studentima, odnosno razlučiti koliko je možda mali broj takvih studenata razlogom niskog stupnja prilagođenosti njima ili pak niski stupanj prilagođenosti igra određenu ulogu u malom broju upisanih studenata s invaliditetom na visokoškolske ustanove.

## 8. Zaključak

Govoreći o knjižničnim uslugama za osobe s invaliditetom, moramo krenuti od samog pojma osoba s invaliditetom. Definiranje tog pojma vrlo je kompleksno i razni sustavi još uvijek koriste različite definicije i sintagme. Ono što je bitno shvatiti, a razlučiti jest da invaliditet proizlazi iz nekog oštećenja ili bolesti, a ne da je sam po sebi bolest. Stoga danas postoji kvalitativna tendencija promatranja toga stanja u znatno širem i slojevitijem kontekstu. Na međunarodnoj razini tek su nedavno ostvareni ozbiljniji pomaci na tom području, donošenjem UN-ove *Konvencije o pravima osoba s invaliditetom*, koju je potpisala i Hrvatska. Stoga treba razumijeti da stanje u domaćim prilikama, s obzirom na situaciju, nije adekvatno, ali moramo biti svjesni i činjenice da naše institucije, poput Hrvatskog knjižničarskog društva, prate međunarodne trendove.

Prava osoba s invaliditetom određena su i uređena mnogim zakonima i raznim vrstama zakonskih akata, a kao najbitniji međunarodni dokument se ističe spomenuta UN-ova *Konvencija o pravima osoba s invaliditetom* koja je potaknula unapređenje i ravnopravnost uživanja ljudskih prava osoba s invaliditetom. Sukladno tome, Europska unija je donijela *Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom: poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006. – 2015.* s ciljem poboljšanja kvalitete života osoba s invaliditetom. Kao što smo već rekli, Hrvatska je potpisala UN-ovu deklaraciju, a ratificirala je i *Akcijski plan Vijeća Europe* te je u skladu s tim dokumentima modificirala svoje zakonodavstvo. Donešena je *Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine*, a značajan dokument za područje visokog obrazovanja je *Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj* koji se temelje na pružanju jednakih mogućnosti svima na svim

razinama obrazovanja, ali i donose informaciju da nadležne institucije ne uspijevaju u praksi primijeniti zakonski definirane jednake mogućnosti za sve građane. Razlog tome, između ostaloga, možemo potražiti i u činjenici da postoji veliki broj zakonskih akata koji se odnose na tu temu, što stvara praktične probleme u razumijevanju njihove primjene, tim više što u njima postoji različita terminologija u definiranju osoba s invaliditetom, što dovodi do problema u ostvarivanju njihovih prava.

Kada se radi o informacijama i obrazovanju, knjižnice djeluju kao osnovni izvori stjecanja znanja i pronalaženja informacija. Stoga je vrlo važno da budu na raspolaganju osobama s invaliditetom, da im omoguće zadovoljavanje svojih potreba i ostvarivanje prava u korištenju informacijskih tehnologija. Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova (IFLA) od početka je svoga djelovanja vodio računa o promicanju stručnih knjižničnih usluga za osobe posebnim potrebama. Stoga je IFLA donijela niz smjernica kojima daje konkretna uputstva knjižnicama i njihovom osoblju za specifičan rad s navedenom skupinom korisnika, izrađenih posebno za sve vrste invaliditeta. Također, dokumentom *Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu* predstavlja listu praktičnih savjeta i konkretnih naputaka razvrstanih po raznim kategorijama, koje knjižnicama daju vrlo jasna uputstva za prilagodbu navedenim korisnicima.

Iako u Hrvatskoj nema sustavnog rješavanja problema pružanja knjižničnih usluga osobama s posebnim potrebama, treba istaknuti djelovanje Hrvatskog knjižničarskog društva koje kroz svoja tijela provodi uspostavljanje sustavne brige o knjižničnim korisnicima s posebnim potrebama. Vidljivi su i pomaci u osnivanju posebnih odjela i usluga. Primjerice, uvođenjem knjižničnih usluga za slijepu i slabovidnu u Knjižnicu i čitaonicu „Fran Galović” u Koprivnici došlo je do znatnih promjena stavova i senzibilizacije. Također, dobar primjer iz domaće prakse u kojem se primjenjuje načelo pristupačnosti svima projekt je Knjižnica širom otvorenih vrata, u provedbi Knjižnica grada

Zagreba, u sklopu kojega su nizom radionica, pričaonica i kulturnih događanja širom otvorena vrata mlađoj populaciji osoba s posebnim potrebama.

Navedene teorijske postavke vezane za ovu temu primijenili smo i u istraživanju. Provjerali smo koliko su knjižnične usluge visokoškolskih knjižnica na Sveučilištu u Rijeci prilagođene studentima s invaliditetom, odnosno pokušali utvrditi dosežu li utvrđene standarde i prate li postavljene smjernice. Rezultate istraživanja prikazali smo kroz analizu sadržaja internetskih stranica visokoškolskih knjižnica i anketom putem interneta provedenom među navedenim knjižnicama. Budući da su rezultati pokazali da knjižnične usluge visokoškolskih knjižnica na Sveučilištu u Rijeci nisu na zadovoljavajućoj razini prilagodbe za studente s invaliditetom, na temelju ovoga istraživanja možemo postaviti sljedeće smjernice: potrebno je osvijestiti čitavu akademsku zajednicu, sve njene slojeve i sudionike o problemima integracije osoba s invaliditetom u sustav obrazovanja, uspostaviti i provoditi temeljitu edukaciju knjižničnog i nastavnog osoblja visokoškolskih ustanova o radu s osobama s invaliditetom te sustavno organizirati javno zagovaranje i promicanje potrebe poboljšanja situacije vezane za tu tematiku. Također, potrebno je provesti opsežnije i detaljnije istraživanje o navedenom pitanju koje bi dalo dublji uvid u tu problematiku.

## 9. Sažetak

(...)

Ključne riječi: osobe s invaliditetom, knjižnične usluge, visokoškolske knjižnice, visokoškolske ustanove, Sveučilište u Rijeci, prava osoba s invaliditetom, međunarodno zakonodavstvo, hrvatsko zakonodavstvo, IFLA-ine smjernice.

## 10. Literatura

1. Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom: poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006. – 2015., Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, Zagreb, 2006., URL: <https://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.mspm.hr%2Fcontent%2Fdownload%2F7413%2F57057%2Fversion%2F1%2Ffile%2Fakcijskiplanvezao.si.doc&ei=5wmTVfbEKYjTU4qJpoAM&usg=AFQjCNE-W9MaY0GEFHcuFWu3FwiJLIHpgA&bvm=bv.96783405,d.ZGU>
2. Badurina, B., Dragija Ivanović, M., Krtalić, M., Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 1, 2010., str. 47-63.
3. Bradarić-Jončić, S., Mohr, R., Uvod u problematiku oštećenja sluha, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 55-62.
4. Charter of fundamental rights of the European Union, URL: [http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf)
5. 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, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 49, br. 1, 2006., str. 37-47.
6. Čičko, H., Projekt Knjižnica širom orvorenih vrata, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 10-14.
7. Čalić, I., Knjižnične službe i usluge za studente s invaliditetom u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Zagrebu, diplomski rad, Filozofski fakultet u Zagrebu, Zagreb, 2014.
8. Deklaracija o pravima osoba s invaliditetom, Narodne novine, 47/2005.



9. Dermody, K., Majekodunmi, N., Online databases and the research experience for university students with print disabilities, u: Library Hi Tech, god. 29, br. 1, 2011., str. 149-160.
10. Faletar Tanacković, S., Plavšić, A., Stanarević Katavić, S., Informacijske potrebe i ponašanje gluhoslijepih osoba: pilot istraživanje, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 56, br. 4, 2013, str. 179-202.
11. Frajtag, S., Gabriel, D. M., Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama: deset godina djelovanja (2000. – 2010.), u: Vjesnik bibliotekara hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 1-9.
12. Frajtag, S., Hrvatska knjižnica za slijepe – odjeli i usluge, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 63-75.
13. Gabriel, D. M., Projekt Vergilius – pomoć pri kretanju, orijentaciji i navigaciji slijepih i slabovidnih osoba, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 38-39.
14. Gerrard, C., Virtual learning environments: Enhancing the learning experience for students with disabilities, u: Campus-Wide Information Systems, god. 24, br. 3, 2007., str. 199-206.
15. IFLA Code of Ethics for Librarians and other information Workers, URL: <http://www.ifla.org/news/ifla-code-of-ethics-for-librarians-and-other-information-workers-full-version>
16. Indir, I., IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 124-132.
17. Izvješća o provedbi Nacionalne strategije izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine, URL: [http://uik.hr/images/uploads/izvjesce-nac.strategija\\_osi\\_.pdf](http://uik.hr/images/uploads/izvjesce-nac.strategija_osi_.pdf)
18. Klaić, B., Rječnik stranih riječi, Nakladni zavod Matice hrvatske, Zagreb, 2001.
19. Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2006.

20. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom: fakultativni protokol uz Konvenciju, Povjerenstvo Vlade RH za osobe s invaliditetom, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, Zagreb, 2006.
21. Libraries Serving Disadvantaged Persons Section: Strategic Plan 2006-2007, URL: <http://www.ifla.org/files/assets/lsn/strategic-plan/2006-2007.pdf>
22. Morić Filipović, I., Dragija Ivanović, M., Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj: istraživanje utjecaja zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 54, br. 4, 2011., str. 1-22.
23. Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine, Narodne novine 36/2007.
24. Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, Zagreb, 2013., URL: [http://www.unizg.hr/uredssi/images/datoteke/nacionalni\\_dokument.pdf](http://www.unizg.hr/uredssi/images/datoteke/nacionalni_dokument.pdf)
25. Osobe s tjelesnim, intelektualnim ili osjetilnim oštećenjima, Ministarstvo socijalne politike i mladih, URL: [http://www.mspm.hr/djelokrug\\_aktivnosti/osobe\\_s\\_invaliditetom/osobe\\_s\\_tjelesnim\\_intelektualnim\\_ili\\_osjetilnim\\_ostecenjima](http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/osobe_s_invaliditetom/osobe_s_tjelesnim_intelektualnim_ili_osjetilnim_ostecenjima)
26. Perko, M., Stručni i specijalni rad knjižničarke s pokretno ograničenom i dugotrajno bolesnom djecom i omladinom Zavoda za osposobljavanje omladine s invaliditetom Kamnik, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 119-132.
27. Petrić, T., Mrežne stranice sveučilišnih knjižnica: knjižničarske usluge i strukovna etika, u: Vjesnik bibliotekara hrvatske, god. 56, br. ½, 2013., str. 193-221.
28. Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2013.
29. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2008.

30. Rački, J., Teorija profesionalne rehabilitacije osoba s invaliditetom, Fakultet za defektologiju u Zagrebu, Zagreb, 1997.
31. Report on the implementation of the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) by the European Union, URL: [http://ec.europa.eu/justice/discrimination/files/swd\\_2014\\_182\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/discrimination/files/swd_2014_182_en.pdf)
32. Sabolović-Krajina, D., Vugrinec, Lj., Petrić, D., Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u knjižnici i čitaonici „Fran Galović” Koprivnica: od projekta do implementacije, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 76-92.
33. Smjernice za građu laganu za čitanje, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2011.
34. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2004.
35. Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2004.
36. Smjernice za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja 1.0, URL: <http://www.ffzg.hr/infoz/dzs/smjer>
37. Soorenian, A., Technological aids: key barriers and experiences of disabled international students, u: Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal, god. 33, br. 1, 2014., str. 42-53.
38. Sveučilišni savjetovališni centar Sveučilišta u Rijeci, URL: <http://www.ssc.uniri.hr/hr/ured-za-studente-s-invaliditetom.html>
39. Šehić, S., Osobe sa senzoričkim oštećenjima: informacijske potrebe i knjižnične usluge, završni rad, Filozofski fakultet u Osijeku, Osijek, 2010.
40. Šupe, T., Knjižnice za slijepe i slabovidne s posebnim osvrtom na prvu dječju knjižnicu za djecu s oštećenjem vida, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 56, br. 4, 2013., str. 169-178.
41. Taylor, M., Widening participation into higher education for disabled students, u: Education + Training, god. 46, br. 1, 2004., str. 40-48.

42. Tkalac Verčić, A., Sinčić Ćorić, D., Pološki Vokić, N., Priručnik za metodologiju istraživačkoga rada: kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje, M.E.P., Zagreb, 2010.
43. Ujlaki, K., Strmečki, J., Obrazovanje i komunikacija u usluzi za slijepu i slabovidnu osobu u knjižnici i čitaonici „Fran Galović” Koprivnica, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010., str. 93-104.
44. Ustav Republike Hrvatske, Narodne novine 56/1990.
45. Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju Republike Hrvatske, URL: <http://www.mspm.hr/media/files/jim>
46. Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom, Narodne novine 6/2007.
47. Žulj, A., Gabriel, D. M., Sabljak, Lj., Putokaz za izradu hrvatskih smjernica za knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 56, br. 3, 2013., str. 231-255.

## 11. Prilozi

### *Prilog 1. Anketni upitnik o knjižničnim uslugama za osobe s invaliditetom*

1. Studiraju li na vašem fakultetu studenti s invaliditetom?
  - a) DA
  - b) NE
  - c) NE ZNAM
  
2. Je li studentima s invaliditetom omogućen pristup zgradi fakulteta?  
*(Posebna parkirna mjesta, prilazne rampe i sl.)*
  - a) DA
  - b) NE
  
3. Je li studentima s invaliditetom omogućen pristup visokoškolskoj knjižnici?  
*(Prilazne rampe, prilagođene stepenice, prilagođena dizala, široki ulaz i sl.)*
  - a) DA
  - b) NE
  - c) DJELOMIČNO
  
4. Postoje li na fakultetu toaleti za invalide?
  - a) DA
  - b) NE
  
5. Je li knjižnica prikladno prostorno uređena i opremljena? Odaberite navedeno:
  - a) jasne i lako čitljive slikovne oznake
  - b) police koje je moguće dosegnuti iz invalidskih kolica
  - c) stolovi za čitanje i za računala različite visine
  - d) stolice s čvrstim naslonima za ruke
  - e) prolaz između polica s knjigama bez prepreka
  - f) vidljiv i čujan požarni alarm
  - g) dostupna stanica za samorazduživanje i samozaduživanje građe
  - h) pomičan informacijski pult
  - i) ostalo (navedite što)

6. Posjeduje li knjižnica posebne uređaje i vrstu građe? Odaberite navedeno:
- a) zvučne knjige, novine i periodika
  - b) knjige s uvećanim tiskom
  - c) knjige lagane za čitanje
  - d) knjige na brajici
  - e) video-knjige s titlovima i/ili znakovnim jezikom
  - f) elektroničke knjige
  - g) uređaji za audio ili audiovizualnu reprodukciju
  - h) povećalo (sa svjetlom) ili elektronički čitač
  - i) računala s programima za prilagođavanje ekrana i softverom za osobe s poteškoćama pri čitanju
7. Raspoláže li knjižnica digitaliziranom građom i/ili online izvorima?  
*(Digitalni arhivi, digitalne knjižnice, institucionalni repozitoriji, baze podataka i dr.)*
- a) DA (navedite što)
  - b) NE
8. Je li osoblje knjižnice polazilo neki oblik edukacije o potrebama osoba s invaliditetom i radu s njima?  
*(Radionice, programi cjeloživotnog obrazovanja i sl.)*
- a) DA
  - b) NE
  - c) DJELOMIČNO
9. Pruža li knjižnica informacije o pristupu, uslugama, građi i programima za studente s invaliditetom u alternativnim oblicima?
- a) DA
  - b) DA, ALI U STANDARDNIM OBLICIMA
  - c) NE
10. Ima li knjižnica internetske stranice prilagođene osobama s invaliditetom?  
*(Povećavanje i čitanje ekrana, prevođenje teksta u govor, brajčni dispej, jasno i logično oblikovanje pisanim objašnjenjima i A/V sadržajem, tekst i grafika razumljivi bez korištenja boje itd.)*
- a) DA
  - b) NE
  - c) DJELOMIČNO

11. Suraduje li knjižnica s udrugama osoba s invaliditetom u zajednici?

a) DA

b) NE

## ***Prilog 2. Popis slika***

Slika 1. Zastupljenost studenata s invaliditetom na visokoškolskim ustanovama Sveučilišta u Rijeci

Slika 2. Prilagodba pristupa studentima s invaliditetom na visokoškolskim ustanovama Sveučilišta u Rijeci

Slika 3. Prilagodba pristupa studentima s invaliditetom visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci

Slika 4. Prisutnost toaleta za osobe s invaliditetom na visokoškolskim ustanovama Sveučilišta u Rijeci

Slika 5. Uređenost i opremljenost visokoškolskih knjižnica Sveučilišta u Rijeci za studente s invaliditetom

Slika 6. Prisutnost posebnih uređaja i vrsta građe u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci

Slika 7. Zastupljenost digitalizirane građe i online izvora u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci

Slika 8. Edukacija knjižničnog osoblja Sveučilišta u Rijeci za rad s osobama s invaliditetom

Slika 9. Pružanje potrebnih informacija za studente s invaliditetom o knjižničnim uslugama u visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Rijeci

Slika 10. Prilagođenost internetskih stranica visokoškolskih knjižnica Sveučilišta u Rijeci za osobe s invaliditetom

Slika 11. Suradnja visokoškolskih knjižnica Sveučilišta u Rijeci s udrugama osoba s invaliditetom