

Knjižnične usluge narodnih knjižnica za osobe s invaliditetom s posebnim osvrtom na slijepe i slabovidne osobe

Marač, Leonila

Master's thesis / Diplomski rad

2016

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:186:271448>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-16**



Repository / Repozitorij:

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



**SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET**

Leonila Marač

**KNJIŽNIČNE USLUGE NARODNIH KNJIŽNICA ZA OSOBE S
INVALIDITETOM S POSEBNIM OSVRTOM NA SLIJEPE I
SLABOVIDNE OSOBE
(DIPLOMSKI RAD)**

Rijeka, studeni 2016.

SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET
Odsjek za kroatistiku

Leonila Marač

Matični broj: 19196

**KNJIŽNIČNE USLUGE NARODNIH KNJIŽNICA ZA OSOBE S
INVALIDITETOM S POSEBNIM OSVRTOM NA SLIJEPE I
SLABOVIDNE OSOBE
(DIPLOMSKI RAD)**

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost – smjer knjižničarstvo

Mentor: dr. sc. Dejana Golenko

Rijeka, studeni 2016.

Sadržaj

1. Uvod.....	4
2. Općenito o problemu.....	5
3. Prava i definicije osoba s invaliditetom.....	6
4. Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom.....	14
4.1. Povijest knjižnica za slijepe i slabovidne osobe.....	21
5. Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne osobe.....	26
5.1. Istraživanje Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama o narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj.....	31
5.2. Dostupnost digitalizirane građe slijepim i slabovidnim osobama i prilagođenost mrežnih stranica.....	34
5.3. Stupanj edukacije knjižničnog osoblja za rad sa slijepim i slabovidnim osobama.....	39
6. Primjeri knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u narodnim knjižnicama.....	42
7. Zaključak.....	49
8. Sažetak i ključne riječi.....	51
9. Literatura.....	52

1. UVOD

Osobe oštećenog vida imaju iste potrebe za informacijama kao i sve druge osobe. Od velike je važnosti razvoj učinkovitih knjižničnih usluga za slijepo i slabovidne osobe, jer postoji tek neznatan broj knjiga u prilagođenom obliku u usporedbi s onim što se izdaje za osobe koje nemaju problema s vidom. Svjetska zdravstvena organizacija procjenjuje da je 2012. godine u svijetu bilo oko 285 milijuna ljudi s oštećenim vidom, od kojih je oko 39 milijuna bilo slijepo. Stručnjaci predviđaju da će do 2020. taj broj narasti na 76 milijuna. To su sve potencijalni korisnici narodnih knjižnica. U Hrvatskoj postoji samo jedna Knjižnica za slijepo i slabovidne i to u Zagrebu. Iz tog razloga narodne knjižnice trebaju ponuditi slijepim i slabovidnim korisnicima kvalitetnu uslugu te niz pomagala, kako ne bi bili zakinuti u odnosu na druge korisnike.

Rad je podijeljen na nekoliko poglavlja. U uvodnom dijelu dat će se kratki prikaz zakonodavstva Republike Hrvatske vezanog uz prava osoba s invaliditetom, posebice u kontekstu slijepih i slabovidnih osoba s osvrtom na ulogu narodne knjižnice u promicanju tih prava. U radu će se ukazati i na ulogu Hrvatske knjižnice za slijepo u pružanju i promicanju knjižničnih usluga za slijepo i slabovidne osobe, posebice u omogućavanju pristupa digitaliziranoj građi. Progovorit će se i o važnosti educiranog knjižničnog osoblja, te koje su to potrebne vještine i znanja za rad sa slijepim i slabovidnim osobama. Na kraju rada daje se kratki pregled nekoliko primjera dobre prakse knjižničnih usluga za slijepo i slabovidne osobe. U zaključku rada ukazat će se u kojem smjeru narodne knjižnice trebaju razvijati potrebne knjižnične usluge namijenjene slijepim i slabovidnim korisnicima.

2. OPĆENITO O PROBLEMU

U Republici Hrvatskoj ne postoji jedinstvena definicija osoba s invaliditetom, pa se stoga ne mogu donijeti niti jedinstveni zakoni koji bi štitili prava osoba s invaliditetom.

Postoji Nacionalna strategija izjednačavanja prava osoba s invaliditetom od 2007. do 2015. godine, kao i dvjestotinjak zakonskih i podzakonskih akata Republike Hrvatske, no zbog neujednačene definicije osoba s invaliditetom postoji velika mogućnost stvaranja problema pri potraživanju prava osoba s invaliditetom.

Osim toga, problem je i taj što u Republici Hrvatskoj ne postoji podatak o točnom broju osoba s invaliditetom, već samo broj osoba koji u nekom od sustava ostvaruju svoja prava.

Dakle, već u samome početku, zakonima i potraživanju svojih prava, osobe s invaliditetom su u nepovoljnom položaju.

Nadalje, u Republici Hrvatskoj ne postoji sustavno rješavanje problema na koji nailaze osobe s invaliditetom, što se tiče pružanja knjižničnih usluga. Svaka narodna knjižnica zasebno i s obzirom na broj korisnika s nekim oblikom invaliditeta, odlučuje na koji će način prilagoditi svoje usluge takvoj vrsti korisnika. Za sada je problem financijske prirode, ali i stručne, jer ne postoji dovoljan broj stručnjaka koji bi knjižnično osoblje mogao educirati za posebne vrste korisnika. Većina narodnih knjižnica putem različitih projekata dolazi do financijskih sredstava kojima opremaju knjižnice i educiraju svoje osoblje.

S obzirom na sve navedeno u ovom radu ćemo skrenuti pozornost na ulogu narodnih knjižnica u promicanju prava osoba s invaliditetom, posebice slijepih i slabovidnih osoba te na koji način knjižničari knjižničnim uslugama mogu poboljšati kvalitetu života i pridonijeti boljoj integraciji osoba s invaliditetom u širu lokalnu zajednicu.

3. PRAVA I DEFINICIJE OSOBA S INVALIDITETOM

Brojni međunarodni i regionalni dokumenti Ujedinjenih naroda, Europske unije, kao što su povelje, deklaracije, konvencije, paktovi i druge vrste međunarodnih pravnih akata, koji obvezuju države potpisnice na određeno ponašanje i ostvarivanje preuzetih obveza, osobito u vezi s ljudskim pravima i slobodama, doneseni su radi promicanja i razvijanja sloboda i prava svakoga pojedinca.

Opća nastojanja iznesena tim aktima usmjerena su na uklanjanje negativnih posljedica društvenih razlika, uz istovremeno prihvaćanje razlika među ljudima, te suprotstavljanje i odbacivanje svake ideologije i aktivnosti koja zbog tih razlika diskriminira čovjeka kao ljudsko biće. Stoga, ni jedna od razlika ne opravdava nikakvo podvajanje ljudi s obzirom na dob, spol, rasu, vjeru, podrijetlo, uvjerenje ili invaliditet. Svakom čovjeku pripada jednako prirodno pravo na dostojanstvo.¹

Kada govorimo o osobama s invaliditetom, neki od najvažnijih međunarodnih dokumenata koji svojim sadržajem obvezuju Republiku Hrvatsku su:

1. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom

Tijekom nekoliko zadnjih desetljeća, došlo je do važne promjene u načinu shvaćanja invaliditeta. U središtu pažnje više nisu oštećenja osobe. Umjesto toga, invaliditet se shvaća kao posljedica međudjelovanja pojedinca i okoline koja se ne prilagođava različitostima pojedinca te ograničava ili sprječava sudjelovanje pojedinca u društvu. Ovaj se pristup naziva socijalnim modelom invaliditeta.² Konvencija o pravima osoba s invaliditetom³ podržava taj model dajući mu novu dimenziju izričitim prihvaćanjem invaliditeta kao pitanja ljudskih prava. Konvencija definira osobe s invaliditetom 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“. ⁴

¹ Nacionalni program zaštite i promicanja ljudskih prava od 2008. do 2011. godine. Dostupno na: <http://www.propisi.hr/print.php?id=7378> (30.9.2016.).

² Socijalni model invaliditeta. Dostupno na: http://www.soih.hr/pdf/soih_editions/socijalni_model.pdf (4.10.2016.).

³ Konvencija o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativni protokol uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom, Narodne novine - Međunarodni ugovori, 6/2007., 5/2008.

⁴ Nav. dj.

Iz te perspektive, potrebno je prepoznati i prevladati društvene, pravne, ekonomske, političke i okolišne uvjete koji djeluju kao prepreka punom ostvarivanju prava osoba s invaliditetom.

Potpisivanjem Konvencije o pravima osoba s invaliditetom⁵, Europska unija i sve njezine države članice su se obvezale za stvaranje Europe bez prepreka. Premda su zemlje Europske unije najviše odgovorne za navedeni moto, potrebne su brojne akcije Europske unije koje će obogatiti i pridonijeti nacionalnima naporima svake države članice. Cilj je Konvencije potpuna socijalna integracija osoba s invaliditetom koja pak takvoj osobi omogućava samostalno življenje. Koncept Konvencije usmjeren je na osnaživanje osobe s invaliditetom te povećanje odgovornosti društva prema toj društvenoj skupini, koja na neki način jamči ostvarenje cilja, a to je puno uvažavanje ljudskih prava osoba s invaliditetom. Najvažniji očekivani učinak Konvencije promjena je percepcije - poimanje javnosti prema osobama s invaliditetom, radi njihove pune integracije u društvu.⁶

2. Ugovor o funkcioniranju Europske unije

Ugovor o funkcioniranju Europske unije⁷ dopunjuje postojeće ugovore o Europskoj uniji i Europskoj zajednici, pritom ih ne zamjenjujući. Time omogućuje pravni okvir Unije i alate potrebne za ispunjavanje budućih izazova i odgovora na potrebe građana. Ugovor sadrži niz odredbi, koje se odnose na osobe s invaliditetom.

3. Ustav Republike Hrvatske

U želji da se osobama s invaliditetom olakša uključivanje u društveni život, u skladu s međunarodnim rješenjima, Republika Hrvatska je člankom 57. stavkom 2. Ustava Republike Hrvatske⁸ utvrdila da država posebnu skrb posvećuje zaštiti invalidnih osoba i njihovu uključivanju u društveni život. Ustav Republike Hrvatske kao najviši pravni akt Republike Hrvatske izravno jamči posebnu skrb države u zaštiti osoba s invaliditetom i njihovu uključivanju u društveni život, a primjenom općih načela utvrđuje pravo na jednakost življenja kroz donošenje posebnih zakona.⁹ Ustav u člancima 58., 64. i 65. izričito govori o osobama s invaliditetom. Tako članak 57. Ustava navodi da: *Posebnu skrb država posvećuje*

⁵ Konvencija o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativni protokol uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom, Narodne novine - Međunarodni ugovori, 6/2007., 5/2008.

⁶ Konvencija o pravima osoba s invaliditetom. Nav. dj.

⁷ Ugovor iz Lisabona o izmjeni Ugovora o Europskoj uniji (UEU) i Ugovora o osnivanju Europske zajednice, SL C 306 (17.12.2007.).

⁸ Ustav Republike Hrvatske Narodne novine 56/1990, 135/1997, 113/2000, 28/2001, 76/2010, 5/2014

⁹ Nav. dj.

*zaštititi invalidnih osoba i njihovu uključivanju u društveni život.*¹⁰ Članak 64. naglašava da: *Tjelesno i duševno oštećeno i socijalno zapušteno dijete ima pravo na osobitu njegu, obrazovanje i skrb.*

4. Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom¹¹

Zakonom o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom Hrvatski sabor je na temelju članka 88. Ustava Republike Hrvatske, usvojio Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom 1. lipnja 2007. godine.¹²

5. Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine

Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom i Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom: poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006.-2015.¹³ bili su temelj donošenja Nacionalne strategije izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015.¹⁴ Vlada Republike Hrvatske donijela je novi dokument Nacionalnu strategiju izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine (dalje: Nacionalna strategija). Nacionalna strategiju jedinstvene politike za osobe s invaliditetom¹⁵ kao nadogradnja postojećem Nacionalnom programu za poboljšanje kvalitete življenja osoba s invaliditetom

¹⁰ Nav. dj.

¹¹ Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom, Narodne novine - Međunarodni ugovori, 6/07 i 5/08.

¹² Nav. dj.

¹³ Vijeće Europe, Odbor ministara Preporuka REC (2006) 5 Odbora ministara državama članicama vezana uz 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. [citirano: 2014-09-09]. Dostupno na: <http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.mspm.hr%2Fcontent%2Fdownload%2F7413%2F57057%2Fversion%2F1%2Ffile%2Fakcijskiplanvezaosi.doc&ei=Xw0YVK-cKObG7AavhoGADg&usg=AFQjCNEW9MaY0GEFHcuFWu3FwiJLIHpgA&sig2=cpRzGEF1nJsadEjoKwx4lw> (23.9.2016.).

¹⁴ Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine. Zagreb : Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom : Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, 2007.

¹⁵ Nacionalna strategija jedinstvene politike za osobe s invaliditetom, Narodne novine 13-159/2003 . Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298398.html> (30.9.2016.).

(1999)¹⁶ izrađena je u svrhu promicanja osnovnih ljudskih prava i temeljnih sloboda te poštivanja socijalne pravde, dostojanstva i vrijednosti svake osobe.¹⁷

6. Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju Republike Hrvatske¹⁸

Godine 2007. Republika Hrvatska zajedno s Europskom komisijom pripremila je Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju kojemu je bila svrha pružiti pomoć Hrvatskoj u borbi protiv siromaštva i socijalne isključenosti i u osuvremenjivanju sustava socijalne zaštite te pripremiti zemlju za puno sudjelovanje u otvorenoj metodi usklađivanja socijalne zaštite i socijalnog uključivanja po pristupu u Europsku uniju.

Pored navedenih dokumenata za Republiku Hrvatsku su važni i: Konvencija o pravima djeteta (1989.)¹⁹, Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1996.)²⁰,

¹⁶ Koji je Vlada Republike Hrvatske usvojila 14. listopada 1999.

¹⁷ Nacionalni program zaštite i promicanja ljudskih prava od 2008. do 2011. godine. Dostupno na: <http://www.propisi.hr/print.php?id=7378> (24.9.2016.).

¹⁸ Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju Republike Hrvatske [citirano: 2014-09-09]. Dostupno na: <http://www.mspm.hr/media/files/jim>, str. 37. (24.9.2016.).

¹⁹ Za djecu s invaliditetom posebno je značajan članak 23. 1.: *Države stranke priznaju da dijete s teškoćama u duševnom ili tjelesnom razvoju treba uživati potpun i dostojan život u uvjetima koji potvrđuju njegovo dostojanstvo, promiču samopouzdanje i olakšavaju aktivno sudjelovanje u zajednici.* 2. *Države stranke priznaju djetetu s teškoćama u razvoju pravo na posebnu skrb te će, ovisno o svojim raspoloživim sredstvima, poticati i osiguravati svakom takvom djetetu kao i onima koji su odgovorni za njegovu skrb, pomoć koju zatraže i koja je primjerena stanju djeteta i okolnostima u kojima žive njegovi roditelji ili drugi koji skrbe za njega.* 3. *Priznajući da dijete s teškoćama u razvoju ima posebne potrebe, pružanje pomoći prema stavku 2. ovoga članka bit će besplatno kad god je to moguće, uz uvažavanje materijalnih mogućnosti djetetovih roditelja ili drugih osoba koje o njemu skrbe, te će biti osmišljeno tako da djetetu s teškoćama u razvoju osigura djelotvoran pristup obrazovanju, strukovnoj izobrazbi, zdravstvenim i rehabilitacijskim uslugama, pripremi za zapošljavanje i mogućnostima razvoja, na način koji mu omogućuje puno uključivanje u zajednicu i osobni razvoj, uključujući njegov kulturni i duhovni napredak.* Države stranke će u duhu međunarodne suradnje promicati razmjenu odgovarajućih informacija iz područja preventivne zdravstvene zaštite te medicinskih, psiholoških i funkcionalnih postupaka s djecom koja imaju teškoće u razvoju, uključujući širenje i pristup informacijama o metodama rehabilitacije, obrazovanju i izboru zanimanja, kako bi države stranke razvile njihove sposobnosti i vještine te proširile svoja iskustva u tim područjima. U svezi s tim, osobita pozornost posvetit će se potrebama zemalja u razvoju. Konvencija o pravima djeteta, usvojena na 44. zasjedanju Opće skupštine Ujedinjenih naroda 20. studenoga 1989. godine (rezolucija br. 44/25) stupila na snagu 2. rujna 1990. godine, Republika Hrvatska, Ministarstvo vanjskih i europskih poslova, Zagreb. Dostupno na: <http://www.mvep.hr/hr/vanjska-politika/multilateralni-odnosi0/multi-org-inicijative/ujedinjeni-narodi/konvencija-o-pravima-djeteta/> (30.9.2016.).

²⁰ Za osobe s invaliditetom posebno su značajne odredbe koje se odnose na: *obvezu država stranaka na priznavanje prava na rad i punu zaposlenost (članak 6.), prava na socijalnu sigurnost, uključujući i socijalno*

Deklaracija o pravima osoba s invaliditetom (1975.)²¹, Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom (1993.)²², Jedinstvena politika rehabilitacije za osobe s invaliditetom (1992.), Rezolucija o jednakim mogućnostima za osobe s invaliditetom (1996.), Rezolucija o znakovnom jeziku gluhih (1988.), 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. (2006.)²³, Strategija EU o invaliditetu 2010.-2020. (2010.) te Preporuka za rehabilitacijske politike prema osobama s invaliditetom (1992.).

Sve te preporuke, strategije, planovi, rezolucije, deklaracije i konvencije, napravljene su s namjerom da se osobama s invaliditetom omoguće ista prava, kao i svim ostalim osobama te da se zaštite od diskriminacije.

Činjenica je da danas u Hrvatskoj ne postoje podaci o ukupnom broju osoba s invaliditetom, već samo podatak o broju osoba s invaliditetom koje u pojedinim sustavima ostvaruju neko od prava. Procjenjuje se da bi taj broj mogao biti oko 443.746 osoba s invaliditetom.²⁴

Temeljem ovakvih podataka ne može se dobiti cjeloviti uvid u pojavnost ove problematike.

Osobama s invaliditetom potrebno je ponuditi široku lepezu zanimanja usklađenih s aktualnim i perspektivnim potrebama tržišta rada i mogućnosti njihovog stjecanja. U skladu s time

osiguranje (članak 9.), prava na najveću moguću zaštitu i pomoć obitelji (članak 10.), te prava na životni standard dostatan za čovjeka i njegovu obitelj (članak 11.). Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1996.). Dostupno na: http://www.pariter.hr/wp-content/uploads/2014/10/medjunarodni_pakt_o_gospodarskim_socijalnim_i_kulturnim-pravima.pdf (4.10.2016.).

²¹ Osoba s invaliditetom je svaka osoba koja je zbog tjelesnog i/ili mentalnog oštećenja, privremenog ili trajnog, prošlog, sadašnjeg ili budućeg, urođenog ili stečenog pod utjecajem bilo kojeg uzroka, izgubila ili odstupa od očekivane tjelesne ili fiziološke strukture te je ograničenih ili nedostatnih sposobnosti za obavljanje određene aktivnosti na način i u opsegu koji se smatra uobičajenim za ljude u određenoj sredini. Dostupno na: http://www.dijete.hr/joomdocs/067_Deklaracija%20o%20pravima%20osoba%20s%20invaliditetom.pdf (30.9.2016.).

²² Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom Dostupno na: http://www.hsuir.hr/Dokumenti/Standardna_pravila_1_20147394632.pdf (30.9.2016.).

²³ 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., Preporuka REC (2006) 5 Odbora ministara državama članicama, Vijeće Europe, 2006. Dostupno na: http://www.mspm.hr/UserDocsImages/zgrbac/Akciojski_plan_Vijeca_Europe_za_promicanje_prava_i_potpuno_g_sudjelovanja_u_drustvu_osoba_s_invaliditetom.pdf (30.9.2016.).

²⁴ Nav. dj.

potrebno je revidirati postojeće i izraditi nove programe profesionalnog osposobljavanja osoba s invaliditetom, usklađene s razvojem novih tehnologija, što zahtijeva primjerenu edukaciju svih sudionika integriranog profesionalnog osposobljavanja ovih osoba, procesa profesionalne rehabilitacije i zapošljavanja osoba s invaliditetom. Kako bi sadašnji sustav socijalne skrbi mogao na odgovarajući način osigurati najveću moguću mjeru sudjelovanja osoba s invaliditetom u društvenom i gospodarskom životu, potrebno ga je ustrojiti na način koji će jamčiti podizanje razine njegove učinkovitosti. U tom smislu bilo bi potrebno sustav socijalne skrbi u velikom dijelu vezati uz razinu lokalne zajednice na način da se time omogućí zadovoljavanje optimalnih životnih potreba.

Također, jedna od značajki koju bi sustav socijalne skrbi trebao osigurati je i pružanje brzih i dostupnih informacija putem elektroničke mreže te poticanje prilagođavanja sredstava komunikacije potrebama osoba s invaliditetom u odnosu na pojedine vrste oštećenja.²⁵

Mnoge vlade potpisale su i uvele Standardna pravila izjednačavanja mogućnosti za osobe s posebnim potrebama Ujedinjenih naroda.²⁶

Jedan od velikih problema je što u Republici Hrvatskoj ne postoji jedinstvena definicija osoba s invaliditetom. Različiti sustavi koriste također i različite pojmove, što ponekad rezultira manjim ili većim praktičnim problemima.

Tako, primjerice, sustav socijalne skrbi koristi pojam tjelesno ili mentalno oštećene osobe²⁷, dok sustav prosvjete koristi pojam djeca i mladi s teškoćama u razvoju, a sustav mirovinskog osiguranja i zapošljavanja²⁸ koristi pojam osobe s invaliditetom.

Prema jednoj od novijih definicija koju daje Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom:²⁹ *osoba s invaliditetom je svaka osoba kod koje postoji tjelesno, osjetilno ili mentalno oštećenje koje za posljedicu ima trajnu ili na najmanje 12 mjeseci smanjenu mogućnost zadovoljavanja osobnih potreba u svakodnevnom životu*³⁰.

²⁵ Nacionalni program zaštite i promicanja ljudskih prava od 2008. do 2011. godine. Dostupno na: <http://www.propisi.hr/print.php?id=7378> (30.9.2016.).

²⁶ Standardna pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s posebnim potrebama. Dostupno na: http://www.hsuir.hr/Dokumenti/Standardna_pravila_1_20147394632.pdf (30.9.2016.).

²⁷ Prema Zakonu o socijalnoj skrbi Narodne novine 73/97, te njegovim izmjenama i dopunama – Narodne novine 27/2001, 59/2001, 82/2001, 103/2003, 44/2006, 79/2007.

²⁸ Zakon o mirovinskom osiguranju. Narodne novine 157/2013, 151/2014, 33/2015, 93/2015.

²⁹ Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom. Dostupno na: <http://www.zakon.hr/z/493/Zakon-o-profesionalnoj-rehabilitaciji-i-zapo%C5%A1ljavanju-osoba-s-invaliditetom>, Narodne novine 143/02, izmjena i dopuna Zakona, Narodne novine 43/2005 (30.9.2016.).

³⁰ Nav. dj.

Osobe s invaliditetom uključuju one koji imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima. (Konvencija o pravima osoba s invaliditetom).³¹

Prema Konvenciji UN-a o pravima osoba s invaliditetom:³² invaliditet nastaje kao rezultat međudjelovanja osoba s oštećenjima i prepreka koje proizlaze iz stajališta njihove okoline te iz prepreka koje postoje u okolišu, a koje onemogućuju njihovo puno i djelotvorno sudjelovanje u društvu na izjednačenoj osnovi s drugim ljudima.³³

Konvencija jasno navodi da se osobama s invaliditetom smatraju i osobe s intelektualnim oštećenjima i osobe s mentalnim ili psiho-socijalnim oštećenjem (osobe s duševnim smetnjama, psihičkim bolestima ili problemima mentalnog zdravlja).³⁴

Termini za prikladno oslovljavanje osoba s invaliditetom se mijenjaju. Kroz neko vrijeme uz određeni termin počinju se vezati negativne konotacije. Ujedno se i svijest društva mijenja i razvija pa se to odražava i u načinu oslovljavanja osoba s invaliditetom. Nakon rasprave o terminologiji osoba s invaliditetom koju je organizirala pravobraniteljica za osobe s invaliditetom u 2009. godini, donesen je zaključak da se i dalje podržava terminologija iz Sheratonske deklaracije donesene 2003. godine. Jednoglasno su podržani termini „osoba s invaliditetom“ i „dijete s teškoćama u razvoju“.³⁵

Uz navedeno preporuča se i korištenje ovih termina: osoba koja se kreće uz pomoć invalidskih kolica, osoba s teškoćama u kretanju umjesto invalidi prikovani uz kolica, osoba oštećena vida, osoba oštećena sluha, osoba s mišićnom distrofijom, osoba s multiplom sklerozom, osobe s intelektualnim teškoćama (umjesto osobe s mentalnom retardacijom ili mentalno retardirane osobe budući da je termin retardiran u kolokvijalnom govoru dobio izrazito pogrdno značenje), osobe s psiho-socijalnim invaliditetom umjesto psihijatrijski pacijenti, psihički/duševni bolesnici, mentalni bolesnici.³⁶

³¹ Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. Dostupno na:

http://narodnenovine.nn.hr/clanci/međunarodni/2007_06_6_80.html (30.9.2016.).

³² Nav. dj.

³³ Osnovni pojmovi i definicije osoba s invaliditetom, Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, Zagreb. Dostupno na:

<http://www.zosi.hr/component/k2/item/150osnovni-pojmovi-i-definicije.html> (30.9.2016.).

³⁴ Nav. dj.

³⁵ Nav. dj.

³⁶ Nav. dj.

U Republici Hrvatskoj često se koristi i pojam osobe s posebnim potrebama. Ovaj je pojam posljedica sve više prisutne inkluzije (edukacijske, ali i šire socijalne), o temeljnim ljudskim pravima i podrazumijeva ravnopravnu participaciju u socijalnom životu, odnosno upravo podjednake šanse za sve. Preduvjet je, (kada se radi o osobama s invaliditetom, ali i ostalim ranjivim socijalnim skupinama), svjesnost i aktivni angažman društvene zajednice u stvaranju uvjeta (mjere "pozitivne diskriminacije") za zadovoljenje svakodnevnih potreba osoba s invaliditetom. Same osobe s invaliditetom ističu međutim neprimjerenost ovog pojma, jer se, kako ističu, ne radi o zadovoljenju posebnih, već uobičajenih ljudskih potreba.³⁷

³⁷ Nav. dj.

4. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA OSOBE S INVALIDITETOM

Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom namijenjene su svim osobama koje iz bilo kojeg razloga ne mogu koristiti standardne knjižnične usluge.

To su osobe s fizičkim i mentalnim poteškoćama, slijepe i slabovidne osobe, osobe s različitim poteškoćama u čitanju i pisanju, tj. učenju, gluhe i nagluhe osobe, gluhoslijepe osobe, bolnički pacijenti, osobe smještene u domove umirovljenika, starije slabo pokretne osobe i osobe u kaznenim ustanovama.³⁸ U novije vrijeme tu spadaju osobe s demencijom i beskućnici.³⁹

Uloga knjižnica je da se prilagodi svim tim korisnicima te im ponudi pristup informacijama, kao i relevantne usluge i izvore, bez ograničenja, tj. na isti način kao i svim drugim korisnicima knjižnice.⁴⁰

Kako knjižnica može pomoći svim ovim posebnim korisničkim skupinama?

Na način da ih uključuje u društveni život knjižnice, da ih educira, informira, organizira radionice od njihovog interesa, prilagodi i unaprijedi knjižnične usluge, prostor u i ispred knjižnice (poput prilagođenog prilaza knjižnici, sanitarija, prostora za korisnike, prostora između polica knjiga i slično), surađuje s drugim knjižnicama i ustanovama i kroz sve navedene mehanizme pomogne u olakšavanju svakodnevnih životnih prepreka osoba s invaliditetom.

Kada govorimo o knjižničnim uslugama za osobe s invaliditetom, veliku ulogu u Hrvatskom knjižničarskom društvu ima Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama.⁴¹

³⁸ Čelić-Tica, Veronika; Gabriel, Dunja-Marija. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao dio nacionalne strategije jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 49, 1(2006), str. 38.

³⁹ Stručni skup s međunarodnim sudjelovanjem – Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne – stanje i perspektive, povodom 5. obljetnice usluge za slijepe i slabovidne, Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013.

⁴⁰ IFLA Code of Ethics for Librarians and other information Workers, Dostupno na:

<http://www.ifla.org/news/ifla-code-of-ethics-for-librarians-and-otherinformation-workers-full-version> (30.9.2016.)

⁴¹ U 2000. godini Skupština HKD-a usvojila je prijedlog osnivanja Radne grupe za knjižnične usluge za OPP, u sklopu Sekcije za narodne knjižnice. Tijekom 2001. Radna grupa za OPP uspostavila je suradnju s Hrvatskim čitateljskim društvom i Hrvatskom udrugom za disleksiju, a tijekom 2002. sudjelovala je u organizaciji radionice o ulozi knjižnica u opismenjivanju osoba s posebnim potrebama i seminara za knjižničare o prepoznavanju djece s poteškoćama u čitanju i pisanju u suradnji s logopedima. Iste godine Radna grupa za OPP prerasla je u

Opći ciljevi i zadaci Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama 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,
- 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,

Komisiju, a 2003. godine, Komisija za OPP primljena je u članstvo IFLA-ine Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zahvaljujući tome, od 2005. godine do danas, predstavnik iz Hrvatske. kontinuirano sudjeluje u radu Stalnog odbora IFLA-ine Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama sa statusom redovnog člana s pravom glasa i član je Međunarodne mreže za lako čitanje kojoj je cilj obavješćavanje i širenje saznanja o građi laganoj za čitanje, buđenje svijesti o potrebi za takvom građom, širenje međunarodnih kontakata i veza za pitanja lagane građe te razmjenu informacija, ideja i iskustava .

Tijekom 2000. članovi Hrvatskog književnog društva, zaposleni na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu i u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu, udružili su se u provedbi probnog istraživanja i prikupljanja podataka o djelovanju različitih udruga za osobe s posebnim potrebama u Republici Hrvatskoj i postojanju specijaliziranih knjižnica ili knjižničnih zbirki.

Tijekom 2001. Radna grupa je uspostavila suradnju s Hrvatskim čitateljskim društvom (HČD) i Hrvatskom udrugom za disleksiju (HUD). U suradnji s navedenim udrugama tijekom 2002. sudjelovala je u organizaciji radionice o ulozi knjižnica u opismenjavanju osoba s posebnim potrebama. Stručni skup s međunarodnim sudjelovanjem – Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne – stanje i perspektive, povodom 5. obljetnice usluge za slijepe i slabovidne u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica, Koprivnica, 2011.

- prijevod na hrvatski jezik međunarodnih standarda i smjernica za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama.⁴²

Da bi potaknula razvoj knjižničnih usluga za osobe s invaliditetom, IFLA je donijela i niz smjernica kojima daje upute knjižnicama i njihovom osoblju za specifičan rad s navedenom skupinom korisnika.

Te smjernice izrađene su posebno za sve vrste invaliditeta:

- smjernice za razvoj službi i usluga za slijepe,
- smjernice za građu laganu za čitanje,
- 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.⁴³

U daljnjem tekstu ukratko ćemo se osvrnuti na neke od najvažnijih smjernica u kontekstu osoba s invaliditetom, ponajprije na Smjernice za razvoj službi i usluga za slijepe, Smjernice za laganu građu, Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe i Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom. Smjernice služe knjižničarima kao savjeti i prijedlozi za poboljšanje korisničkih usluga i rad s različitim vrstama korisnika.

Smjernice za razvoj službi i usluga za slijepe

Smjernice za razvoj službi i usluga za slijepe opisane su u IFLA-inom priručniku Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: Smjernice za razvoj službi i usluga. S obzirom na njihovu važnost i značaj bit će razrađene u zasebnom poglavlju.

⁴² Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Plan i program rada. Dostupno na: http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/plan_i_program/ (30.9.2016.).

⁴³ Frajtag, Sanja, Gabriel, Dunja Marija, Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama: deset godina djelovanja (2000. – 2010.), Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010. , str. 3-4

Smjernice za laganu građu

U Smjernicama za laganu građu za čitanje navodi se da je *demokratsko pravo svakoga da u razumljivom obliku ima pristup kulturi, literaturi i informacijama*.⁴⁴

Iako na hrvatskome tržištu još uvijek nema sustavne proizvodnje građe koja je objavljena u obliku laganome za čitanje (nego postoje samo sporadična izdanja), Smjernice bi trebale biti izvor novih korisnih informacija i poticajne za sve ustanove i pojedince koji se bave osobama s različitim oblicima teškoća u jeziku, čitanju i pisanju. Uloga ovih međunarodnih Smjernica vrlo je široka, jer pruža podatke prijeko potrebne za ostvarivanje demokratskih prava osoba s različitim teškoćama, u smislu prava na pristup informacijama, prava na obrazovanje te omogućivanje samostalnog života i zaštitu dostojanstva osoba s invaliditetom.⁴⁵

Smjernice su usmjerene na odrasle, djecu i mlade, a ciljne skupine su: osobe s disleksijom i ostalim teškoćama čitanja; osobe s intelektualnim teškoćama, osobe s neuropsihijatrijskim teškoćama, „prelingvalno“ gluhe osobe, gluhoslijepe osobe, osobe s afazijom, osobe s demencijom, osobe s ograničenim vještinama čitanja uzrokovanim drugim čimbenicima (novi useljenici, drugi neizvorni govornici jezika, loši čitači, djeca).

One imaju tri osnovna cilja: opisati prirodu građe lagane za čitanje i potrebu za tom vrstom građe te odrediti glavne ciljne skupine, ponuditi naputke nakladnicima građe lagane za čitanje i organizacijama i uredima koji pomažu osobama s teškoćama u čitanju, kao i ponuditi prijedloge nakladnicima građe lagane za čitanje te organizacijama i agencijama koje pružaju podršku osobama s teškoćama čitanja. Da bi knjižnica ispunila potrebe svih navedenih ciljnih skupina, potrebno je korisnika upoznati s odgovarajućom publikacijom laganom za čitanje te da publikacija bude lagana i razumljiva. No, ne odgovaraju svi proizvodi lagani za čitanje čitateljima iz svih ciljnih skupina i to je jedini problem Smjernica, jer na knjižničarima ostaje prilagoditi građu korisniku.

Uloga knjižnica i knjižničnog osoblja u provođenju smjernice tumači se na sljedeći način:

Knjižnično osoblje bi trebalo biti osposobljeno za pružanje pomoći svim korisnicima, uključujući i osobama s teškoćama. Zaduženi član osoblja treba biti odgovoran za

⁴⁴ Smjernice za građu laganu za čitanje. Hrvatsko knjižničarsko društvo : Zagreb, 2011. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/380> (3.10.2016.).

⁴⁵ Nav. dj.

dostupnost informacija o knjižnoj građi svima (brošure, plakati, mrežne stranice itd.)

Knjižnično osoblje također može osigurati programe⁴³ opismenjavanja za one koji žele naučiti čitati ili ih uputiti na druge usluge opismenjavanja.⁴⁶

U smjernicama se također ističe važnost ugodnog prostora; od orijentacijskih oznaka, crta u boji na tlu koja vodi do relevantne građe, prostora za čitanje sa CD-playerom, računalima i mjestima za sjedenje. Preporuča se da građa za osobe s teškoćama čitanja bude lagana za čitanje, poput zvučnih knjiga, novina (posebno je poželjna elektronička inačica dnevnih novina koja ima mogućnost prilagodbe teksta), časopisa (zvučni časopisi koji sadrže tekuće informacije o svjetskim događajima dostupni putem knjižnica za slijepe). Poželjna usluga je usluga čitanja korisnicima. Od velike pomoći su također video vrpce s titlovima laganima za čitanje, programi (računalni softveri) koji su posebno namijenjeni osobama s disleksijom, a preporuča se posebna zbirka za korisnike s teškoćama čitanja i redovno obavješćavanje korisnika o postojećim uslugama.

Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe

U Smjernicama za knjižnične službe i usluge za gluhe objašnjava se kako je gluhoća *nevidljivi hendikep*“ jer „*uobičajenim promatranjem ne možemo primijetiti da je osoba gluha te se gluhe osobe na neki način stapaju sa širom zajednicom.*⁴⁷

Knjižnice imaju odgovornost da svoje zbirke i usluge učine dostupnima, a kao najveći problem ističe se komunikacija, koja zahtjeva dodatna znanje i tehnička pomagala. IFLA-ine smjernice razlikuju nekoliko kategorija osoba u zajednici gluhih korisnika. To su: 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, čujućci članovi obitelji gluhih osoba.⁴⁸

Što se tiče knjižničarskog osoblja u smjernicama se navodi da bi osoblje trebalo biti profesionalno te odgovarajuće stručno osposobljeno. Također, osoblje knjižnice trebalo bi biti educirano o pitanjima važnim za pružanje službi i usluga gluhim korisnicima.

⁴⁶ Nav. dj.

⁴⁷ Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

⁴⁸ Nav. dj.

Predlaže se da se osoblje knjižnice osposobi za komunikaciju s gluhim korisnicima, da tekstualni telefon (TTY) bude dostupan na glavnim mjestima za pružanje usluga, da web stranica knjižnice bude dostupna i gluhim korisnicima, nadalje, knjižnice bi trebale raspolagati komunikacijskim pomagalicama, kao što su različiti sustavi slušnih pomagala, opreme za titlovanje izlaganja „uživo“; opreme za pisanje bilježaka gluhim korisnicima uz pomoć računala, ugraditi vidljive znakove upozorenja i slično.⁴⁹

Što se tiče knjižnične zbirke, knjižnice bi trebale skupljati građu koja će zanimati i gluhe (misli se na građu vezanu uz kulturu gluhih korisnika) i ostale korisnike, prikupljati informacije o različitim pristupima školovanja gluhih, referalnim centrima i programima za gluhe korisnike.

Govoreći o službama i uslugama, Smjernice navode da je najvažnije staviti sve usluge, zbirke i službe na raspolaganje gluhim korisnicima te uključiti u osmišljavanje i razvoj knjižničnih službi i usluga, namijenjenih gluhim korisnicima.

Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom

U Smjernicama za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom navodi se da je od iznimne važnosti obrazovati buduće knjižničare o problemima i potrebama osoba s disleksijom te im pružiti kontinuirano usavršavanje. Preporuča se da svaki korisnik s disleksijom ima svog knjižničara koji poznaje probleme disleksije. Osim toga, od velike je važnosti knjižničar educiran za probleme disleksije na dječjem odjelu knjižnice, kao i neizostavan dio dječje zbirke: zvučne knjige, bogato ilustrirane i lagane za čitanje. Savjetuje se uvođenje usluge čitanje korisnicima, a od velike su pomoći video-trake s titlovima laganim za čitanje i računalni programi posebno namijenjeni osobama s disleksijom.⁵⁰

Pored opisanih smjernica IFLA je i objavila dokument, pod nazivom *Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu*⁵¹ koji govori o pristupu knjižnicama osobama s invaliditetom. Teme koje su obuhvaćene dokumentom su: fizički pristup knjižnici, vrste medija i usluge i komunikacija. Što se tiče fizičkog pristupa knjižnici IFLA-ine sugestije su sljedeće: dovoljan broj parkirnih mjesta označenih međunarodnim simbolom za osobe s invaliditetom, parkiralište blizu ulaza u knjižnicu, jasne i lako čitljive oznake, dobro osvijetljen put do ulaza bez prepreka, kosi prilaz i stepenice s rukohvatima, rukohvati s obje

⁴⁹ Nav. dj.

⁵⁰ Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2004.,

⁵¹ Irvall, Birgitta. *Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu*. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/399> (30.9.2016.).

strane kosog prilaza, ulazna vrata dovoljno široka za prolazak invalidskih kolica, bez stepenica ispred vrata – za lakši pristup ulaska u invalidskim kolicima, dobro osvijetljena dizala s gumbima i oznakama na brajici i glasovnim uputama, police koje je moguće dosegnuti iz invalidskih kolica, stolovi za čitanje i stolovi za računala različite visine u svim dijelovima knjižnice, stolice s čvrstim naslonima za ruke, prolaz između polica s knjigama bez prepreka, vidljiv i čujan požarni alarm, barem jedan toaletni prostor za osobe s invaliditetom, pomičan pult, sustav s auditornom induktivnom petljom za osobe s oštećenjima sluha, dostupna stanica za samorazduživanje i samozaduživanje građe, taktilna linija u boji koja vodi do odjela, dostupnost zvučnih knjiga i druge posebne građe, udobni prostor za sjedenje s dobrom rasvjetom za čitanje, kazetofon, CD uređaji za reprodukciju, DAISY (*Digital Audio Information System*)⁵², uređaji za reprodukciju i ostala oprema neophodna za korištenje audiovizualne zbirke, povećalo, povećalo sa svjetlom, elektronički čitač, računala s programima za prilagođavanje ekrana i softverom dizajniranim za osobe s poteškoćama pri čitanju i osobe sa sniženim intelektualnim sposobnostima.⁵³

⁵² DAISY je 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 (*Digital Accessible Information System*), Dostupno na: www.daisy.com (3.10.2016.).

⁵³ Irvall, Birgitta. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/399> (3.10.2016.).

4.1. Povijest knjižnica za slijepe i slabovidne osobe

Javne knjižnične službe i usluge nastale su tijekom protekla dva stoljeća, no povijest knjižnice stara je koliko i potreba za očuvanjem prošlosti i dijeljenjem iskustva.

Usporedno s razvojem knjižnica u građanskom društvu, nastale su knjižnice za slijepe i slabovidne kako bi ispunile svoju ulogu u obrazovanju, podučavanju i cjeloživotnom učenju za sve osobe.

Sredinom 19. stoljeća, žene volonterke započele su s radom namijenjenom osobama s posebnim potrebama, a neke od njih organizirale su knjižnične usluge za slijepe. Misionarke koje su radi širenja kršćanstva počele dijeliti Biblije u prilagođenom obliku, bile su uglavnom zaslužne za osnivanje knjižnica za slijepe i slabovidne u Aziji i Africi. Mnoge knjižnice za slijepe i slabovidne izrasle su iz ustanova za rehabilitaciju slijepih i slabovidnih ili kao pokušaj potpore slijepim ratnim veteranima.⁵⁴

Nacionalna knjižnica za slijepe u Velikoj Britaniji osnovana je 1860. godine s ciljem pristupa slijepih osoba knjižničnim uslugama.⁵⁵

Prvi pisani tragovi o nastojanjima da se na prostoru Republike Hrvatske organizirano pristupi formiranju knjižničnih usluga za slijepe datiraju iz 19. stoljeća, točnije 1895. kada je u Zagrebu otvoren prvi Zavod za odgoj slijepe djece u jugoistočnoj Europi, koji djeluje i danas pod nazivom Centar za odgoj i obrazovanje "Vinko Bek".

U Zavodu je, između dva svjetska rata, postojala knjižnica za slijepe korisnike. Za one prilike bila je to prilično bogata knjižnica koja je raspolagala s nekoliko stotina svezaka na brajici.

Iz tog je perioda sačuvana najstarija knjiga prepisana na brajici (danas u fondu Hrvatske knjižnice za slijepe) - "Amor i psiha" iz 1908. godine.⁵⁶

Kada je 1921. godine osnovano Društvo za izobražene slijepce, pored ostalih aktivnosti u okviru ovog društva spominje se i knjižnica s fondom na brajici, po svoj prilici na lokaciji u Ilici 5 u zgradi imena Oktogon.⁵⁷

⁵⁴ Povijest knjižnica za slijepe u informacijsko doba, Smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2006.

⁵⁵ Nav. dj.

⁵⁶ Šupe, Tanja, Knjižnice za slijepe i slabovidne s posebnim osvrtom na prvu dječju knjižnicu za djecu s oštećenjem vida, 2013. Vjesnik bibliotekara, 56 (2013), 4 ; str. [169]-178.

⁵⁷ Nav. dj.

Godine 1949. u okviru Gradskog odbora Saveza slijepih Zagreb zahvaljujući i slijepim volonterima, počinju se sustavno ručno prepisivati knjige na brajici.⁵⁸

Tako je nastao fond od nekoliko desetaka djela koji je funkcionirao kao posudbena zbirka sve do kraja 1964. godine i poslužio za osnivanje republičke biblioteke koja je započela s radom 1965. godine kao jedna od važnih djelatnosti Hrvatskog saveza slijepih. Danas ona djeluje kao samostalna ustanova, a u svom posjedu ima fond od 2.142 naslova na brajici s 3.192 primjerka i 2.513 naslova zvučnih knjiga s 13.688 primjeraka.⁵⁹

Nakon formiranja Saveza slijepih Jugoslavije, biblioteka u Zagrebu dobiva jedan dio knjižnog fonda, a ponešto se, ovisno o sredstvima, nabavlja i iz tada jedine tiskare za slijepe "Filip Višnjić" iz Beograda. Uskoro je knjižnica počela posuđivati knjige ne samo slijepima u Hrvatskoj nego i u čitavoj bivšoj Jugoslaviji. Iz godine u godinu vladao je sve veći interes za knjižnicu i povećavao se broj korisnika, tako da je knjižni fond postao premali za zadovoljavanje svih potreba korisnika za različitim vrstama literature, posebno znanstvene i udžbenika.

Stoga se 1969. osniva vlastita tiskara za proizvodnju na brajici. Prva knjiga na brajici iz vlastite produkcije bila je "Bonton" Branka Ivkovića.⁶⁰

Ista je situacija bila sa zvučnim fondom. Mali broj dobivenih naslova nije mogao zadovoljiti sve veće potrebe i zahtjeve korisnika pa je 1970. godine započeo s radom studio za snimanje zvučnih izdanja. Prva knjiga tada snimljena na magnetofonske vrpce bila je "Tajni putnik" Georges Simenona, a odabir kriminalističkog romana vjerojatno je bio rezultat nedostatka takve literature za slijepe.

Na tržištu medija, magnetofonske vrpce ubrzo zamjenjuju audiokasete što se odrazilo i na produkciju zvučnih knjiga za slijepe pa je već 1975. godine u studiju snimljena prva knjiga na standardnim audiokasetama, ne samo u Hrvatskoj, već i na području bivše Jugoslavije - Hrvoje Hitrec "Pustinjakov pupak".

Prateći produkciju knjiga za slijepe u svijetu te zahvaljujući napretku tehnologije na tom području, Hrvatska knjižnica za slijepe započinje 1988. godine projekt digitalnog snimanja, odnosno slijepi snimatelji operateri u studijima počinju koristiti u snimanju računalnu tehniku s posebnim prilagođenim programom.

⁵⁸Frajtag, Sanja, Hrvatska knjižnica za slijepe – odjeli i usluge. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 63-75.

⁵⁹ Nav. dj.

⁶⁰ Stručni skup s međunarodnim sudjelovanjem – Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne – stanje i perspektive, povodom 5. obljetnice usluge za slijepe i slabovidne, Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013.

Modernizira se i proizvodnja knjiga na brajici, pa 1994. godine računala zamjenjuju tiskarske strojeve. Uredbom Vlade Republike Hrvatske 2000. godine, knjižnica postaje samostalna javna ustanova u kulturi koja se financira iz državnog proračuna.

Hrvatska knjižnica za slijepe dobila je svoje mjesto u knjižničnom sustavu Hrvatske, a ostaju joj specifičnosti - pored posudbenog odjela ima i vlastitu proizvodnju u studijima za snimanje zvučnih izdanja i brajčnoj tiskari. Kao članica međunarodnih stručnih udruženja, IFLA-ine Sekcije Knjižnica s uslugama za osobe kojima nije dostupan standardni tisak (prije Sekcija knjižnica za slijepe) i DAISY konzorcija, u poziciji je pratiti i ovisno o financijskim sredstvima primjenjivati nove tehnologije u proizvodnji knjiga i ostalog materijala za slijepe i slabovidne.

Godine 2000. započinje s izradom zvučnih knjiga na CD-u i u MP3 formatu. Godine 2003. započinje s projektom digitalizacije arhive, odnosno prebacivanja originala zvučnih knjiga s magnetofonskih vrpca na analogni medij – CD, čime povećava svoj knjižni fond. Snimanjem u DAISY formatu (kratica za digitalni audio informacijski sustav), 2010. godine pridružuje se velikoj obitelji proizvođača zvučnih knjiga za slijepe u formatu koji prvi put omogućuje slijepoj osobi navigaciju po tekstu na nekoliko razina - po broju stranica, poglavljima, naslovima, nadnaslovima, bilješkama i sl. Nabavljeno je i dvadesetak DAISY playera koji se posuđuju korisnicima.⁶¹

Fond Hrvatske knjižnice za slijepe popunjava se vlastitom produkcijom – godišnjim izdavačkim programom snimanja i tiskanja kojim se nastoje obuhvatiti naslovi s top lista najtraženijih u većim knjižnicama ili najprodavanijih izdanja u knjižarama u tekućoj godini. Najvećim su dijelom to naslovi iz lijepe književnosti, domaće i strane, a potom slijedi publicistika i znanstveno popularna produkcija.⁶²

Zbog ograničene mogućnosti pristupu informacijama koja se za najveći broj slijepih osoba svodi na medije kao što je radio i djelomično televizija, knjižnica izdavanjem časopisa nastoji svojim korisnicima približiti što je moguće više informacija sa svih područja koja su od interesa osobama zdravog vida. Hrvatska knjižnica za slijepe izdavač je časopisa u zvučnoj tehnici na audio kazetama i CD-ovima.⁶³

Fond se popunjava vlastitom produkcijom – godišnjim izdavačkim programom snimanja i tiskanja kojim se nastoje obuhvatiti naslovi s top lista najtraženijih u većim knjižnicama ili

⁶¹ Nav. dj..

⁶² Prema podatku iz Hrvatskog saveza slijepih, Dostupno na: <http://www.ipsis.hr/static/hr/gls.htm> (3.10.2016.).

⁶³ Stručni skup s međunarodnim sudjelovanjem – Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne – stanje i perspektive, povodom 5. obljetnice usluge za slijepe i slabovidne, Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013.

najprodavanijih izdanja u knjižarama u tekućoj godini. Najvećim su dijelom to naslovi iz lijepe književnosti, domaće i strane, a potom slijedi publicistika i znanstveno popularna produkcija.⁶⁴

Zbog ograničene mogućnosti pristupu informacijama koja se za najveći broj slijepih osoba svodi na medije kao što je radio i djelomično televizija, knjižnica izdavanjem časopisa nastoji svojim korisnicima približiti što je moguće više informacija sa svih područja koja su od interesa osobama zdravog vida. Hrvatska knjižnica za slijepe izdavač je sljedećih časopisa u zvučnoj tehnici na audio kazetama i CD-ovima.⁶⁵

Hrvatska knjižnica za slijepe jedina je takva knjižnica u Republici Hrvatskoj. To je problem za one slijepe i slabovidne osobe koje su udaljene od Zagreba i u čijoj sredini Udruga za slijepe i slabovidne osobe nemaju sredstva za zapošljavanje osobe koja bi bila na raspolaganju članovima, a pogotovo u školskoj sredini za djecu koja nemaju asistente u nastavi i adekvatnu literaturu na brajici ili audio knjige i slično.

Neosporna je činjenica da su velike zasluge Knjižnice za slijepe i slabovidne danas pod nazivom Hrvatska knjižnica za slijepe, u smislu pružanja knjižničnih usluga slijepim osobama. Ipak, zahtjevi suvremenog društva i količina informacija koje se pojavljuju ne mogu biti zadovoljeni radom samo jedne knjižnice. Najveći problem je brzina kojom informacije dolaze do korisnika. U Republici Hrvatskoj, Hrvatska knjižnica za slijepe do sada je bila jedino mjesto na kojem su se pružale knjižnične usluge za slijepe osobe. Stoga su svi korisnici s područja Republike Hrvatske bili primorani koristiti usluge jedne knjižnice, što nikako ne zadovoljava njihove potrebe u smislu odgovarajućeg i pravovremenog pristupa određenim informacijama.⁶⁶

Korisnikom Hrvatske knjižnice za slijepe može postati svaka slijepa i slabovidna osoba, bez obzira je li član Saveza slijepih ili ne, kao i sve one osobe koje ne mogu čitati standardni tisak bilo zbog oštećenja vida (mrena, disleksija, oštećenja na mozgu i sl.) ili iz nekoga drugog razloga nisu u stanju okretati stranice teksta (nepokretne, teško pokretne osobe i sl.). Kod učlanjenja korisnik dobiva besplatno popis knjiga (u tehnici koja mu odgovara: standardni tisak, brajica, CD) iz kojeg odabire naslove koje želi čitati. Najvećim dijelom knjige se

⁶⁴ Prema podatku iz Hrvatskog saveza slijepih, Dostupno na: <http://www.ipsis.hr/static/hr/gls.htm> (3.10.2016.).

⁶⁵ Stručni skup s međunarodnim sudjelovanjem – Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne – stanje i perspektive, povodom 5. obljetnice usluge za slijepe i slabovidne, Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013.

⁶⁶ Šupe, Tanja, Knjižnice za slijepe i slabovidne s posebnim osvrtom na prvu dječju knjižnicu za djecu s oštećenjem vida, 2013. Vjesnik bibliotekara Hrvatske / [glavna i odgovorna urednica, editor-in-chief Tinka Katić]. - 56 (2013), 4 ; str. [169]-178

posuđuju poštom i šalju se na kućne adrese naših korisnika po cijeloj Hrvatskoj i u inozemstvu. Istoga dana kada je knjiga vraćena u knjižnicu, korisniku se šalje nova. Korisnici iz Zagreba mogu i sami doći posuditi knjige u knjižnicu, a za one teže pokretne, nepokretne ili koji žive sami, s područja Zagreba i Zagrebačke županije jednom tjedno na telefonski poziv organizirana je dostava knjiga automobilom već više od 30 godina. U knjižnicu je učlanjeno 3.037 članova, od toga je aktivnih 1.831.⁶⁷

Upravo iz razloga što postoji jedna Knjižnica za slijepe, potrebno je slijepim i slabovidnim osobama osigurati što bolji pristup građi u narodnim knjižnicama te poboljšati suradnju narodnih knjižnica i udruga i ustanova za slijepe i slabovidne osobe.

⁶⁷ Stručni skup s međunarodnim sudjelovanjem – Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne – stanje i perspektive, povodom 5. obljetnice usluge za slijepe i slabovidne, Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013.

5. KNJIŽNIČNE USLUGE ZA SLIJEPE I SLABOVIDNE OSOBE

Frajtag navodi da su: *Slijepe osobe jedina kategorija korisnika knjižnica kojima zbog specifičnosti invaliditeta nije dostupan knjižni fond i informacije na standardnom tisku.*⁶⁸

Stoga IFLA u svojim smjernicama *Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga*⁶⁹ daje pregled svih knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe.

U Smjernicama se navodi da je potrebno slijepim osobama i osobama koje ne mogu čitati crni tisak osigurati pristup uslugama i narodnih knjižnica, koje surađuju s drugim školskim ili visokoškolskim ustanovama. Također se navodi da bi se knjižnične usluge unutar zajednice trebale razvijati u suradnji s drugim nacionalnim i mjesnim ustanovama.⁷⁰

Neke od najvažnijih usluga koje se navode u smjernice su: usluga dostave građe u narodnim knjižnicama, briga o korisnicima, zajedničko korištenje građe i stručnih znanja, međuknjižnična posudba, razvoj i upravljanje zbirkama, pristup katalozima putem interneta, pristup uslugama i zbirkama, proizvodnja zamjenskih formata, poslovanje i upravljanje, djelovanje i planiranje, knjižnični sustavi, tehnologije i upravljanje promjenama i jamstvo kakvoće o kojima ćemo više reći u nastavku.

▪ Usluga dostave građe u narodnim knjižnicama

Pri pružanju usluge treba uzeti u obzir posebne potrebe slijepih i slabovidnih osoba, je li im potreban prijevoz kako bi došli do knjižnice ili pružanje usluga putem pokretnih knjižnica, dostava u kuću ili poštanske usluge. Smjernice govore o važnosti upućivanja takvih korisnika na pristupačne internet stranice, kao i opskrbljivanje pomagala koja imaju zvučni tekst ili brajlični ispis, budući da se danas informacijske usluge sve više oslanjaju na dostavu u elektroničkom obliku. U Smjernicama se ističe da je idealna knjižnična usluga ona putem koje svaki korisnik ima pristup građi i informacijama, onda kada ih treba, u upotrebljivom formatu te u potrebnoj količini i ondje gdje osoblje razumije potrebe korisnika.⁷¹

⁶⁸Frajtag, Sanja. Hrvatska knjižnica za slijepe : odjeli i usluge. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010)

⁶⁹ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: Smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2006.

⁷⁰ Nav. dj.

⁷¹ Nav. dj.

▪ **Briga o korisnicima - zadovoljavanje korisničkih potreba**

Slijepi i slabovidni korisnici različitih su životnih dobi, zanimanja i interesa, a neki mogu imati i višestruke posebne potrebe. Knjižnice za slijepe trebale bi moći udovoljiti potrebama svih slijepih i slabovidnih korisnika, koliko god oni bili raznoliki te pružati usluge u različitim ustanovama, poput škola i domova za starije osobe.⁷²

Najzahtjevniji su korisnici srednje životne dobi i mlade osobe, jer pohađaju škole, fakultete, rade i grade karijeru. Njihove korisničke potrebe uvelike se razlikuju od potreba korisnika starije životne dobi, budući da oni traže građu i informacije radi profesionalne upotrebe. Knjižnice bi trebale surađivati s poslodavcima i podučavateljima, kako bi podržale profesionalne potrebe svojih slijepih i slabovidnih korisnika. Što se tiče djece i mladih, oni u sve većoj mjeri koriste elektroničke medije, stoga se preporuča knjižnicama da u okviru svojih usluga odaberu pristupačne i odgovarajuće mrežne stranice, kao i poveznice na druge izvore i aktivnosti koje pružaju dodatne informacije i proširuju prilike za učenje. Osim korištenja usluga mrežnih stranica, za djecu su od velike važnosti Programi za poticanje čitanja, jer rano razvijanje zanimanja za čitanje, tijekom cijeloga života održava zanimanje za književnost. Slijepa i slabovidna djeca imaju iste čitateljske potrebe kao i druga djeca, stoga im je potreban niz čitateljskih iskustava i prilika za opismenjivanje. Osim svih navedenih, najbrže rastuća skupina korisnika knjižnica za slijepe i slabovidne su osobe starije životne dobi. Knjižnice bi trebale razvijati programe kojima je namjera poticanje pismenosti i čitateljskih sklonosti osoba starije životne dobi.⁷³

▪ **Zajedničko korištenje građe i stručnih znanja**

Knjižnicama za slijepe preporuča se povezivanje s specijaliziranim ustanovama i drugim knjižnicama za slijepe, kako bi razvijali zbirke, bili u korak s novim tehnologijama, programima i korištenjem građe. Suradnja i zajedničko korištenje građe neophodno je za razvoj knjižničnih usluga slijepih i slabovidnih osoba.⁷⁴

▪ **Međuknjižnična posudba**

Što se tiče međuknjižnične posudbe, one proširuju zbirku dostupnu čitateljima te djeluju kao dio šire mreže, dajući na raspolaganje mnogo više tema i knjiga od jedne ustanove.⁷⁵

⁷²Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: Smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2006.

⁷³ Nav. dj.

⁷⁴ Nav. dj.

⁷⁵ Nav. dj.

- **Razvoj i upravljanje zbirkama namijenjenih osobama koji ne mogu čitati crni tisak**

Slijepim i slabovidnim korisnicima potrebna je raznolika zbirka, koja uključuje popularnu građu, informacije za cjeloživotno učenje ili studij, izvore za obrazovanje na poslu te knjige za sve uzraste koje uključuju knjige za djecu i mlade. Također, u informacijsko doba nije potrebno da se sva građa nalazi na policama, ona može biti na mrežnim stranicama ili u drugim digitalnim knjižnicama. U Smjernicama se preporuča utvrđivanje kriterija za odabir građe, koji bi trebali odražavati potrebe zajednice. Na prvome mjestu bi trebale biti potrebe čitatelja, a preporuča se i koristiti profesionalnu praksu i pomagala za odabir poput savjetovanja s drugim knjižnicama, stručnjacima, autorima ili izdavačima zvučnih časopisa, periodičkih publikacija, kataloga i revija. Osim toga, knjižnice bi trebale biti upućene u zakone o autorskim pravima te razviti postupke kojima bi osigurale oslobađanje od autorskih prava prije objavljivanja jedinice u zamjenskom formatu. Osim zakona o autorskim pravima, postoje ugovori o licenciranju s davateljima sadržaja, koji mogu povećati sadržaj u području elektroničkih zbirki i baza podataka.⁷⁶

- **Pristup katalozima putem interneta**

Pristup katalozima putem interneta, podiže razinu usluge i neposredno povezuje korisnika, kojemu je omogućeno neovisno pretraživanje i korištenje posebnih tehnologija i zbirke.⁷⁷

- **Pristup uslugama i zbirkama**

Smjernice navode da bi knjižnice za slijepe i slabovidne, prilikom stvaranja i proširivanja digitalnih zbirki, trebale misliti na različita softverska i hardverska rješenja koja koriste njihovi korisnici (slijepi i slabovidni korisnici). Pritom se misli na softver za čitanje s ekrana, softver za povećanje ekrana, brajčine displeje i uređaje za bilježenje podataka. Sva pomagala i softveri trebali bi biti besplatni, jednostavni i učinkoviti te dostupni svim korisnicima. Podrazumijeva se da bi knjižnice trebale upoznati korisnike s novim uslugama i tehnologijama te razviti strategije angažiranja i podučavanja korisnika.⁷⁸

- **Proizvodnja zamjenskih formata**

Knjižnice za slijepe najveći su proizvođači knjiga, dokumenata i drugih sadržaja u formatima koje mogu čitati slijepe i slabovidne osobe. Zvučna tehnika i brajica tradicionalno predstavljaju najvažnije formate za knjige i časopise. Zvučna proizvodnja knjiga, tijekom

⁷⁶ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: Smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2006.

⁷⁷ Nav. dj.

⁷⁸ Nav. dj.

mnogih godina, bila je za mnoge slijepe osobe jedini način pristupa informacijama. Zvučne snimke su i dalje najomiljeniji medij, koji većina slijepih i slabovidnih osoba koristi za čitanje. Upravo iz tih razloga, a i predviđajući nestajanje analognih formata, mnoge knjižnice su osnovale DAISY konzorcij, kako bi razvile međunarodni standard i softver za digitalnu proizvodnju zvučnih knjiga. Zvučna knjiga u DAISY⁷⁹ formatu nudi slijepim i slabovidnim korisnicima mogućnosti pretraživanja, pronalaženja poglavlja i stranica, postavljanja straničnika i korištenja kazala, a sve pročitano ljudskim glasom.⁸⁰

▪ **Poslovanje i upravljanje**

U poglavlju Poslovanje i upravljanje navodi se kako je Knjižnicama za slijepe i slabovidne potreban širok opseg vještina i stručno osoblje koje može osigurati vodstvo i motivaciju u okruženju tehnologija i potreba za uslugama podložnom brzim promjenama. Zatim se opisuje koje vještine trebaju imati suvremeni knjižničari te kako bi trebalo izgledati usavršavanje knjižničara. Vrijednosti knjižnice trebale bi odražavati jasne poglede na posebne potrebe, pritom naglašavajući da neznanje vodi do stereotipa te da stavovi često predstavljaju veći problem nego što je tjelesni problem s kojim se osoba s posebnim potrebama suočava. Također je od izuzetne važnosti da knjižnice razvijaju etičke standarde i vrijednosti za rad s korisnicima te da educiraju i senzibiliziraju cjelokupno osoblje i korisnike.

Osoblje bi trebalo biti osjetljivo za korisnikove potrebe, za pitanja privatnosti i za zakonske obveze knjižnice.⁸¹

▪ **Djelovanje i planiranje**

Smjernice navode važnost ostvarivanja plana i programa razvoja, koji se trebaju razvijati i dokumentirati kako bi jasno naznačili svoju usmjerenost i svrhu te uvijek trebaju biti na raspolaganju osoblju, korisnicima, volonterima, donatorima i drugim interesnim skupinama.

⁷⁹ DAISY - *Digital Accessible Information System* akronim je za pristupačan digitalni informacijski sustav.

Ideja za DAISY je nastala iz potrebe za prihvatljivim audio formatom koji bi mogli koristiti slijepi kao i svi oni kojima nije dostupan standardni tisak, a na isti način i jednako djelotvorno kao i osobe zdravog vida. DAISY nudi mogućnost navigacije po tekstu, kretanje po stranicama, poglavljima, naslovima, podnaslovima i sve ono što osoba zdravog vida percipira u tekstu okom. Prve DAISY knjige snimljene su prije desetak godina u Švedskoj. To su bili udžbenici namijenjeni slijepim studentima. DAISY knjige mogu se slušati na DAISY-*playerima* i računalima koja imaju DAISY *software*, kao i na MP3 *playerima*, ali sa ograničenom navigacijom, a mogu se raspačavati na CD/DVD-u, USB-u ili internetom; Šupe, Tanja, Knjižnice za slijepe i slabovidne s posebnim osvrtom na prvu dječju knjižnicu za djecu s oštećenjem vida, 2013.

⁸⁰ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: Smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2006.

⁸¹ Nav. dj.

Strateški planovi trebaju biti: rezultat pregleda procjene potreba, razumijevanja sadašnjih dostignuća te primjerenosti sadašnje usluge; trebaju biti jasni u pogledu ciljeva i zadataka, točno određeni u pogledu sredstava, prilagodljivi, redovito pregledani i korišteni pri određivanju rezultata djelovanja, prema određenim mjerilima.⁸²

▪ **Knjižnični sustavi, tehnologije i upravljanje promjenama**

Integrirani digitalni knjižnični sustav predstavlja skup sustava koje Knjižnice za slijepe koriste za nabavu, proizvodnju i raspačavanje pristupačnih sadržaja. Svi sustavi koje knjižnica nudi, poput obrade posuđenih knjiga, katalogizacije, pristupa katalogima na internetu i slično, prilagođeni su posebnim korisničkim potrebama. U Smjernicama se, u poglavlju o Knjižničnim sustavima, govori o ulozi voditelja knjižnice, upravljanju promjenama i razvoju. Analize pokazatelja uspješnosti također su potrebni knjižnici kako bi mogla analizirati uspješnost provedenih programa. Iz tog razloga potrebno je prikupljati statističke podatke poput ukupnog broja korisnika, posjete internetskih stranica, posuđene jedinice tijekom godine, broj zaposlenika i volontera kao omjer stanovništva ili ciljanih korisnika i slično. Osim navedenih poslova, knjižnice bi trebale i promicati svoje usluge postojećim i budućim korisnicima, udruženjima slijepih i slabovidnih osoba, odgajateljima, izdavačima knjiga i odgovornim osobama.⁸³

▪ **Jamstvo kakvoće**

Važno je savjetovati se s korisnicima te ih uključiti u postupak vrednovanja knjižničnih usluga. Povratna informacija je od velike važnosti kako bi se usluge poboljšale i prilagodile korisnicima, pogotovo ovako specifične skupine. Model jamstva kakvoće trebao bi uključivati povezivanje i suradnju, razine usluge ili standarde, pokazatelje djelovanje, nadziranje, odgovornost, povratne informacije od korisnika, korisničke forume, upitnike, procjenu djelovanja, odgovore na žalbe u odgovarajućem formatu i određivanje sustava vrijednosti.⁸⁴

⁸² Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: Smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2006.

⁸³ Nav. dj.

⁸⁴ Nav. dj.

5.1. Istraživanje Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama o narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj

Koliko su navedene knjižnične usluge zaista i primjenjive u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj može se uočiti kroz istraživanje koje je provela Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama u narodnim knjižnicama. Tijekom 2012. Komisija za OPP provela je anketno istraživanje čiji je bio cilj: evaluirati utjecaj projekta disperzije knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u narodne knjižnice, evaluirati dosadašnji razvoj knjižničnih usluga za populaciju slijepih i slabovidnih osoba, dobiti uvid u knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, dobiti uvid u perspektive razvoja knjižničnih usluga i posebnih programa u Hrvatskoj za navedenu skupinu korisnika.⁸⁵

Odgovore na anketni upitnik dali su knjižnični stručnjaci koji se teorijski i/ili praktično bave unapređivanjem usluga za korisnike u knjižnicama. Od ukupno 21 županije u Hrvatskoj odazvalo se 17 županija, a od 249 knjižnica i njihovih ogranaka (koliko ih ima u 17 županija), samo 86 knjižnica je popunilo anketu.

Rezultati su sljedeći: Računalnu konfiguraciju posjeduje samo 9 knjižnica (10,5 posto), a računalna oprema sastoji se od softvera Jaws for Windows (*Text-to speech software*), *Wintalker Voice, Claro*, OCR programa, elektroničkog povećala (CCTV – *Closed circuit TV*), stolnog elektroničkog čitača, CD playera za DAISY format, skenera i brajevog retka.

Prostor i pristup samo jedne knjižnice je u potpunosti prilagođen kretanju osoba koje ne mogu čitati standardni tisak i to je Gradska knjižnica Marka Marulića Split. Djelomično prilagođen prostor ima 15 knjižnica (17,4%), a njih 50 (58,1%) nema prilagođen prostor osobama koje ne mogu čitati standardni tisak.

Što se tiče zastupljenosti fonda audio knjiga u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj, stanje je samo djelomično zadovoljavajuće, jer 34 knjižnice (39,5%) posjeduju, a 35 (40,7%) ne posjeduju ovaj fond.

Od knjižnica koje posjeduju fond audio knjiga, 14 knjižnica (16,3%) izjasnilo se da imaju još neki fond osim audio knjiga za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak.

Stanje u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj, što se tiče uvažavanja potreba i interesa svih dobnih i stručnih skupina slijepih i slabovidnih osoba, kod nabave fonda također je samo

⁸⁵ Stručni skup s međunarodnim sudjelovanjem – Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne – stanje i perspektive, povodom 5. obljetnice usluge za slijepe i slabovidne, Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013.

djelomično zadovoljavajuće. Tek 31 knjižnica (36%) je u mogućnosti uvažavati navedene potrebe i interese, a 35 (40,7%) knjižnica to ne čini.

42 narodne knjižnice (48,8%), ocijenile su mogućnost nabave građe za osobe s teškoćama u čitanju standardnog tiska lošom. Samo 18 (20,9%) knjižnica ocijenilo je mogućnost nabave građe zadovoljavajućom.

Odgovori na pitanje o namjenskom financiranju za nabavu audio fonda za slijepe i slabovidne osobe pretežno su nezadovoljavajući. Većina knjižnica - njih čak 60 (69,8%) ne prima namjenska sredstva za nabavu audio fonda, dok samo 7 knjižnica (8,1%) dobiva namjenska sredstva.

Od 86 knjižnica koje su odgovorile na anketu, tek njih 20 (23,3%) provodi programe namijenjene osobama koje ne mogu čitati standardni tisak, dok ih većina odnosno 66 knjižnica (76,7%) ne provodi.

Samo 7 knjižnica (35%) koje provode programe za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak izjasnilo da vrednuju programe, a 13 knjižnica (65%) da to ne čine, što ni na koji način ne može pridonijeti poboljšanju provedbe posebnih programa.⁸⁶

Deset anketiranih knjižnica (50%) ima posebnog djelatnika, a drugih deset (također 50%) nema. U 12 (60%) knjižnica, osobe u knjižnici zadužene za provedbu ovakvih programa prošle su dodatnu pouku, a u 8 knjižnica (40%) nisu.

Od 20 knjižnica koje provode posebne programe za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, 4 knjižnice (20%) imaju čak 15-ak ciljanih korisnika, 3 knjižnice (15%) imaju 3 ciljana korisnika. Po 2 knjižnice (10%) imaju 30-ak, pa čak i 50-ak ciljanih korisnika, dok isti postotak knjižnica ne bilježi taj podatak, a 4 knjižnice (20%) uopće nisu odgovorile na ovo pitanje. Po 1 knjižnica (5%) ima ili 2 korisnika ili 10-ak korisnika ili čak 400 ciljanih korisnika.

Knjižnice najčešće svoje posebne usluge predstavljaju radijskim nastupima (65%). Slijedi oglašavanje člancima i oglasima u novinama (55%), *Facebookom* (50 posto) te izjavama za javnost (45%). Nešto je slabije zastupljeno predstavljanje usluga knjižnice televizijskim nastupima (25%).

Rezultati anketnog istraživanja za knjižnične usluge za slijepe i slabovidne osobe, odnosno sve one koji ne mogu čitati standardni tisak, govore da narodne knjižnice tek eksperimentalno koriste svoje konfiguracije za slijepe i slabovidne (ukoliko ih posjeduju) kao i fond audio knjiga te posebne programe poticanja čitanja.

⁸⁶Nav. dj.

Anketnim istraživanjem pokazalo se da nedostaje koordinacija na nacionalnoj i lokalnoj razini po pitanju nabave građe za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, namjensko financiranje posebnih programa i usluga za navedenu skupinu korisnika, poučavanje zaposlenika, poticanje suradnje s nakladnicima u izdavanju prilagođene građe i suradnja s nacionalnim i lokalnim udrugama za različite skupine osoba s posebnim potrebama.

Potrebno je umrežavati narodne knjižnice u smislu boljega međusobnog poznavanja, razmjene programa i informacija, proučavanja i rješavanja problema, kako bi se postojeća sredstva racionalnije usmjeravala kroz razvojne i operativne planove lokalnih sredina, naročito za strateške projekte. Važno je uspostaviti međuknjižničnu programsku suradnju radi okupljanja i mogućnosti razmjene kvalitetnih programa (kao što to već postoji, primjerice u radu s djecom i mladima), a u redovite programe narodnih knjižnica u potpunosti uključiti osobe s posebnim potrebama, u ovom slučaju sve one koji ne mogu čitati standardni tisak, kako bi se u praksi ostvarilo proklamirano načelo slobodnog pristupa informacijama za sve građane.

Daljnji razvoj nacionalne politike treba ići u smjeru otkrivanja i obuhvaćanja šire kategorije korisnika tj. svih onih kojima iz nekog razloga nije dostupan standardni tisak. Tako po uzoru na međunarodnu praksu Daisy, zvučna knjiga treba u narodnim knjižnicama postati dostupna korisnicima s disleksijom, disgrafijom, demencijom, motoričkim oštećenjima i sl. Time će narodne knjižnice svim svojim korisnicima omogućiti jednak i neposredan pristup izvorima znanja, informiranja i cjeloživotnog učenja, što će rezultirati ravnopravnim uključivanjem u lokalnu zajednicu i društvo u cjelini.⁸⁷

⁸⁷ Stručni skup s međunarodnim sudjelovanjem – Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne – stanje i perspektive, povodom 5. obljetnice usluge za slijepe i slabovidne, Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013.

5.2. Dostupnost digitalizirane građe slijepim i slabovidnim osobama i prilagođenost internetskih stranica

Knjižnice za slijepe najveći su proizvođači knjiga, dokumenata i drugih sadržaja u formatima koje mogu čitati slijepe i slabovidne osobe. Zvučna tehnika i Brailovo pismo tradicionalno predstavljaju najvažnije formate za knjige i časopise. Danas digitalne tehnologije i programi za softversko prevođenje omogućuju mnogostruke pristupačne formate (uključujući brajicu, zvučnu tehniku, elektronički tekst i uvećani tisak). No, mnogo stoljeća prije negoli se pojavio ikakav taktilni sustav čitanja za slijepe osobe, informacije su se čitale naglas. Tijekom mnogih godina zvučna proizvodnja knjiga bila je za mnoge slijepe osobe (koje nisu imale priliku ili nisu mogle naučiti brajicu) jedini način pristupa informacijama. Zvučne snimke, tako zvane „zvučne knjige“ još uvijek su najomiljeniji medij koji većina slijepih i slabovidnih osoba koristi za čitanje.⁸⁸

Preusmjeravanje na digitalnu tehnologiju započelo je 1996. godine, više od 15 godina nakon nastanka kompaktnog diska. Zvučna knjiga u DAISY formatu nudi slijepim i slabovidnim korisnicima mogućnosti pretraživanja putem „navigacije“, što znači da čitatelji lako mogu pronaći poglavlja i stranice, postaviti straničnike i koristiti kazalo. DAISY knjige obično su pročitane ljudskim glasom te mogu sadržavati cjeloviti tekst snimljene knjige, kao i slike i druge multimedijske sadržaje.⁸⁹

Od 1980-ih godina do danas razvijen je niz hardverskih dodataka za osobna računala. Klasična računala sa skenerom i slušalicama, koja su namijenjena osobama zdravog vida mogu se opremiti dodatnom opremom kao što su brajična tipkovnica (koja na svakoj tipci ima nalijepljen brajični ekvivalent), brajični redak i brajični pisac.⁹⁰

Slijepe i slabovidne osobe računala mogu koristiti na dva načina – pomoću brajičnog i pomoću govornog sustava. Sve što se pojavi na ekranu za osobe zdravog vida pojavi se i na ekranu za slijepe, tj. brajičnom retku. Kao što osobe zdravog vida čitaju slova na ekranu, tako i slijepi čitaju na brajičnom retku. Brajični redak taktilna je pločica na čijoj površini iskaču iglice i oblikuju brajično pismo. Služi kao izlazna jedinica na kojoj se redak po redak digitalnog teksta mehanički prebacuje u brajično pismo. Ovakav sustav uključuje i brajični

⁸⁸ Tupek, Amelija, Digitalizacija građe za slijepe i slabovidne osobe potrebe i mogućnosti, Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53 (2010), 2 ; str. [105]-116

⁸⁹ Nav. dj.

⁹⁰ Nav. dj.

pisač. Drugi način je da sve što se događa na ekranu računalo izgovara, odnosno zvučno reproducira, pomoću govorne jedinice. Za to se koristi zvučna kartica koju posjeduju sva računala, ali uz dodatni TTS (*Text-To-Speech*) softver, koji ima ulogu pretvaranja teksta u govor. Tekst koji računalo prikazuje osobi zdravog vida na ekranu treba na smislen način doći do govorne jedinice. Čitač zaslona (*screenreader*) razlaže tekst sa zaslona na slova i riječi, zatim šalje riječ po riječ govornoj jedinici kako bi to ona mogla izgovoriti. U svijetu postoji mnoštvo programa za sintezu govora za velike svjetske jezike. Za hrvatski jezik postoje neki programi, ali su skupi i nedostupni većini slijepih korisnika. Zato se unutar projekta IPSIS (Internet pomoć slijepom internet surferu) 2003. godine razvio besplatni programski paket, tzv. Govorna *Linux* distribucija za slijepe osobe – GLS, u suradnji s Hrvatskim savezom slijepih. GLS slijepim osobama omogućuje lako i brzo upoznavanje s računalom, bez poznavanja stranih jezika, te uspješno obavljanje najosnovnijih zadataka uz podršku govorne sinteze koja potpuno razumljivo čita bilo koji dokument na hrvatskome jeziku. Ovo je prvi govorni operacijski sustav na hrvatskom jeziku. Usporedbe radi, jedan brajični redak košta 27.000 kn, dok se govorna jedinica može dobiti besplatno. Za čitač ekrana potrebno je izdvojiti još 2.500 kn.⁹¹

Računalo slijepim i slabovidnim ljudima omogućuje da pišu nešto u običnom tisku, ali i mogućnost da to pregledaju, isprave i otisnu. Slijepi i slabovidni ljudi do sada su koristili uglavnom brajicu, no nju ne znaju čitati ljudi koji vide. Računalo im omogućuje komunikaciju s osobama zdravog vida elektroničkom poštom, a ta je komunikacija ravnopravna.

Prva računala opremljena za slijepe i slabovidne počela su se 1990-ih godina koristiti u Hrvatskom savezu slijepih za proizvodnju knjiga i časopisa namijenjenih ovoj populaciji. U upotrebi računala slijede ih slijepi učenici i studenti, prvenstveno zato što im računalo opremljeno skenerom omogućuje čitanje obvezne nastavne literature. Tu je dakako i pisanje radova koji se mogu naknadno ispraviti, nadopuniti i doraditi. Većina studenata koristi računalo i zbog komunikacije s drugim korisnicima elektroničkom poštom ili SMS-porukama. Postoje i računalne igre za slijepe, mozgalice, šah, virtualni svjetovi, akcijske zvučne igre i mnogi drugi sadržaji.⁹²

⁹¹ Nav. dj.

⁹² Nav. dj.

Slabovidne osobe mogu čitati standardni tisak i pomoću elektroničkog povećala, tzv. CCTV-a (*Closed circuit TV*). Ono se sastoji od kamere koja učitava sadržaj na papiru i projicira ga na ekran. Elektroničko povećalo može željeni sadržaj uvećati od 3,5 do čak 40 puta.⁹³

Cijene elektroničkog povećala kreću se između 6.000 i 10.000 kn .

Sadržaje na internetu potrebno je objaviti tako da budu jednako dostupni svim korisnicima. Potrebno je osobama s posebnim potrebama omogućiti razumijevanje i pretraživanje stranica, dodavanje svog sadržaja i interakciju s drugim korisnicima interneta. Pristupačnost interneta preduvjet je za osiguranje jednakog pristupa i jednakih mogućnosti osobama s posebnim potrebama. Kako bi se to ostvarilo, organizacija W3C (*World Wide Web Consortium*) izrađuje preporuke za pripremu i objavljivanje sadržaja na internetu u obliku smjernica *Web Content Accessibility Guidelines*. Temeljna je svrha smjernica oblikovanje sadržaja koji je jasno razumljiv i dopušta prikaz i interakciju u skladu s korisnikovim potrebama i željama te omogućuje kompatibilnost i interoperabilnost.⁹⁴

Mnogo je parametara vezanih uz oblikovanje sadržaja navedeno smjernicama. Postoje pomagala koja provjeravaju jesu li i u kojoj mjeri stranice izrađene u skladu sa smjernicama W3C-a. Pomagala uglavnom funkcioniraju tako da se unese URL stranice i škljocne na “check”. Dobije se ili potvrda pristupačnosti ili popis grešaka koje je potrebno otkloniti.

Slijepe i slabovidne osobe mogu samostalno koristiti računala uz pomoć posebnih programa. Računala su postala medij pomoću kojeg slijepi i slabovidni mogu samostalno čitati, pisati i koristiti svu dostupnu literaturu u digitalnom obliku.

U sklopu projekta IPSIS, Hrvatski savez slijepih u prosincu 2002. objavio je *online* priručnik nazvan Kuharica za digitalizaciju knjiga. Cilj ovog priručnika je pomoći u pretvaranju tiskanih knjiga namijenjenih zbirci za slijepe i slabovidne osobe u digitalni format.⁹⁵

Kako bi slijepe i slabovidne osobe znale što je dostupno u elektroničkom obliku i gdje tu građu mogu pronaći, potrebno je takve dokumente okupiti u digitalnoj zbirci kako oni ne bi bili raspršeni na raznim lokacijama. Na internetu su dostupne i baze podataka poput Projekta Gutenberg koji pruža slobodni pristup gotovo 30.000, odnosno sa srodnim grupacijama, preko 100.000 elektroničkih knjiga. Dio građe dostupan je i u zvučnom formatu.⁹⁶

U posljednje vrijeme u Hrvatskoj je pokrenuto nekoliko različitih projekata za približavanje građe slijepima. Njihov je cilj pružanje pristupa pisanoj građi te koordinirani razvoj digitalne

⁹³ Nav. dj.

⁹⁴ Nav. dj.

⁹⁵ Nav. dj.

⁹⁶ Nav. dj.

zbirke za slijepe i slabovidne osobe. Stoga je potrebno prikupljati digitalne knjige i časopise i obraditi ih tako kako je slijepima najpogodnije za korištenje. Hrvatski savez slijepih i Odsjek za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu izradili su dvije digitalne zbirke.

U Hrvatskoj postoji nekoliko projekata u sklopu kojih se objavljuju *online* knjige mladih autora, poput literarnog konzorcija – *Lit.Kona*⁹⁷ organizacije namijenjene širenju književne aktivnosti na mreži i elektroničkom raspačavanju književnih tekstova mladih autora iz različitih zemalja bivše Jugoslavije i šire.

Na internetu se nalazi i portal Digitalne knjige čija je svrha digitalizirati i sačuvati od zaborava i propadanja hrvatsko kulturno naslijeđe te neka od vrhunskih ostvarenja hrvatske književnosti, ponajprije poezije te navedena djela učiniti što dostupnijim svim korisnicima interneta.

U sklopu CARNet-ovog probnog projekta “Web literatura za slijepe studente”⁹⁸ planirana je izrada web stranice *Blindbooks* na kojoj bi bile objedinjene obje zbirke. Zbog slabog interesa to nije ostvareno.

Digitalna zbirka za slijepe na Filozofskom fakultetu u Zagrebu⁹⁹ temelji se na dva mjerila i obuhvaća publikacije na hrvatskom jeziku koje već postoje u digitalnom obliku i one koje su oslobođene autorskog prava te ispitnu literaturu s Fakulteta na kojima studiraju slijepe i slabovidne osobe. Pristup digitaliziranoj građi u zbirci prvenstveno je namijenjen slijepim i slabovidnim studentima, ali građa je također pristupačna i studentima zdravog vida.

Dostupnost mrežnih stranica vrednovana je pomoću nekomercijalnog servisa za vrednovanje dostupnosti mrežnih stranica W3C HTML *validation service* koji provjerava jesu li stranice u skladu s preporukama W3C HTML i drugim HTML standardima, kao i pomoću softvera *Bobby* koji je usklađen s preporukama W3C-a i analizira kompatibilnost s različitim prebirnicima.¹⁰⁰

Digitalna zbirka IPSIS-a, projekt je pokrenut 2001. u akademskoj zajednici s ciljem da slijepim i slabovidnim osobama omogući pristup pisanoj građi i time omogući bolju integraciju u školsku, akademsku ili radnu sredinu. Projekt su pokrenuli Hrvatski savez

⁹⁷ Nav. dj.

⁹⁸ Nav. dj.

⁹⁹ Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Digitalne zbirke. Dostupno na:

<http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/dzbirke> (4.10.2016.).

¹⁰⁰ Nav. dj.

slijepih i Odsjek za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu, a dio je zbirke proizišao iz CARNet-ovog projekta Web literature za slijepe studente.¹⁰¹

IPSIS se bavi razvojem i primjenom računalnih i komunikacijskih tehnologija u svrhu pomoći slijepim i slabovidnim osobama. Sam projekt pokriva: GLS, mrežni portal za slijepe te digitalnu zbirku. Digitalizacija u sklopu ove zbirke obuhvaća udžbenike i skripte za visoko obrazovanje na hrvatskom jeziku uz dopuštenje autora te ostale knjige koje nisu potrebne studentima, a dostupne su u formatu HTML. Zbirka je dostupna isključivo slijepim i slabovidnim korisnicima u Hrvatskoj koji su članovi Hrvatskog saveza slijepih. Pomoću korisničkog imena i zaporke, autorima i nakladnicima jamči se da će zbirku koristiti samo slijepe i slabovidne osobe.

Slijepi bez poteškoća mogu čitati i druge digitalne formate kao što su TXT, DOC MS-DOS ili PDF. Prednost ujednačenog formata u zbirci je ta što slijepi korisnik bez iskustva ne mora naučiti istovremeno koristiti više različitih formata. Format HTML lagan je za korištenje, čitljiv na svakom operativnom sustavu, zbog korištenja poveznica pogodan za brzo i jednostavno kretanje tekстом.

Jedan od problema postojećih digitalnih zbirki za slijepe i slabovidne osobe, nedostatak je pomoći oko samog postupka digitalizacije građe. Za rješavanje tog problema potrebno je osvijestiti javnost, kao i studente zdravog vida kako bi se na taj način prikupilo više volontera koji bi sudjelovali u proširenju zbirki.

Digitalizirani se sadržaj ne mora nalaziti na policama knjižnice, nego na mrežnim stranicama. Također bi bilo korisno okupiti sve podatke i iskustva iz toga područja na jednom mjestu, primjerice na portalu. Ujedinjavanjem i povezivanjem takvih izvora moguće je stvoriti virtualnu zbirku. Neophodno je izraditi plan i program izrade takve zbirke. Potrebno je odrediti mjerila za odabir građe koja odražavaju potrebe i interese zajednice, a ona se otkrivaju prikupljanjem zahtjeva čitatelja, savjetovanjem s drugim knjižnicama, stručnjacima, autorima ili izdavačima koji se bave slijepim i slabovidnim osobama. Tada se određuje koja je građa prioritarna i nalazi li se već na nekom od mrežnih mjesta. Mjerila moraju biti propisana u skladu s načelima Manifesta za narodne knjižnice i IFLA-inog dokumenta o slobodi izražavanja koja isključuju mogućnost bilo kakve cenzure ili pritiska te ustraju na intelektualnoj slobodi.¹⁰²

¹⁰¹ Nav. dj.

¹⁰² Tupek, Amelija, Digitalizacija građe za slijepe i slabovidne osobe potrebe i mogućnosti, Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53 (2010), 2 ; str. [105]-116

5.3. Stupanj edukacije knjižničnog osoblja za rad sa slijepim i slabovidnim osobama

Knjižničari su stručno osposobljeni za rad u zbirkama, organizaciju i raspačavanje knjiga i drugih sadržaja. Njihovo iskustvo omogućuje im upućenost u različite i mnoge izvore sadržaja, prepoznavanje i određivanje valjane informacije, razumijevanje mraža i njenog djelovanja i mnogo drugoga. Da bi se radilo s posebnim korisničkim skupinama, između ostalih sa slijepim i slabovidnim osobama treba dobro biti upućen u knjižničarski posao te u potrebe korisnika. Osim knjižničara, postoji potreba i za osobljem za podršku, paraprofessionalima ili tehničarima te posebno specijaliziranim osobljem. Ovdje naravno govorimo o najboljoj mogućoj situaciji. No, u većini slučajeva situacije nisu takve. Obično se radi o jednom ili nekolicini knjižničara, sa vrlo malim resursima financiranja i velikom željom, voljom i kreativnosti da pomognu korisniku.

Suvremeni knjižničari posjeduju veliku količinu znanja o informacijskim tehnologijama i sustavima koje mogu primijeniti u nedostatku taktilnih materijala za ovu vrstu korisnika.

Od osposobljenih knjižničara očekuje se da:

- pružaju vodstvo i motivaciju
- izgrađuju učinkovite odnose s vladinim i financijskim ustanovama (u novije vrijeme i s nevladinim udrugama koje imaju veliku ulogu u edukaciji, podršci i provedbi različitih inovativnih projekata)
- stalno budu u korak s odgovarajućim zakonodavstvom, uključujući zakone o autorskim pravima i zakone za osobe s posebnim potrebama
- planiraju, razvijaju i primjenjuju planove i programe razvoja
- izgrađuju i održavaju veze s drugim ustanovama
- rješavaju financijska i proračunska pitanja
- raspoređuju knjižnična sredstva i osoblje
- planiraju i razvijaju knjižnične sustave
- koriste posebne tehnologije i korisnička sučelja
- snalaze se u promjenama u dinamičnom okruženju
- osiguraju upravljanje, promidžbu i zagovaranje.¹⁰³

¹⁰³ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: Smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2006.

Osobe s invaliditetom imaju demokratsko pravo pristupa informacijama, cjeloživotnom učenju i kulturi. Stoga se osoblje knjižnice treba osposobiti za razumijevanje različitih potreba kako bi svima pružili primjerenu pomoć. Osposobljavanje knjižničara za rad s posebnim korisničkim skupinama, kao i svaka druga vrsta cjeloživotne edukacije je vrlo bitna za rad s različitim skupinama korisnika. Najvrjedniji potencijal u knjižnici je ljudski potencijal, na kojemu počivaju vještine, stručnost, iskustvo i nasljeđe jedne ustanove. Osim osposobljavanja knjižničara, jednako je važno osposobljavanje korisnika za korištenje pojedinih tehnologija koje im olakšavaju korištenje građe te upoznavanje ostalih zaposlenika i korisnika s preprekama s kojima se suočavaju određene korisničke skupine, poput slijepih i slabovidnih osoba. Senzibilizirana okolina, koja je spremna pomoći korisniku, mnogo je važnija od posjedovanja najnovije tehnologije. Ukoliko se korisnik ne osjeća dobro i ugodno, neće se željeti vratiti u okruženje koje mu nije naklonjeno.

Socijalna inkluzija znači da bi pružatelji korisničkih usluga trebali uočiti tjelesne, osjetilne, kulturne i psihološke prepreke koje onemogućavaju osobe s posebnim potrebama ili ih obeshrabruju pri korištenju njihovih usluga.¹⁰⁴

*„Prilikom izobrazbe knjižničara, knjižničarske škole moraju učenicima i studentima dati dovoljno znanja kako bi oni mogli pružati profesionalnu uslugu korisnicima koji se koriste knjižničnim sustavom. Ako knjižnični sustav ima za cilj služiti svim korisnicima, uključujući i one s posebnim potrebama, učenici i studenti moraju naučiti kako obavljati taj zadatak, a po mom mišljenju postoji samo jedan način da im se da dovoljno potrebnih informacija i to uključivanjem specijaliziranih usluga u redovni nastavni program. Ni u kom slučaju nije dovoljno ponuditi posebne tečajeve malobrojnim zainteresiranim studentima. Na takav način knjižnice nikada ne bi mogle obuhvatiti sve korisnike i ponuditi im usluge na ravnopravnoj osnovi. Svi knjižničari moraju imati osnovna znanja o posebnim potrebama svih korisničkih skupina“.*¹⁰⁵

Vrijednosti knjižnice ili ustanove trebale bi odražavati jasne poglede na posebne potrebe pritom naglašavajući da neznanje vodi do stereotipa te da stavovi često predstavljaju veći problem nego što je tjelesni problem s kojime se osoba s posebnim potrebama suočava.

Također je od izuzetne važnosti da knjižnice razvijaju etičke standarde i vrijednosti za rad s korisnicima te da te da educiraju i senzibiliziraju cjelokupno osoblje i korisnike.

¹⁰⁴ Nav. dj.

¹⁰⁵ Nav. dj.

Osoblje bi trebalo biti osjetljivo za korisnikove potrebe, za pitanja privatnosti i za zakonske obveze knjižnice.

Ne treba posebno isticati važnost komunikacije kao temeljne potrebe pojedinca i skupine.

Vještina komunikacije podrazumijeva dobro poznavanje jezičnog izražavanja, kulturološki kontekst i društvenu interakciju. Knjižnice kao frekventna mjesta društvenog života iziskuju i posebne vještine komuniciranja svojih zaposlenika koji rade neposredno s korisnicima. Toplina, humanost, sposobnost slušanja i uvažavanja svakog korisnika i njegovih želja važan su dio u svakodnevnoj komunikaciji. No, kada se radi o osobama s posebnim potrebama, kao što su slijepi i slabovidni, vještina dobre komunikacije igra znatnu ulogu. U kontaktu osoba zdravoga vida sa slijepima i slabovidnima, važnost verbalne komunikacije od presudnog je značaja, budući da neverbalna komunikacija nije moguća. Često zaboravljamo koliko zvuk i dodir pomažu slijepima i slabovidnima u orijentaciji.

Zajedničko i jednima i drugima s položaja knjižničara jest vrijeme potrebno za razgovor u kojem se doznaju sve značajne činjenice o čitalačkim interesima ove skupine korisnika. Vrijeme je potrebno za detaljnije upoznavanje slijepih ili slabovidnih sa sadržajem određenog djela, što uključuje čitanje anotacije ili sadržaja, podnaslova, ili pojedinih dijelova zvučne knjige, ovisno o želji korisnika.

Komunikacija sa slijepim i slabovidnim osobama ima svojih specifičnosti i ne postoji neki općeniti recept. Na osobama zdravoga vida je da dobro verbaliziraju, a slijepi i slabovidni da točno izraze svoje potrebe i želje te da ne oklijevaju zatražiti pomoć. Unatoč činjenici da se u našem društvu u novije vrijeme čini mnogo na afirmaciji slijepih osoba, njihova okolina još je uvijek dosta površna, često ne može i ne trudi se shvatiti probleme slijepih i slabovidnih. Stalno treba raditi na obrazovanju i senzibilizaciji osoba zdravoga vida, jer čak i stručne osobe griješe.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: Smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb 2006.

6. PRIMJERI KNJIŽNIČNIH USLUGA ZA SLIJEPE I SLABOVIDNE OSOBE U NARODNIM KNJIŽNICAMA

S obzirom na različitost prakse pružanja knjižničnih usluga slijepim i slabovidnim osobama u narodnim knjižnicama u ovom poglavlju ukratko ćemo se osvrnuti na primjere dobre prakse knjižnica i projekata kojima se pridonosi kvaliteti knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne korisnike, od kojih ističemo sljedeće: projekt *Vergilius*, primjer dobre prakse knjižnice Fran Galović u Koprivnici, primjer dobre prakse Znanstvene knjižnice Zadar, te dr.

1. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu – Projekt *Vergilius*

Odlukom Stručnoga vijeća Knjižnice od 4. veljače 2009., Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu (NSK) tijekom akademske godine 2009./2010. pokreće implementaciju pilot projekta *Vergilius* koji predstavlja važnu kariku u stvaranju pretpostavki za disperziju knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u prostorima NSK.¹⁰⁷

Projekt *Vergilius* nudi primjenu navigacijskog informacijskog sustava za pomoć pri kretanju, orijentaciji i navigaciji slijepih i slabovidnih osoba u zatvorenom prostoru te im tako omogućuje ravnopravno korištenje raznolikih knjižničnih usluga i građe dostupnih u NSK.

Partneri na implementaciji projekta *Vergilius* su Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, tvrtka Initium Futuri d.o.o. i udruga ZaMirNET. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu prihvatila je ponudu za implementaciju pilot projekta *Vergilius* kao novog programa korisničkih službi i važnu kariku u stvaranju pretpostavki za disperziju knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u prostorima Knjižnice.¹⁰⁸

Slijepe i slabovidne osobe svakodnevno se susreću s mnogobrojnim problemima pri obavljanju rutinskih aktivnosti i kretanja u prostorijama. Sustav *Vergilius* omogućuje orijentaciju korisnika te usmjeravanje do određenih interesnih točaka. Primjenom najnovijih informacijsko komunikacijskih tehnologija namjerava se omogućiti navigaciju u prostorima u kojima nema GPS signala. Arhitektura sustava *Vergilius* uključuje nekoliko komponenti: WiFi tagove (čipove), pristupne točke bežične mreže (access point), Smartphone uređaj, Web servis i administracijsku Web aplikaciju. Korisnik posjeduje WiFi tag u obliku privjeska koji

¹⁰⁷ Projekt Vergilius. Dostupno na: file:///E:/Users/Dejana/Downloads/vbh_53_2_gabrijel.pdf (4.10.2016.).

¹⁰⁸ Garbriel, Dunja Marija, Projekt Vergilius – Pomoć pri kretanju, orijentaciji i navigaciji slijepih i slabovidnih osoba, Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 38-39.

nosi oko vrata te *smartphone* uređaj koji putem bežične mreže prima informacije o zoni u kojoj se osoba nalazi. Aplikacija (softver) na *Smartphone* uređaju nakon primanja podataka, putem Wi-Fi mreže i Web servisa u bazi podataka pronalazi informacije vezane uz lokaciju gdje se korisnik nalazi. Softver prevodi informacije iz tekstualnog oblika u govor i na taj način pruža informacije korisniku.¹⁰⁹

Prototip je testiran u Knjižnici u prostorijama Zbirke muzikalija i audiomaterijala. Navedena Zbirka odabrana je za testiranje jer pruža sadržaje u formatima koji su dostupni slijepim i slabovidnim osobama i koji se mogu nesmetano koristiti zahvaljujući postojanju kabina i mjesta za slušanje glazbe. Korisnik sa sobom nosi mobilni telefon (*smartphone*) na kojem se nalazi klijentska aplikacija. Dolaskom u prostor pokriven signalom bežične mreže, klijentska aplikacija u komunikaciji sa središnjim poslužiteljem doznaje u kojoj zoni se korisnik nalazi i ukoliko postoje informacije u sustavu pohranjene za tu zonu, korisnik se obavještava pomoću glasovnih informacija. Prema posljednjim testiranjima u Zbirci muzikalija i audiomaterijala pogreška u lociranju je od 2 do 6 metara uz vrlo precizno određivanje prostorije u kojoj se osoba nalazi.

Projekt *Vergilius* nadovezuje se na europske primjere dobre prakse i promovira primjenu novih tehnologija za uključivanje osoba s invaliditetom.

Kako su takve inicijative u Hrvatskoj još uvijek rijetke, primjena projekta *Vergilius* u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu značajan je iskorak u pravcu primjene inovativnih tehničkih rješenja za uključivanje posebno osjetljivih društvenih skupina, kao što su to osobe s invaliditetom, u društvo temeljeno na znanju.¹¹⁰

2. Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica

Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u Knjižnici i čitaonici “Fran Galović” Koprivnica¹¹¹, razvila se u sklopu istoimenog projekta, koji je financirala Europska unija iz Programa CARDS 2002 “Pružanje usluga neprofitnog sektora u socijalnoj skrbi, zaštiti zdravlja, izvaninstitucionalnom odgoju i obrazovanju i zaštiti obitelji”.

¹⁰⁹ Tupek, Amelija, Digitalizacija građe za slijepe i slabovidne osobe potrebe i mogućnosti, Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53 (2010), 2 ; str. [105]-116 str.

¹¹⁰ Nav. dj.

¹¹¹ Knjižnica i čitaonica Fran Galović Koprivnica. Dostupno na: <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/> (4.10.2016.)

Cilj usluge je ravnopravna uključenost slijepih i slabovidnih osoba u zavičajnu zajednicu i društvo u cjelini te izgradnja modela sustavne suradnje između udruge slijepih i narodne knjižnice, koji do sada nije postojao u Hrvatskoj. Uvođenjem ove usluge slijepim i slabovidnim osobama omogućuje se kvalitetniji pristup izvorima znanja i informiranja u vlastitoj zavičajnoj sredini, kako bi se mogli lakše obrazovati i informirati, uspješno završiti školovanje, steći stručne kvalifikacije, zaposliti se i kvalitetno sudjelovati u životu zajednice i društva uopće.¹¹²

Potreba uvođenja usluge zasniva se na brojčanim pokazateljima koji govore da je u gradu Koprivnici i Koprivničko-križevačkoj županiji registrirano oko 200 slijepih osoba, te oko 5.000 slabovidnih osoba, koje ne mogu u svojoj zavičajnoj sredini koristiti resurse zavičajne knjižnice za potrebe obrazovanja, informiranja, cjeloživotnog učenja i razonode (knjige, CD-ROM-ove, tehničku opremu – računala, internet i dr.) u željenom opsegu.

Suradnja Knjižnice i Udruge slijepih Koprivničko-križevačke županije, kao i rezultati ankete pokazali su da članovi Udruge slijepih – djeca, mladi i odrasli – imaju potrebu koristiti zavičajnu knjižnicu za ove svrhe, kao i za svakodnevnom uključivanjem u život zajednice i društva u cjelini, između ostaloga dolaskom u knjižnicu, kontaktima s knjižničarima i ostalim posjetiteljima, korištenjem stručne pomoći knjižničara, sudjelovanjem i aktivnim uključivanjem u obrazovno animacijske programe i aktivnosti. Opći cilj uvođenja knjižnične usluge za slijepe i slabovidne je ravnopravna uključenost (inkluzija) slijepih i slabovidnih osoba u zajednici koja ih podržava.

Planirajući uvođenje knjižnične usluge za slijepe i slabovidne definirana je ciljana skupina od ukupno 85 korisnika i to izravnih korisnika (slijepih, slabovidnih, te slijepih i slabovidnih osoba s višestrukom invalidnošću) i neizravnih korisnika (članova obitelji i pratitelja slijepih i slabovidnih).

Tijekom provedbe projekta aktivnosti su koncentrirane u nekoliko ključnih točaka: obrazovanje knjižničnog osoblja (proučavanje stručne literature, studijski posjeti knjižnicama i organizacijama u zemlji i inozemstvu, uspostavljanje interne komunikacije i informiranja za postupno uvođenje usluge); nabava knjižnične građe (taktilne slikovnice, zvučne knjige, publikacije na uvećanom tisku); nabava i instalacija specijalne opreme (računala s govornom jedinicom i čitačem ekrana, Brailleovog retka, Brailleovog pisača, elektroničkog povećala standardnoga crnog tiska, transportera za teško pokretne korisnike); informiranje korisnika o

¹¹² Tupek, Amelija, Digitalizacija građe za slijepe i slabovidne osobe potrebe i mogućnosti, Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53 (2010), 2 ; str. [105]-116

početku nove usluge, posudba knjižne građe i pomoć kod korištenja tehničke opreme; obrazovno animacijski programi za slijepe i slabovidne korisnike (radionice predavanja, književna večer, okrugli stol); promidžba usluge i projekta (komunikacija sa sredstvima javnog priopćavanja, izrada loga i promotivne građe: brošura, *bookmarkera*, platnenih torbi, popisa (kataloga) građe za slijepe u koprivničkoj knjižnici, predstavljanje usluge, organizacija stručnog skupa i vrednovanje usluge (unutarnje i vanjsko).¹¹³

Specifična knjižnična građa i tehnička oprema temeljne su sastavnice ove usluge za slijepe i slabovidne korisnike. Izgradnja takvog fonda zahtjevan je i vrlo složen postupak. Knjižničari su prethodno trebali prikupiti znanja o kakvoj se knjižničnoj građi radi, koji oblik je mogućim korisnicima najprihvatljiviji te kakva sve tehnička oprema na hrvatskom i stranom tržištu postoji, kako se koristi i koliko olakšava slijepim i slabovidnim osobama pronalaženje potrebnih informacija. Pri formiranju zbirke vodila se briga i o raznorodnosti ciljne korisničke populacije i potrebi formiranja raznolike zbirke koja treba sadržavati popularnu građu, informacije za cjeloživotno učenje ili studij, izvore za obrazovanje na poslu te knjige za sve uzraste koje uključuju i knjige za djecu i mlade.

Ograničenja su, prije svega u siromašnoj ponudi zvučnih knjiga na hrvatskom komercijalnom tržištu zvučnih knjiga zbog nepostojanja ukorijenjenih navika i tradicija njihovog korištenja kod osoba zdravog vida. Proizvodnja zvučnih knjiga najviše je kod nas zastupljena u Hrvatskoj knjižnici za slijepe, a te zvučne knjige mogu koristiti “samo slijepe i one osobe koje ne mogu čitati standardni tisak bilo zbog oštećenja vida ili iz nekog drugog razloga (nepokretne osobe, oštećenja na mozgu i sl.)”. Nadalje, na hrvatskom tržištu pronađeno je malo taktilnih slikovnica, dok s druge strane inozemno tržište (anglosaksonsko, prije svega) obiluje takvom vrstom građe. Budući da je zvučna knjiga na audio kasetama i CD-ovima najprikladniji format za slijepe i slabovidne osobe, najveći broj naslova koprivnička knjižnica je nabavila upravo na tom mediju od Hrvatske knjižnice za slijepe.

Knjižnična građa za slijepe i slabovidne korisnike smještena je i integrirana u ponudu svih knjižničnih odjela (Dječji odjel, Odjel za odrasle i Stručno-znanstveni odjel), može se pretraživati preko *online* kataloga knjižnice po naslovu, autoru, predmetu, struci i vrsti građe, a slijepi i slabovidni korisnici mogu fond pretraživati koristeći računalo s govornom jedinicom. Nabava knjižnične građe za slijepe i slabovidne korisnike od 2006. godine trajni je postupak u koprivničkoj knjižnici, a rukovodi se zahtjevima korisnika i ponudom na tržištu, odnosno ponudom Hrvatske knjižnice za slijepe.

¹¹³ Nav. dj.

Za slabovidne korisnike nabavljena su dva elektronička povećala (samostalno i uz računalo), računalo s govornom jedinicom, čitačem ekrana, Brailleovim retkom i Brailleovim pisačem. Oblik suradništva jedne udruge i javne ustanove zamišljen je kao model za ostale zainteresirane hrvatske udruge koje skrbe o potrebama slijepih, s jedne strane, te za narodne knjižnice koje skrbe o slobodnom pristupu izvorima znanja i informiranja za sve građane, s druge strane. Model može poslužiti i ostalim zavičajnim sredinama u Hrvatskoj kako voditi brigu o obrazovnim i socijalnim potrebama osoba s posebnim potrebama i njihovom ravnopravnom uključivanju u život zajednice.¹¹⁴

Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne poboljšala je položaj slijepih i slabovidnih utoliko što im je omogućila pristup izvorima znanja i informiranja u zavičajnoj sredini u kojoj žive, odnosno osigurala je osnovne pretpostavke za njihovo obrazovanje i time im povećala šanse za zapošljavanje i ravnopravno uključivanje u društvo. Usluga je pridonijela demarginalizaciji osoba s oštećenjima vida, isticanjem njihovih potreba i prava na kvalitetnu podršku obrazovanju u zavičajnoj sredini, ali i šire, te postala primjerom dobre prakse skrbi za potrebe osoba s invaliditetom. Pridonijela je inkluziji slijepih i slabovidnih u društvo povećavajući im šanse za višu razinu obrazovanja, stručnu kvalificiranost, njihovo samopouzdanje i samopoštovanje. Istovremeno, usluga je doprinijela senzibilizaciji zavičajne zajednice i javnosti za potrebe osoba s invaliditetom općenito.

Koprivnički model knjižnične usluge za slijepe i slabovidne slijedi skandinavske modele takvih usluga, koji se temelje na njenoj integraciji u postojeću knjižničnu ponudu.

3. Znanstvena knjižnica u Zadru

Usluge za slijepe i slabovidne Znanstvene knjižnice u Zadru¹¹⁵ također bilježe veliko zanimanje. Korisnicima su na raspolaganju računalo s govornom jedinicom, stolno elektroničko povećalo koje uvećava i mijenja kontraste, pa ih svatko može podesiti kako mu odgovara, te ručno elektroničko povećalo. Knjižnica posjeduje i mikrofilm skener koji je ujedno i mikrofilm čitač, uređaj kojim se pregledava i digitalizira sadržaj mikrofilmova, a potom se tako digitalizirana građa može koristiti i na računalu za slijepe i slabovidne. Time su im omogućeni jednaki uvjeti pristupa događanjima i informacijama.

U Hrvatskoj se sve više razvija svijest o specifičnim potrebama slijepih i slabovidnih. Dokaz tome je sve veća pristupačnost knjižnica ovoj skupini korisnika. Knjižnice poučavaju svoje

¹¹⁴ Nav. dj.

¹¹⁵ Znanstvena knjižnica Zadar. Dostupno na: <http://www.zkzd.hr/> (4.10.2016.).

osoblje kako bi prikladno surađivala s korisnicima, poučavaju same korisnike kako bi naučili koristiti računalnu opremu, nabavljaju posebnu građu, skeniraju svoj fond, promoviraju svoje usluge te na taj način senzibiliziraju i opću populaciju za potrebe slijepih i slabovidnih.¹¹⁶

4. Ostale knjižnice i projekti namijenjeni slijepim i slabovidnim osobama u Republici Hrvatskoj

Gradska knjižnica Karlovac¹¹⁷ 2003. je godine u odjelu za mlade instalirala računalo opremljeno softverom Jaws koji omogućuje slijepim osobama služenje internetom.

Kroz projekt “Knjižnica širom otvorenih vrata”, u cilju poticanja čitanja i cjeloživotnog učenja djece i mladeži s teškoćama u razvoju ili invaliditetom te njihovu društvenu inkluziju, u Glazbenom odjelu Gradske knjižnice u Zagrebu 2007. godine instalirano je računalo za slijepe sa specifičnom opremom, a u Odjelu za djecu i mladež u suradnji s Centrom “Vinko Bek” iz Zagreba počinje izrada taktilnih slikovnica za slijepu djecu.

Krajem iste godine u Gradskoj knjižnici Velika Gorica¹¹⁸ u središnjem odjelu za odrasle, zahvaljujući donaciji *Rotary* kluba, instalirano je računalo za slijepe s programima *Anreader* i *Jaws* i internetskim priključkom.

Od 2011. godine ponuda zadarske Gradske knjižnice bogatija je za računalnu opremu za slijepe i slabovidne osobe zbog dobre suradnje između Studentskog savjetovišta Sveučilišta u Zadru i Gradske knjižnice, odnosno sudjelovanja u međunarodnom projektu “Tempus” kojemu je cilj pružanje jednakih uvjeta školovanja svim studentima bez obzira na njihova ograničenja.

Nakon međunarodnog skupa *Knjižnice za slijepe na dnevnom redu*, Ministarstvo kulture, a u suradnji s Hrvatskom knjižnicom za slijepe i Hrvatskim savezom slijepih 2008. godine pokreće projekt implementacije i disperzije knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u narodne knjižnice prema broju slijepih i slabovidnih po hrvatskim gradovima. U prvoj fazi provođenja projekta na taj je način odabrano pet matičnih knjižnica u Osijeku, Puli, Rijeci, Splitu i Slavonskom Brodu, kojima je Ministarstvo kulture osiguralo nabavu specifične

¹¹⁶ Nav. dj.

¹¹⁷ Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac. Dostupno na: <http://www.gkka.hr/> (4.10.2016).

¹¹⁸ Gradska knjižnica Velika Gorica. Dostupno na: <http://www.knjiznica-vg.hr/> (4.10.2016.).

opreme (programski paket *Jaws for Windows*, *WinTalker Voice* – govornu jedinica za hrvatski jezik, *Claro Soft Lightning* - softver za povećanje sadržaja ekrana te CD player).¹¹⁹

Komisija za OPP surađivala je tijekom 2008. godine na projektu disperzije knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u narodnim knjižnicama koji je pokrenulo Ministarstvo kulture RH u suradnji s Hrvatskom knjižnicom za slijepe. Imenovano je Povjerenstvo sastavljeno od predstavnika Hrvatskog knjižničarskog društva - Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama, Knjižnice i čitaonice “Fran Galović” Koprivnica, Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i Hrvatske knjižnice za slijepe koje je izradilo prijedlog modela sufinanciranja knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne za nabavu specifične opreme županijskim matičnim narodnim knjižnicama u Osijeku, Splitu, Puli, Rijeci i Slavonskom Brodu, vodeći se podacima o broju slijepih u navedenim gradovima.

Knjižnice u Hrvatskoj trebaju imati u fondu građu prilagođenu korisnicima koji ne mogu čitati standardni tisak te im omogućiti jednak i neposredan pristup izvorima znanja, informiranja i cjeloživotnog učenja što će rezultirati njihovim ravnopravnim uključivanjem u lokalnu zajednicu i društvo u cjelini.

Komisija za osobe s posebnim potrebama trebala bi osmisliti i provoditi nove radionice koje uključuju rad s knjižničarima i rad s osobama s posebnim potrebama na korištenju specijalizirane informatičke opreme i prilagođene knjižnične građe. Komisija treba poticati nakladničku djelatnost u proizvodnji knjižnične građe u formatima koji su pristupačni za korištenje osobama s posebnim potrebama i nastaviti pratiti dosadašnji razvoj knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u hrvatskim knjižnicama.¹²⁰

¹¹⁹ Tupek, Amelija, Digitalizacija građe za slijepe i slabovidne osobe potrebe i mogućnosti, Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53 (2010), 2 ; str. [105]-116

¹²⁰ Nav. dj.

7. ZAKLJUČAK

Prava osoba s invaliditetom, zaštićena su velikim brojem dokumenata, primjerice Konvencija o pravima osoba s invaliditetom i Deklaracijom o osobama s invaliditetom, Europskom socijalnom poveljom i mnogim drugim. No, problem nastaje kod definicije osoba s invaliditetom, koja nije ujednačena u svim resorima, pa ih tako zakon ne može štititi radi pravne i zakonske neujednačenosti. U Republici Hrvatskoj ne postoji jedinstvena definicija osoba s invaliditetom, kao ni točan broj osoba s invaliditetom. Hrvatska je još u začetku, vezano uz zaštitu prava osoba s invaliditetom i dok god zakoni ne budu usklađeni, najranjivije skupine će ostati nezaštićene od strane države. Prema Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom, invaliditet nastaje kao rezultat međudjelovanja osoba s oštećenjima i prepreka koje proizlaze iz stajališta njihove okoline te iz prepreka koje postoje u okolišu, a koje onemogućuju njihovo puno i djelotvorno sudjelovanje u društvu na izjednačenoj osnovi s drugim ljudima. Dakle, okolina je ta koja treba pomoći osobi s invaliditetom da se tako ne osjeća, tj. da ima iste mogućnosti kao i sve druge osobe.

Također i knjižnica, treba svoje usluge prilagoditi osobama s invaliditetom. Veliku ulogu u tom smislu ima Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama čiji su ciljevi, potpuna uključenost osoba s invaliditetom u zajednici, senzibiliziranje društva, uspješna suradnja knjižnica i ustanova osoba s invaliditetom, poboljšanje i osuvremenjivanje knjižničnih usluga za osobe s invaliditetom.

IFLA, kao krovna organizacija donijela je niz smjernica kojima daje upute knjižnicama i njihovom osoblju za specifičan rad s određenom skupinom korisnika: 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. Smjernice olakšavaju rad s posebnim korisničkim skupinama, no knjižničari su ti koji se moraju osposobljavati i stalno educirati, kako bi mogli dati najbolju moguću uslugu svim posebnim korisničkim skupinama.

Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom su vrlo širok pojam i svaka knjižnica za sebe treba odrediti prioritete. One se odnose na: uslugu dostave građe, dostupnost građe na internetu, zadovoljavanje svih korisničkih potreba (ovisno o invaliditetu), razvoj zbirki, međuknjižnična

posudba, zajedničko korištenje građe, pristup uslugama i zbirkama, proizvodnja zamjenskih formata, i slično.

Hrvatska ima samo jednu Knjižnicu za slijepe i slabovidne osobe, stoga narodne knjižnice trebaju razvijati svoje knjižnične usluge. Komisija za osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva sudjelovala je na projektu disperzije knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u narodnim knjižnicama koji je pokrenulo Ministarstvo kulture RH u suradnji s Hrvatskom knjižnicom za slijepe. Mnoge narodne knjižnice u Hrvatskoj pokrenule su i vlastite projekte, kojima su nabavili opremu i educirali osoblje za rad sa slijepim i slabovidnim osobama. Ono što je najvažnije je surađivati sa svojim korisnicima, uključiti ih u projekte i razvoj usluga, surađivati sa udrugama i ustanovama slijepih i slabovidnih osoba te senzibilizirati i educirati sve korisnike i osoblje kako se osobe s invaliditetom ne bi osjećale isključeno, već korisno i motivirano te spremno za ravnopravno uključivanje u sustav obrazovanja i rada. To je cilj knjižničnih usluga.

8. SAŽETAK I KLJUČNE RIJEČI

Svrha rada je prikazati knjižnične usluge za slijepe i slabovidne osobe u narodnim knjižnicama, vodeći se IFLA-inim Smjernicama za slijepe i slabovidne osobe te istražujući prava, definicije, povijest knjižnica i književnih usluga osoba s invaliditetom. U radu se daje kratki prikaz zakonodavstva Republike Hrvatske vezanog uz prava osoba s invaliditetom, posebice u kontekstu slijepih i slabovidnih osoba, s osvrtom na ulogu narodne knjižnicu u promicanju prava. U radu se ukazuje i na ulogu Hrvatske knjižnice za slijepe u pružanju i promicanju knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe, posebice u omogućavanju pristupa digitaliziranoj građi. Govori se i o važnosti educiranog knjižničnog osoba, te koje su to potrebne vještina i znanja za rad sa slijepim i slabovidnim osobama. Na kraju rada daje se kratki pregled nekoliko primjera dobre prakse knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe.

Ključne riječi: osobe s invaliditetom, prava osoba s invaliditetom, IFLA-ine smjernice, knjižnične usluge, slijepe i slabovidne osobe

9. 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., Dostupno na: <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=AFQjCNEW9MaY0GEFHcuFWu3FwiJLlHp gA&bvm=bv.96783405,d.ZGU> (30.9.2016.)
2. Čelić-Tica, Veronika; Gabriel, Dunja-Marija. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao dio nacionalne strategije jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 49, 1(2006), str. 37-47.
3. Deklaracija o pravima osoba s invaliditetom, **Narodne novine 47-911/2005**
4. Europska socijalna povelja, Narodne novine - Međunarodni ugovori 15-172/2002
5. Frajtag, Sanja, Hrvatska knjižnica za slijepe – odjeli i usluge. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 63-75.
6. Frajtag, Sanja, Gabriel, Dunja Marija, Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama: deset godina djelovanja (2000. – 2010.), Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 53, br. 2, 2010. str. 2-9.
7. Gabriel, Dunja Marija, Projekt Vergilius – Pomoć pri kretanju, orijentaciji i navigaciji slijepih i slabovidnih osoba, Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 38-39
8. IFLA Code of Ethics for Librarians and other information Workers, Dostupno na: <http://www.ifla.org/news/ifla-code-of-ethics-for-librarians-and-otherinformation-workers-full-version> (30.9.2016.)
9. Irvall, Birgitta. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008.
10. Knjižnice za slijepe u informacijsko doba : Smjernice za razvoj službi i usluga, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2006.
11. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Plan i program rada, Dostupno na: http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/plan_i_program/ (30.9.2016.)

12. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativni protokol uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom, Narodne novine, Međunarodni ugovori, 6/2007., 5/2008.
13. Konvencija o pravima djeteta, (rezolucija br. 44/25) Republika Hrvatska, Ministarstvo vanjskih i europskih poslova, Zagreb. Dostupno na: <http://www.mvep.hr/hr/vanjska-politika/multilateralni-odnosi0/multi-org-inicijative/ujedinjeni-narodi/konvencija-o-pravima-djeteta/> (30.9.2016.)
14. Nacionalni program zaštite i promicanja ljudskih prava od 2008. do 2011. godine. Dostupno na: <http://www.propisi.hr/print.php?id=7378> (30.9.2016.)
15. Nacionalna strategija jedinstvene politike za osobe s invaliditetom, Narodne novine [13-159/2003](#). Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298398.html> (30.9.2016.)
16. Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima. Dostupno na: http://www.pariter.hr/wp-content/uploads/2014/10/medjunarodni_pakt_o_gospodarskim_socijalnim_i_kulturnim-pravima.pdf (4.10.2016.)
17. Osnovni pojmovi i definicije osoba s invaliditetom, Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom. Dostupno na: <http://www.zosi.hr/component/k2/item/150osnovni-pojmovi-i-definicije.html> (30. 9. 2016.)
18. Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2004.
19. Smjernice za građu laganu za čitanje, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2011.
20. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe, uredio John Michael Day, Zagreb, Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
21. Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom Dostupno na: http://www.hsuir.hr/Dokumenti/Standardna_pravila_1_20147394632.pdf (30.9.2016.)
22. Strategija EU za osobe s invaliditetom. Dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=URISERV%3Aem0047> (30.9.2016.)
23. Stručni skup s međunarodnim sudjelovanjem – Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne – stanje i perspektive, povodom 5. obljetnice usluge za slijepe i slabovidne, Koprivnica : Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", 2013.
24. Šupe, Tanja, Knjižnice za slijepe i slabovidne s posebnim osvrtom na prvu dječju knjižnicu za djecu s oštećenjem vida, 2013. Vjesnik bibliotekara Hrvatske / [glavna i odgovorna urednica, editor-in-chief Tinka Katić]. - 56 (2013), 4 ; str. [169]-178
25. Tupek, Amelija, Digitalizacija građe za slijepe i slabovidne osobe potrebe i mogućnosti, Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53 (2010), 2 ; str. [105]-116

26. Ugovor iz Lisabona o izmjeni Ugovora o Europskoj uniji (UEU) i Ugovora o osnivanju Europske zajednice, SL C 306
27. Ustav Republike Hrvatske Narodne novine
[56/1990](#), [135/1997](#), [113/2000](#), [28/2001](#), [76/2010](#), [5/2014](#)
28. Zakon o mirovinskom osiguranju, Narodne novine 157/2013, 151/2014, 33/2015, 93/2015
29. Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom, Narodne novine 157/2013, 152/2014
30. Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine 157/2013, 152/2014, 99/2015, 52/2016
31. Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom, Narodne novine 562-01/07-01/01.
Dostupno na: http://narodnenovine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html
(30.9.2016.)
32. Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju Republike Hrvatske. [\[citirano: 2014-09-09\]](#). Dostupno na: <http://www.mspm.hr/media/files/jim>, str. 37. (24.9.2016.)