

**PUTOKAZ ZA IZRADU HRVATSKIH SMJERNICA ZA  
KNJIŽNIČNE USLUGE ZA OSOBE KOJE NE MOGU ČITATI  
STANDARDNI TISAK<sup>1</sup>**

**GUIDES FOR DEVELOPING CROATIAN GUIDELINES FOR  
LIBRARY SERVICES FOR PRINT-DISABLED PERSONS**

*Amelija Žulj*

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu  
azulj@nsk.hr

*Dunja Marija Gabriel*

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu  
dgabriel@nsk.hr

*Ljiljana Sabljak*

Knjižnice grada Zagreba, Gradska knjižnica  
ljiljana.sabljak@kgz.hr

UDK / UDC 027.6-056.262  
Izlaganje / Conference paper  
Primljeno / Received: 15. 11. 2012.

*Sažetak*

Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Hrvatskoga knjižničarskoga društva izradila je anketu za narodne knjižnice kao dio istraživanja za knjižnične usluge za slijepe i slabovidne osobe. Rezultati će pokazati koje narodne knjižnice imaju računalnu konfiguraciju za slijepe i slabovidne, fond audio i zvučnih knjiga te jesu li djelatnici osposobljeni za rad s ovom skupinom korisnika.

---

<sup>1</sup> Izraz standardni tisak koristi se za osobe koje ne mogu čitati postojeći knjižni i neknjižni fond (nego se služe uvećanim tiskom, brajicom, taktilnim slikovnicama, zvučnim knjigama, daisy knjigama i sl.). Knjižničnim uslugama za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak bavi se međunarodna IFLA-ina Komisija za knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak (Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section).

Rezultati ankete pružit će jasniju sliku o planiranju kampanje za provođenje programa za osobe s teškoćama u čitanju standardnog tiska i osiguravanje financijske podrške u cjelokupnom financiranju narodnih knjižnica. Predlaže se da se u načela Strategije razvoja narodnih knjižnica kao nezaobilazni dio ugradi program za osobe s teškoćama u čitanju standardnoga tiska.

*Ključne riječi:* osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, narodne knjižnice, audio i zvučne knjige, računalna konfiguracija, prilagođeni programi, Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama

### *Summary*

Committee for Library Services to Persons with Special Needs of the Croatian Library Association has created a questionnaire for public libraries as a part of survey for library services for the blind and visually impaired. The results will show which public libraries have computer configuration for the blind and visually impaired, audio and talking books collection and if the staff is trained to work with this group of users.

The results of the survey will provide a clear image on planning the campaigns for conducting programmes for print-disabled persons and acquireing financial support withing the overall financing of public libraries. It is recomend to install a programme for print-disabled persons into the principles of the Strategy of Development of Public Libraries as its indispensable part.

*Keywords:* print-disabled persons, public libraries, audio and talking books, computer configuration, special programmes, Section for Library Services to Persons with Special Needs

## **1. Uvod**

Danas, zahvaljujući sofisticiranoj informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji, moguće je znatno smanjiti jaz u dostupnosti izvorima informacija i znanju između korisnika s posebnim potrebama<sup>2</sup> i ostalih, po uzoru na dobru međunarodnu praksu koja se provodi u mnogim europskim zemljama, prvenstveno skandinavskim. Kako bi se ostvarili optimalni rezultati, pokrenuto je provođenje Nacionalne politike razvoja knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe i dosada su postignuti neki od ciljeva: osnivanje nacionalne knjižnice za slijepe, pokretanje projekta disperzije knjižničnih usluga za slijepe i

---

<sup>2</sup> Ubrajaju se sve osobe kojima iz nekog razloga nije dostupan standardni tisak (tjelesna oštećenja, disleksija, disgrafija i sl.).

slabovidne u narodnim knjižnicama, širenje spoznaje da navedene usluge trebaju biti iste kvalitete kao i za sve ostale korisnike, pokrenuta je proizvodnja knjiga u posebnom formatu<sup>3</sup> koje su postale sastavni dio knjižničkog fonda. Jedan u nizu daljnjih koraka koji treba provoditi jest ispitivanje postojećeg stanja knjižničnih usluga za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak u narodnim knjižnicama, do poboljšanja i formaliziranja te prakse u standardima odnosno smjernicama.

IFLA-ina Komisija knjižnica za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak<sup>4</sup> svoje projekte temelji na trima pokretačkim snagama koje će oblikovati budućnost usluge dostupnog čitanja, a to su: IFLA (kao svjetski predstavnik knjižničarske i informacijske struke), Daisy konzorcij (tvorac standarda za digitalno dostupan sadržaj i format s mogućom navigacijom) i Tigar/ETIN (međunarodni projekti kojima je cilj međunarodna razmjena digitalnih sadržaja pomoću mreže izabраниh posrednika).<sup>5</sup> Kako ovi projekti u svojoj konačnici, uz zahtjevan rad iziskuju i značajna financijska sredstva, danas u vrijeme velikih mogućnosti šireg povezivanja, ali istovremeno i velike recesije, svoju perspektivu imaju u regionalnoj suradnji.

Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama pri Hrvatskom knjižničarskom društvu već čitavo desetljeće u svojem djelokrugu organizira stručne skupove, predavanja, radionice, rad na projektima, prevođenje međunarodnih publikacija na hrvatski jezik, te suradnju s IFLA-om.<sup>6</sup> Cjelokupan rad Komisije usmjeren je na poticanje knjižničara u Hrvatskoj u izradi novih prilagođenih knjižničnih programa za podizanje kvalitete knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama. Izrada hrvatskih smjernica za knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak zahtjevna je zadaća koja se treba usmjeriti kroz ustanove – Hrvatsku knjižnicu za slijepe, Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu u Zagrebu i Ministarstvo kulture RH te proslijediti na narodne knjižnice. Njima bi smjernice bile putokaz i obveza

---

<sup>3</sup> To su, primjerice, zvučne knjige, Daisy knjige, knjige u uvećanom tisku i knjige na brajici.

<sup>4</sup> Libraries Serving Persons with Print Disabilities – LPD Section. Dostupno na: <http://www.ifla.org/en/lsn> [citirano: 2012-08-20].

<sup>5</sup> Međunarodni stručni skup Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : stanje i perspektive. Dostupno na: [http://www.knjiznica-koprivnica.hr/usluga\\_za\\_slijepe\\_i\\_slabovidne.aspx](http://www.knjiznica-koprivnica.hr/usluga_za_slijepe_i_slabovidne.aspx) [citirano: 2012-08-28].

<sup>6</sup> Frajtag, S.; D. M. Gabriel. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama : deset godina djelovanja (2000.-2010.). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 4-8.

kako svim svojim korisnicima omogućiti jednak i neposredan pristup izvorima znanja, informiranja i cjeloživotnog učenja, što je dio glavnog poslanja narodnih knjižnica u sklopu lokalnih zajednica i društva u cjelini.

Anketnim istraživanjem o knjižničnim službama i uslugama za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, željeli smo ispitati senzibiliziranost za probleme tih osoba u našim narodnim knjižnicama, njihovu tehničku opremljenost i programsku ponudu. Anketni upitnik sastoji se od jednostavnih pitanja, a sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno. Dobiveni podaci u istraživanju koje je provela HKD-ova Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama imaju za cilj: vrednovati utjecaj projekta širenja knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne u narodne knjižnice koji je 2008. pokrenulo Ministarstvo kulture RH (u sklopu kojega su sredstvima Ministarstva kulture RH gradske knjižnice kao nositeljice županijske matičnosti bile opremljene računalnim konfiguracijama za slijepe i slabovidne); vrednovati dosadašnji razvoj knjižničnih usluga za tu populaciju; 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.

Na temelju dobivenih podataka, njihove analize i saznanja i usporedbom s postojećim međunarodnim smjernicama za knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, moguće je napraviti akcijski plan budućega zajedničkog djelovanja, prije svega utvrđivanja mjerila za hrvatske smjernice za knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak.

## 2. Provođenje anketnog istraživanja

Članovi i suradnici HKD-ove Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama<sup>7</sup> izradili su anketu za narodne knjižnice kao dio istraživanja o knjižničnim uslugama za slijepe i slabovidne osobe.

Istraživanje je provedeno tako da je anketa poslana voditeljima županijskih matičnih službi elektroničkom poštom, koji su je prosljedili dalje narodnim knjižnicama u svojoj nadležnosti. Istraživanje je provedeno od travnja do srpnja 2012. godine. Odgovore na anketni upitnik dali su knjižnični stručnjaci koji se teorijski i/ili praktično bave unapređivanjem usluga za korisnike

---

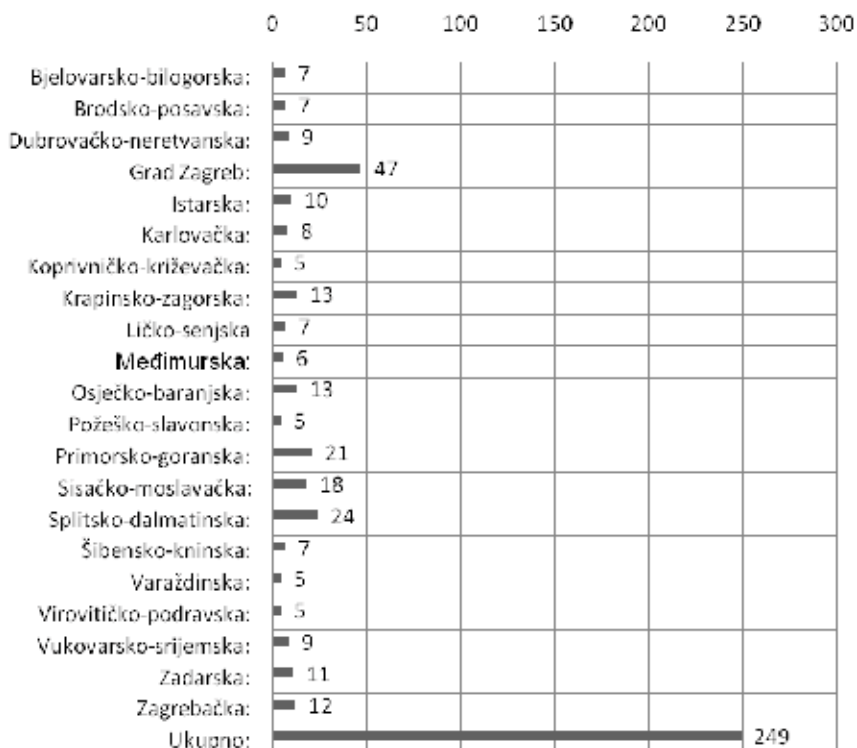
<sup>7</sup> Veronika Čelić-Tica, Sanja Frajtag, Dunja Marija Gabriel, Ljiljana Sabljak, Dijana Sabolović-Krajina, Amelija Žulj.

u knjižnicama. Anketu su najčešće ispunjavali ravnatelji (v. d. ravnatelja ili zamjenika ravnatelja), zatim voditelji županijskih matičnih službi pri narodnim knjižnicama, diplomirani knjižničari (bilo da su oni djelatnici službe za korisnike ili rade u odjelu nabave i obrade ili u bibliobusnoj službi) i pomoćni knjižničari. Rezultati istraživanja bit će predloženi prema redoslijedu pitanja postavljenih u anketi.

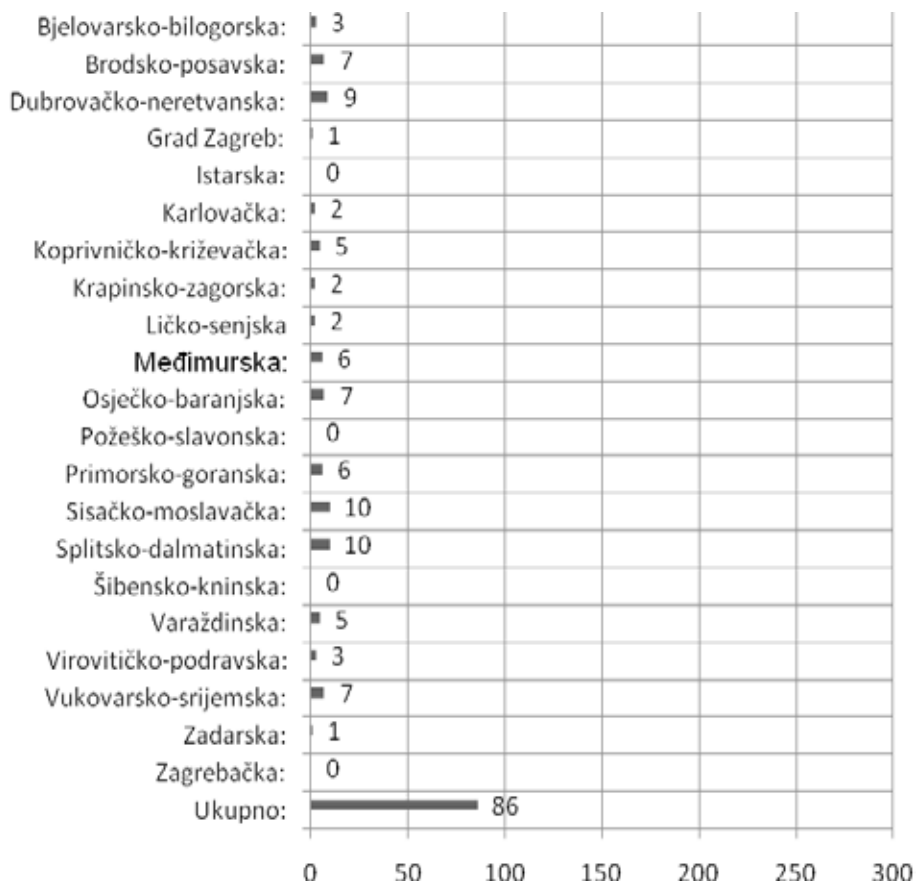
Prvi grafikon prikazuje koliko narodnih knjižnica djeluje u pojedinoj županiji i u kojem broju su se knjižnice odazvale istraživanju.

Grafikon 1. Odnos broja knjižnica po županijama i broja popunjenih anketa

a) Broj narodnih knjižnica po županijama



b) Broj narodnih knjižnica koje su odgovorile na anketu po županijama



Objašnjenje Grafikona 1 a) i 1 b).

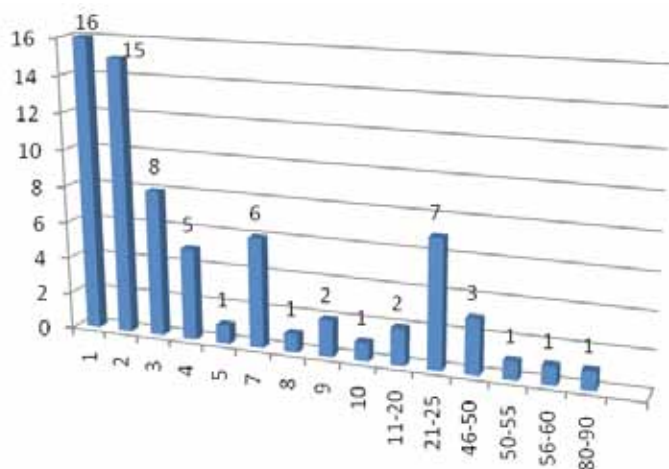
U pogledu odaziva na anketno istraživanje knjižnica u pojedinim županijama, od ukupno 21 županije u RH odazvalo se 17 županija, što znači da su prikupljeni odgovori iz 81 posto županija u RH.<sup>8</sup>

Međutim, nakon ovog ohrabrujućeg podatka slijedi podatak da je od 249 knjižnica i njihovih ogranaka (koliko ih ima u 17 županija), samo 86 knjižnica popunilo anketu, što predstavlja svega 34,5 posto od ukupnog broja

<sup>8</sup> Istraživanju se nisu odazvale 4 županije: Istarska, Požeško-slavonska, Šibensko-kninska i Zagrebačka županija.

knjižnica.<sup>9</sup> Također treba reći da od spomenutih 86 knjižnica koje su popunile anketu, nažalost, dio njih nije odgovorio na sva postavljena pitanja, što će se moći jasno vidjeti u daljnjim grafikonima koji će biti predočeni.

Grafikon 2. Broj djelatnika knjižnice



#### Objašnjenje Grafikona 2.

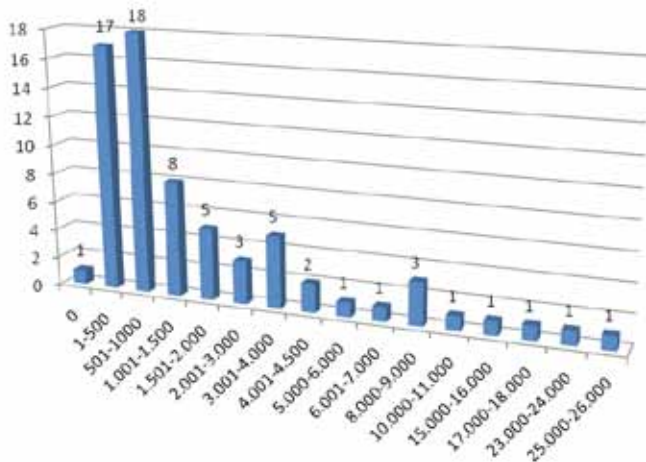
Analiza anketnih upitnika pokazuje da je od 86 knjižnica koje su odgovorile na anketu, na pitanje o broju djelatnika knjižnice odgovorilo njih 70, što predstavlja 81,4 posto dobivenih odgovora na ovo pitanje. Grafikon 2. pokazuje da najveći broj knjižnica ima od jednog do tri djelatnika. Jednog djelatnika ima 18,6 posto ispitanih knjižnica, dva djelatnika ima 17,4 posto, a tri djelatnika ima 9,3 posto djelatnika. Nakon toga, na četvrtom mjestu nalaze se knjižnice s brojem djelatnika od 21 do 25, što čini 8,1 posto knjižnica.

Dalje slijede knjižnice sa 7 djelatnika (7 posto), 4 djelatnika (5,8 posto), 46 do 50 djelatnika (3,5 posto), 9 djelatnika (2,3 posto) i 11 do 20 djelatnika (2,3 posto). Najmanje je knjižnica s 5, 8, 10, 50 do 55, 56 do 60 i 80 do 90 djelatnika (po 1,1 posto).

<sup>9</sup> Ipak treba napomenuti da su matične službe za narodne knjižnice u 5 županija odgovorile u ime svih knjižnica na pristigli anketni upitnik i tako 100 posto odgovorile na anketu (Brodsko-posavska, Dubrovačko-neretvanska, Koprivničko-križevačka, Medimurska i Varaždinska županija).

Navedeni rezultat ide u prilog aktualnom stajalištu knjižničarske zajednice o potrebi suradnje narodnih knjižnica s volonterskim udrugama, vanjskim suradnicima, predstavnicima udruga i ustanova za pomoć osobama koje ne mogu čitati standardni tisak. Ovo je posebno važno u knjižnicama u manjim sredinama koje zbog nedostatka knjižničnog osoblja nisu u mogućnosti razvijati posebne knjižnične programe za korisnike s posebnim potrebama.

Grafikon 3. Broj korisnika knjižnice



### Objašnjenje Grafikona 3.

Od 86 knjižnica koje su odgovorile na anketu, na pitanje o broju korisnika knjižnice odgovorilo je njih 69, što predstavlja 80,2 posto dobivenih odgovora na ovo pitanje. Što se tiče broja korisnika, u istraživanju dominiraju knjižnice od 1 do 2.000 korisnika.

Tako u kategoriji od 1 do 500 korisnika ima 17 knjižnica (19,8 posto), a od 501 do 1.000 korisnika ima 18 knjižnica (20,1 posto). Slijede knjižnice s 1001 do 1.500 korisnika (9,3 posto), 1.501 do 2.000 (5,8 posto), 3.001 do 4.000 (5,8 posto), 2.001 do 3.000 (3,5 posto), 8.000 do 9.000 (3,5 posto), 4.001 do 4.500 (2,3 posto). Najmanji broj knjižnica - po jedna (1,2 posto) ima: 5.000 do 6.000 korisnika, 6.001 do 7.000, 10.000 do 11.000, 15.000 do 16.000, 17.000 do 18.000, 23.000 do 24.000 te 25.000 do 26.000 korisnika.<sup>10</sup>

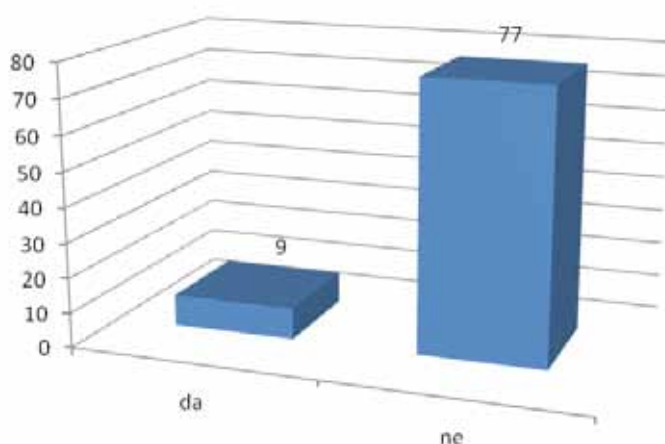
<sup>10</sup> Također, jedna knjižnica nema korisnika. Radi se o novoosnovanoj knjižnici koja još nije otvorena (Gradska knjižnica Otok, Vukovarsko-srijemska županija).



### 3. Opremljenost knjižnice

Narodne knjižnice u inozemstvu u pružanju novih alternativnih usluga za slijepe i slabovidne korisnike omogućavaju korištenje specijalnih tehničkih pomagala za čitanje i služenje internetom pomoću zvuka i dodira. Zato je u anketi posebna pažnja posvećena opremljenosti narodnih knjižnica u Hrvatskoj računalnom konfiguracijom za slijepe i slabovidne osobe.

Grafikon 4. Posjedovanje računalne konfiguracije za slijepe i slabovidne osobe



Objašnjenje Grafikona 4.

Računalnu konfiguraciju posjeduje samo 9 knjižnica (10,5 posto), a iznimno mnogo knjižnica obuhvaćenih istraživanjem, njih 77 (89,5 posto), ne posjeduje računalnu konfiguraciju.

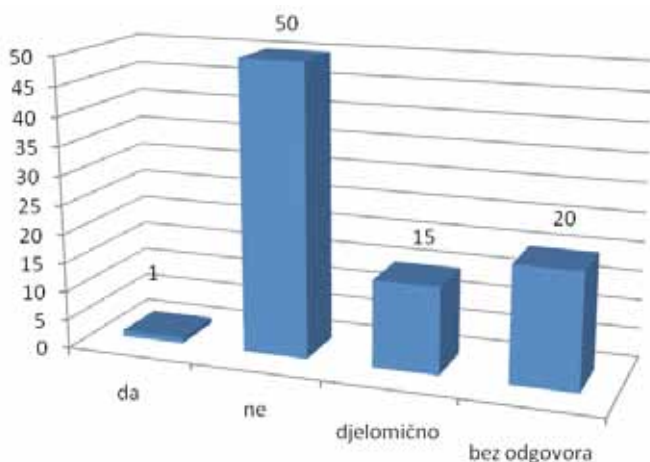
Narodne knjižnice koje posjeduju opremu jesu: Gradska knjižnica Slavonski Brod, Gradska knjižnica Zagreb, Gradska knjižnica “Ivan Goran Kovačić” Karlovac, Gradska knjižnica “Fran Galović” Koprivnica, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Gradska knjižnica Rijeka, Gradska knjižnica Marka Marulića Split, Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica i Gradska knjižnica Zadar.

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.<sup>11</sup>

Pojedine narodne knjižnice koje ne posjeduju računalnu konfiguraciju, pokušale su ili pokušavaju samostalno pronaći rješenje za svoje slijepce i slabovidne korisnike. Tako, primjerice, u Gradskoj knjižnici u Pitomači ne postoji oprema za slijepce i slabovidne osobe, ali se u slučaju potrebe može korisniku dati na korištenje računalna oprema slijepce djelatnice. Gradska knjižnica “Metel Ožegović” u Varaždinu i Gradska knjižnica i čitaonica “Mladen Kerstner” u Ludbregu dobile su 2005., zahvaljujući Lions klubu Millenium Varaždin, na poklon računalo s programom koji tekst pretvara u govor. Korištenje je omogućeno za 150 registriranih slijepih osoba u Varaždinskoj županiji, ali knjižnice, nažalost, nemaju primjeren prostor za rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima.<sup>12</sup> Narodna knjižnica “Petar Preradović” Bjelovar planira nabaviti računalnu konfiguraciju za slijepce i slabovidne u suradnji s Hrvatskom knjižnicom za slijepce u Zagrebu i mjesnom udrugom za slijepce.

Grafikon 5. Prilagođenost prostora osobama koje ne mogu čitati standardni tisak



<sup>11</sup> Tupek, A. Digitalizacija za slijepce i slabovidne osobe : potrebe i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 107-109.

<sup>12</sup> Zato su na zamolbu i zahtjev Udruge slijepih Varaždinske županije, zbog potrebe trajne pouke članova Udruge, knjižnice ustupile opremu nabavljenu donacijom regionalnoj udruzi slijepih.

#### Objašnjenje Grafikona 5.

Analiza anketnih upitnika pokazuje da je od 86 knjižnica koje su odgovorile na anketu, na pitanje o prilagođenosti prostora osobama koje ne mogu čitati standardni tisak, odgovorilo njih 66 što predstavlja 76,8 posto dobivenih odgovora na ovo pitanje, dok 23,2 posto knjižnica (njih 20) nije odgovorilo na ovo pitanje.

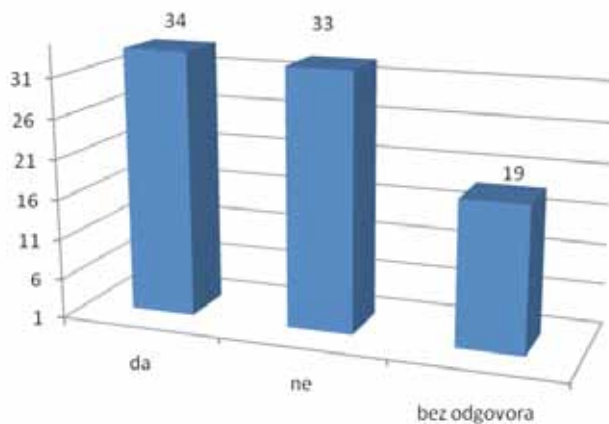
Prostor i pristup samo jedne knjižnice je u potpunosti prilagođen kretanju osoba koje ne mogu čitati standardni tisak i to je Gradska knjižnica Marka Marulića Split.

Djelomično prilagođen prostor ima 15 knjižnica (17,4 posto), a njih 50 (58,1 posto) nema prilagođen prostor osobama koje ne mogu čitati standardni tisak.

#### 4. Nabava knjižnične građe za slijepo i slabovidne korisnike

Važan dio aktivnosti u uvođenju knjižnične usluge za slijepo i slabovidne je nabava knjižnične građe: zvučnih knjiga, taktilnih slikovnica i publikacija u uvećanom tisku.<sup>13</sup> Zato smo ispitali stanje u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj što se tiče nabave i zastupljenosti fonda audio knjiga.

Grafikon 6. Posjedovanje fonda audio knjiga



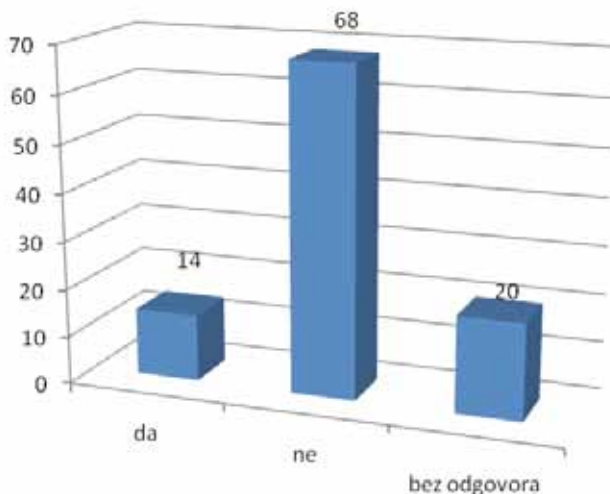
<sup>13</sup> Sabolović-Krajina, D.; Lj. Vugrinec; D. Petrić. Knjižnična usluga za slijepo i slabovidne u Knjižnici i čitaonici "Fran Galović" Koprivnica : od projekta do implementacije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 80.

Objašnjenje Grafikona 6.

Što se tiče zastupljenosti fonda audio knjiga u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj, stanje je samo djelomično zadovoljavajuće, jer 34 knjižnice (39,5 posto) posjeduju, a 35 (40,7 posto) ne posjeduju ovaj fond, dok 17 (19,8 posto) nije odgovorilo. Od knjižnica koje posjeduju fond audio knjiga, 14 knjižnica (16,3 posto) izjasnilo se da imaju još neki fond osim audio knjiga za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak

Ovo anketno pitanje prilično je zbunjivalo ispitanike (što je bilo vidljivo u anketi u rubrici komentari) i pritom ukazalo na problem nepoznavanja i/ili nejasnog definiranja i/ili nepostojanja opće prihvaćenoga knjižničarskog nazivlja vezanog uz pojmove audio i zvučnih knjiga. Zato treba pojasniti da se pod audio knjigama podrazumijeva građa prilagođena slijepim osobama. Za nju se u Hrvatskoj koriste nazivi “zvučna” i “audio” građa. Naziv “zvučna” građa koriste u Hrvatskoj knjižnici za slijepe za građu namijenjenu slijepim i slabovidnim korisnicima (engl. *talking books*), dok naziv audio knjige koriste za komercijalnu građu koja je namijenjena svima, dakle i videćim osobama (engl. *audio books*).

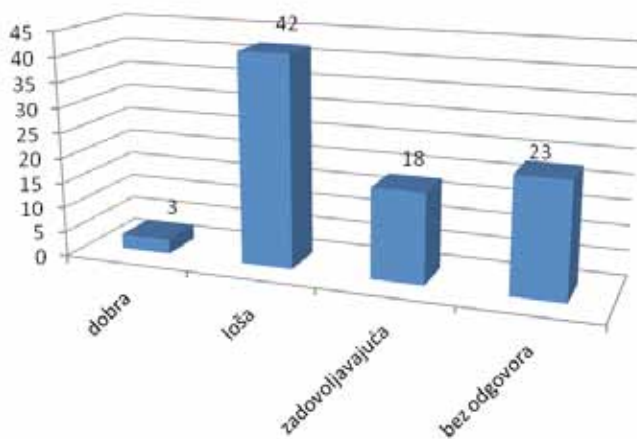
Grafikon 7. Uvažavanje potreba i interesa svih dobnih i stručnih skupina osoba s teškoćama u čitanju standardnog tiska kod nabave fonda



### Objašnjenje Grafikona 7.

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 djelomično zadovoljavajuće. Tek 31 knjižnica (36 posto) je u mogućnosti uvažavati navedene potrebe i interese, a 35 (40,7 posto) knjižnica to ne čini, dok 20 (23,3 posto) knjižnica nije odgovorilo na pitanje.

Grafikon 8. Ocjena mogućnosti nabave građe za osobe s teškoćama u čitanju standardnog tiska (novčane mogućnosti, mogućnosti na tržištu i sl.)



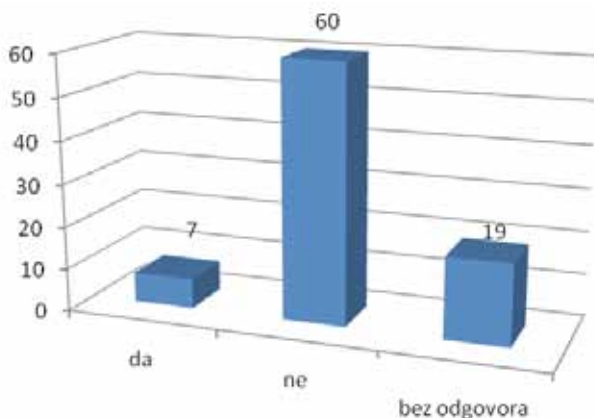
### Objašnjenje Grafikona 8.

Od 86 knjižnica koje su odgovorile na anketu, na pitanje o ocjeni mogućnosti nabave građe namijenjene slijepim i slabovidnim korisnicima, odgovorilo je njih 63, što predstavlja 73,2 posto dobivenih odgovora na ovo pitanje, dok 23 (26,7 posto) knjižnica nije odgovorilo na ovo pitanje.

Više narodnih knjižnica, njih 42 (48,8 posto), ocijenile su mogućnost nabave građe za osobe s teškoćama u čitanju standardnog tiska lošom.<sup>14</sup> Samo 18 (20,9 posto) knjižnica ocijenilo je mogućnost nabave građe zadovoljavajućom, a tek 3 (3,5 posto) knjižnice dobrom.

<sup>14</sup> Ovdje su navedene loše novčane mogućnosti i loše mogućnosti nabave građe na tržištu i sl.

Grafikon 9. Namjensko financiranje za nabavu audio fonda



Objašnjenje Grafikona 9.

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 posto) ne prima namjenska sredstva za nabavu audio fonda, dok samo 7 knjižnica (8,1 posto) dobiva namjenska sredstva, a 19 (22,1 posto) knjižnica nije odgovorilo na ovo pitanje.

U bloku anketnih pitanja o nabavi knjižnične građe za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, kristaliziralo se mišljenje o potrebi bolje suradnje s Hrvatskom knjižnicom za slijepe i nakladnicima. Navedeno se predlaže u pogledu bolje ponude veće količine kvalitetnih multimedijalnih paketa, audio fonda i naslova u uvećanom tisku za nabavu u narodnim knjižnicama, ali po prihvatljivim cijenama, budući da su postojeće cijene takve građe previsoke.

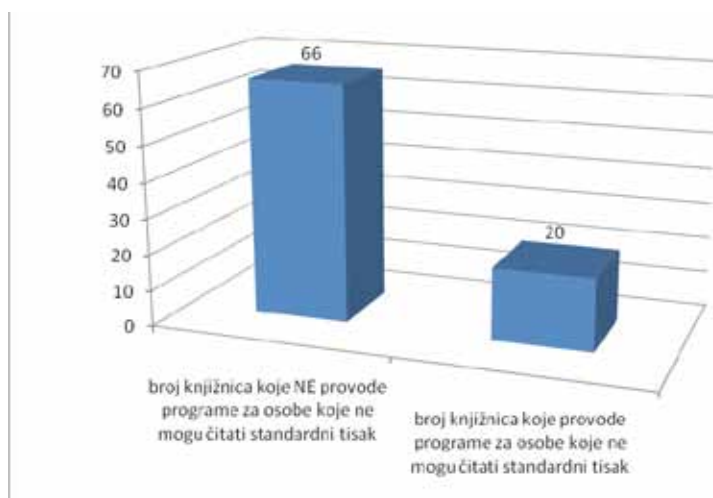
## 5. Provedba posebnih programa za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak

Važno je napomenuti da se pod posebne programe podrazumijevaju programi posebno pripremljeni za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak.<sup>15</sup> Programi koje su anketirane knjižnice navele da provode su književni

<sup>15</sup> Književni susreti, izložbe i slična događanja koja su jednako namijenjena videćim osobama i osobama s posebnim potrebama ne smatraju se posebnim programima.

susreti, predavanja, radionice, izložbe, tribine, poučavanje za korištenje opreme, čitanje u domu za starije i nemoćne, izrada taktilnih slikovnica na Odjelu za djecu i mladež, predstavljanje taktilnih slikovnica o psima vodičima u igraonici, predstavljanje novih govornih softvera, kulturno poučne radionice integracijskog značaja (za slijepe i slabovidne, kao i za osobe zdravoga vida), promocije, radionice o korištenju prilagođenih uređaja i programa, obilježavanje Međunarodnog dana bijelog štapa, svakodnevno čitanje, pisanje, slušanje glazbe sa slabovidnom korisnicom i korisnicima s Downovim sindromom.

Grafikon 10. Broj knjižnica koje provode ili ne provode programe namijenjene osobama koje ne mogu čitati standardni tisak



Objašnjenje Grafikona 10.

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

Programe za osobe s teškoćama u čitanju standardnog tiska provode sljedeće knjižnice:

- Bjelovarsko-bilogorska županija, 2 knjižnice: Narodna knjižnica “Petar Preradović” Bjelovar i Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar
- Grad Zagreb, 1 knjižnica: Gradska knjižnica Zagreb

- Karlovačka županija, 1 knjižnica: Gradska knjižnica i čitaonica “Ivan Goran Kovačić” Karlovac
- Koprivničko-križevačka županija, 2 knjižnice: Gradska knjižnica “Franjo Marković” Križevci i Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica
- Međimurska županija, 1 knjižnica: Knjižnica i čitaonica Čakovec<sup>16</sup>
- Osječko-baranjska županija, 4 knjižnice: Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Gradska knjižnica Beli Manastir, Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice i Gradska knjižnica i čitaonica Belišće
- Primorsko-goranska županija, 1 knjižnica: Gradska knjižnica Rijeka
- Sisačko-moslavačka županija, 1 knjižnica: Knjižnica i čitaonica Kutina
- Splitsko-dalmatinska županija, 2 knjižnice: Gradska knjižnica i čitaonica Stari Grad i Gradska knjižnica i čitaonica Marka Marulića Split
- Virovitičko-podravski županija, 3 knjižnice: Gradska knjižnica i čitaonica Slatina, Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica i Knjižnica i čitaonica Pitomača
- Vukovarsko-srijemska županija, 2 knjižnice: Gradska knjižnica Vinokovci i Općinska narodna knjižnica i čitaonica Drenovci
- Zadarska županija, 1 knjižnica: Gradska knjižnica Zadar

Osim toga, valja napomenuti podatak da se samo 7 knjižnica (35 posto) koje provode programe za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak izjasnilo da vrednuju programe, a 13 knjižnica (65 posto) da to ne čine, što ni na koji način ne može pridonijeti poboljšanju provedbe posebnih programa.

U idućih 7 grafikona (od Grafikona 11. do Grafikona 17.) bit će predloženi odgovori na pitanja koja se odnose isključivo na narodne knjižnice koje provode programe za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, a njih ima ukupno 20 (kako je vidljivo iz Grafikona 10.).

Na pitanje o broju stručnoga knjižničarskog osoblja koje je zaduženo za provedbu programa za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, 50 posto anketiranih knjižnica (njih 10) ima posebnog djelatnika, a drugih 50 posto knjižnica (također njih 10) nema. U 12 (60 posto) knjižnica, osobe u knjižnici zadužene za provedbu ovakvih programa prošle su dodatnu pouku, a u 8 knjižnica (40 posto) nisu.

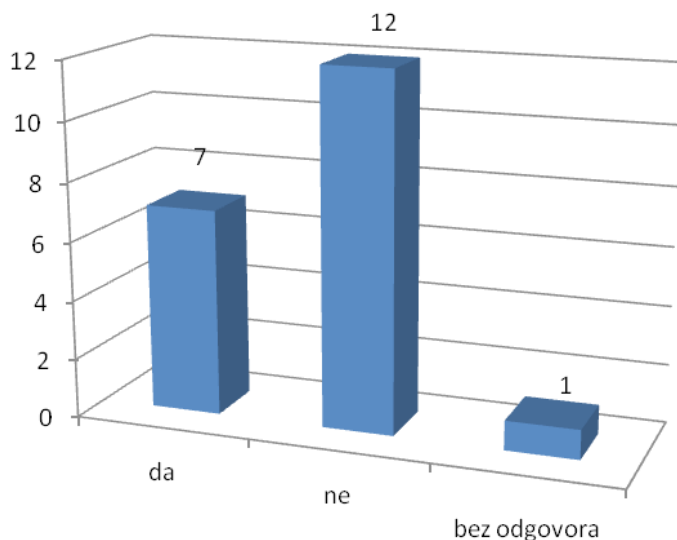
---

<sup>16</sup> Ima posebni program koji je još u fazi pripreme.



Na pitanje o uključivanju više osoba (vanjskih suradnika, volontera) u provedbu navedenih programa, dobiven je samo djelomično zadovoljavajući odgovor.

Grafikon 11. Uključenost više osoba u provedbu programa za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak

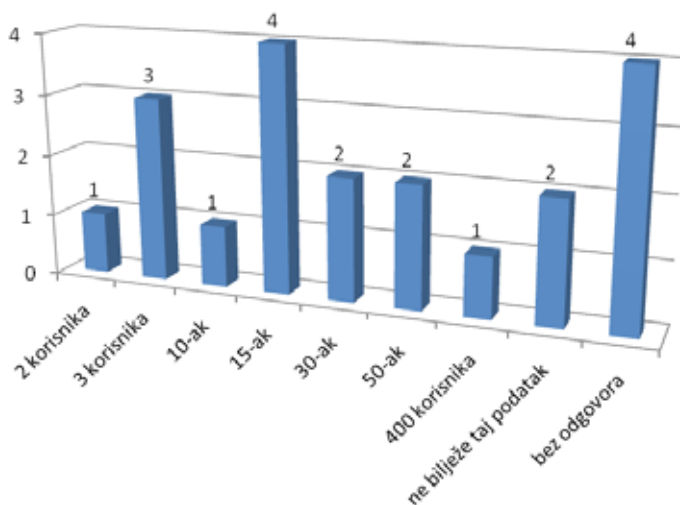


#### Objašnjenje Grafikona 11.

Više osoba (vanjskih suradnika, volontera i sl.) uključenih u provedbu programa za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak postoji u 7 knjižnica (35 posto) koje provode takve programe, za razliku od 12 knjižnica (60 posto) koje nemaju takvu osobu, dok jedna knjižnica (5 posto) nije odgovorila na ovo pitanje.

Navedeni rezultat ide u prilog aktualnom stajalištu knjižničarske zajednice o potrebi suradnje narodnih knjižnica s volonterskim udrugama, vanjskim suradnicima, predstavnicima udruga i ustanova za pomoć osobama koje ne mogu čitati standardni tisak. Ovo je posebno važno u knjižnicama u manjim sredinama koje zbog nedostatka knjižničnog osoblja nisu u mogućnosti razvijati posebne knjižnične programe za korisnike s posebnim potrebama.

Grafikon 12. Broj ciljanih korisnika tijekom godine



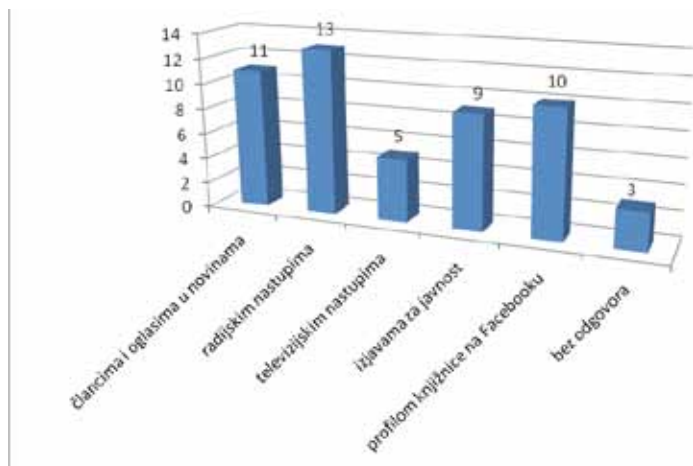
#### Objašnjenje Grafikona 12.

Od 20 knjižnica koje provode posebne programe za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, 4 knjižnice (20 posto) imaju čak 15-ak ciljanih korisnika, 3 knjižnice (15 posto) imaju 3 ciljana korisnika. Po 2 knjižnice (10 posto) imaju 30-ak, pa čak i 50-ak ciljanih korisnika, dok isti postotak knjižnica ne bilježi taj podatak, a 4 knjižnice (20 posto) uopće nisu odgovorile na ovo pitanje. Po 1 knjižnica (5 posto) ima ili 2 korisnika ili 10-ak korisnika ili čak 400 ciljanih korisnika.<sup>17</sup>

Iduća 4 grafikona (od Grafikona 13. do Grafikona 16.) predočavaju rezultate anketnog upitnika vezano uz način oglašavanja usluga za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, provođenje oglašavanja, promidžba posebnih programa, opreme i knjižnog fonda te način informiranja korisnika o navedenim programima. Na odgovore prikazane Grafikonima 13.-15. knjižnice su davale jednostruke ili višestruke odgovore.

<sup>17</sup> Knjižnice grada Zagreba, Gradska knjižnica Zagreb.

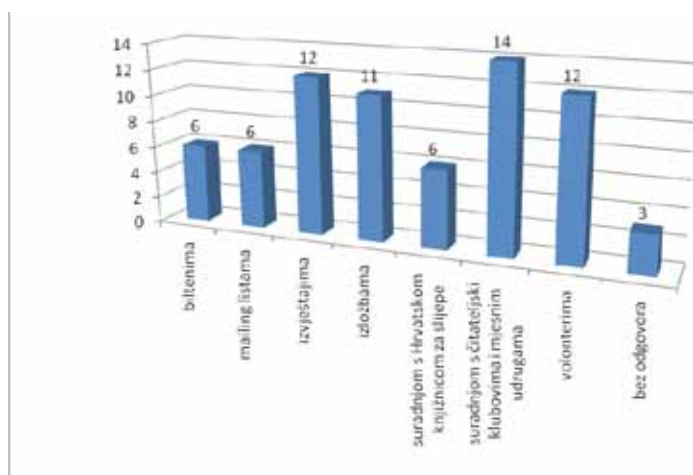
Grafikon 13. Način oglašavanja usluga za osobe s teškoćama u čitanju standardnog tiska



Objašnjenje Grafikona 13.

Knjižnice najčešće svoje posebne usluge predstavljaju radijskim nastupima (65 posto). Slijedi oglašavanje člancima i oglasima u novinama (55 posto), Facebookom (50 posto) te izjavama za javnost (45 posto). Nešto je slabije zastupljeno predstavljanje usluga knjižnice televizijskim nastupima (25 posto). 3 knjižnice (15 posto) nisu odgovorile na ovo pitanje.

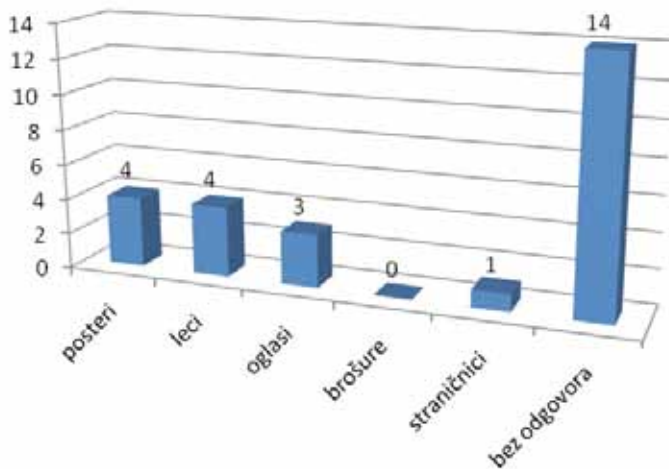
Grafikon 14. Načini provođenja oglašavanja knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne korisnike



Objašnjenje Grafikona 14.

Što se tiče predstavljanja posebnih programa uslugama knjižnica, najzastupljenija je suradnja s čitateljskim klubovima i mjesnim udrugama (70 posto). Nešto manje su zastupljeni izvještaji knjižnice (60 posto), volonteri (60 posto) te izložbe (55 posto). Najmanje se poseže za biltenima, listama elektroničke pošte i suradnjom s Hrvatskom knjižnicom za slijepe (po 30 posto). 3 knjižnice (15 posto) nisu odgovorile na ovo pitanje.

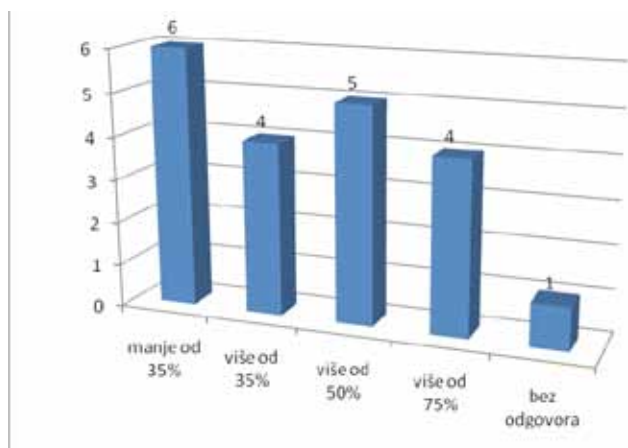
Grafikon 15. Knjižnica provodi promidžbu programa i računalne konfiguracije navedenim tiskanim pomagalicima



Objašnjenje Grafikona 15.

Od tiskanih pomagala koja knjižnica proizvodi, za predstavljanje posebnih programa najčešće se koriste poster i leci (po 20 posto). Slijede oglasi (15 posto) i straničnici (5 posto). Niti jedna knjižnica ne oglašava svoje posebne programe brošurama. 14 knjižnica (70 posto) nije odgovorilo na ovo pitanje.

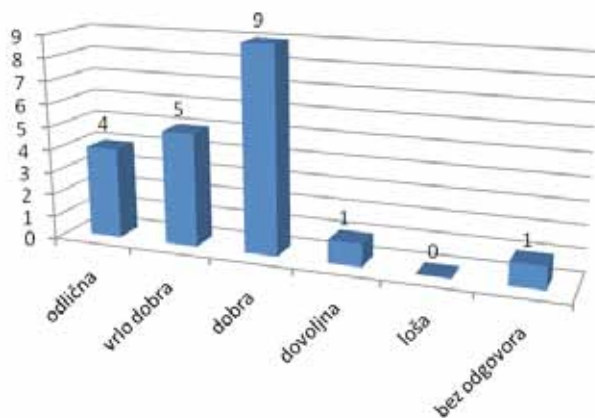
Grafikon 16. Informiranost korisnika o programima i uslugama koje knjižnica nudi



Objašnjenje Grafikona 16.

Najviše knjižnica koje provode posebne programe smatra da je manje od 35 posto korisnika dobro informirano (30 posto). Odmah ih slijede knjižnice koje smatraju da je više od 50 posto korisnika zadovoljno njihovim posebnim uslugama (25 posto). Podjednak je broj knjižnica koje smatraju da je više od 35 posto, odnosno više od 75 posto korisnika zadovoljno (po 20 posto) informiranjem o postojećim uslugama. 1 knjižnica (5 posto) nije odgovorila na ovo pitanje.

Grafikon 17. Ocjena komunikacije između osoblja knjižnice i korisnika posebnih programa

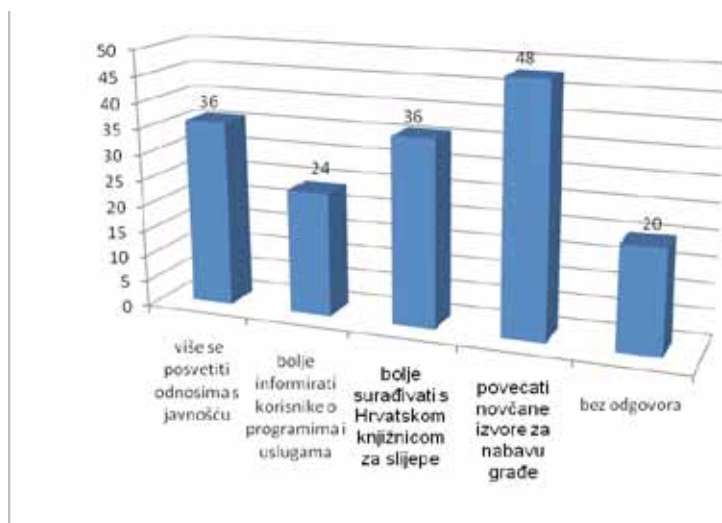


### Objašnjenje Grafikona 17.

Većina knjižnica smatra da je komunikacija između osoblja i korisnika dobra (45 posto). Nešto manje knjižnica tu komunikaciju ocjenjuje vrlo dobrom (25 posto), dobrom (20 posto) i dovoljnom (5 posto). Niti jedna knjižnica nije ocijenila komunikaciju između osoblja i korisnika lošom. 1 knjižnica (5 posto) nije odgovorila na ovo pitanje.

Posljednje pitanje u anketi bilo je usmjereno k prijedlozima za poboljšanje knjižničnih usluga za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak. Knjižnice su na ovo pitanje pružile uglavnom višestruke odgovore. Pitanje se odnosi na sve knjižnice, ne samo na one koje provode prilagođene programe.

Grafikon 18. Daljnji koraci koje knjižnica treba poduzeti



### Objašnjenje Grafikona 18.

Najviše knjižnica koje su sudjelovale u anketnom istraživanju smatra da bi knjižnica trebala povećati financijska sredstva za nabavu prilagođene građe (55,9 posto). Podjednaki broj knjižnica smatra da bi se trebali više posvetiti odnosima s javnošću te bolje surađivati s Hrvatskom knjižnicom za slijepe (41,9 posto). Nešto manje njih smatra da trebaju bolje informirati korisnike o svojim posebnim programima i uslugama (27,9 posto). 20 (23,2 posto) od 86 knjižnica nije odgovorilo na ovo pitanje.

Na kraju anketnog upitnika, knjižnice su mogle iznijeti svoje komentare i prijedloge poboljšanja knjižničnih usluga za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak. I ovaj put se pokazalo da ovakvi odgovori mogu biti najkorisniji za izradu akcijskog plana budućega zajedničkog djelovanja usmjerenog na utvrđivanje mjerila za hrvatske smjernice za knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak.

## 6. Zaključak

Hrvatske narodne knjižnice provode programe poticanja samoobrazovanja lokalnog stanovništva, nudeći im pristup najrazličitijim sadržajima i izvorima informacija, od klasičnih do virtualnih, zahvaljujući elektroničkim medijima i novim komunikacijskim tehnologijama. Mijenjanjem tradicionalnih oblika rada, narodne knjižnice nisu više same sebi dovoljne. One postaju dio globalne mreže i u tom okruženju povezivanje s drugim srodnim i kulturnim ustanovama postaje nužnost.

Poznato je da su neke knjižnice u Hrvatskoj postigle uspjehe u pružanju usluga za slijepe i slabovidne, ali velika većina knjižnica još uvijek ih nema. Anketnim istraživanjem knjižnice su pokazale velik interes i zalaganje u približavanju knjige i knjižnice ovoj specifičnoj kategoriji korisnika.

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.

Naglasak je i na nedovoljnoj osposobljenosti djelatnika za rad s ovom skupinom korisnika. Zato je nužno planiranje kampanje za provođenje programa za osobe s teškoćama u čitanju standardnog tiska i osiguranje financijske podrške. Da bi se ti posebni programi uspješno mogli predstaviti i ponuditi, potrebno je knjižničare osposobiti za nove vještine i znanja poučnim seminarima, radionicama i predavanjima. Također je potrebno usmjeriti i uskladiti hrvatske preporuke i standarde s novim IFLA smjernicama za narodne knjižnice.

Nadalje, 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.

Slijedom svega prethodno navedenoga, opravdanim se čini prijedlog da se u načela Strategije razvoja narodnih knjižnica kao nezaobilazni dio ugradi program za osobe s teškoćama u čitanju standardnog tiska. U tijeku je izrada Strategije razvoja narodnih knjižnica u RH do 2015. godine.<sup>18</sup> To je prava prigoda da HKD-ova Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama u suradnji s matičnim službama više učini na zagovaranju novih usluga u narodnim knjižnicama i da program za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak postane nezaobilazni dio nove Strategije.

U planiranju i razvoju fondova i poučavanju knjižničnog osoblja valja nam voditi računa o hibridnoj knjižnici. 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. Poželjno je ubuduće nuditi zajedničke projekte, kako bi se lakše nametnuli lokalnim sredinama u kojima djeluju narodne knjižnice.

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.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zaključci. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/themes/nk/savjetovanje2011/zakljucci.html> [citirano: 2012-08-28].

<sup>19</sup> Dio zaključaka sa međunarodnoga stručnog skupa Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : stanje i perspektive održanog 18. 11. 2011. u Koprivnici.



Za poboljšanje trenutnog stanja pružanja knjižničnih usluga za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, potrebna je podrška na nacionalnoj razini. Potrebno je da krovne ustanove u hrvatskom knjižničarstvu Hrvatska knjižnica za slijepe, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu i Ministarstvo kulture RH provode sustavno širenje i koordinaciju usluga za slijepe i slabovidne osobe, kao i sve osobe koje ne mogu čitati standardni tisak. Ključan preduvjet za to je izrada analize odnosno studije o postojećem stanju, potrebama i interesu za takvim uslugama u Hrvatskoj. Anketno istraživanje koje je provedeno i rezultati prikazani u ovom radu, dio su takvih nastojanja.

## LITERATURA

Frajtag, S.; D. M. Gabriel. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama : deset godina djelovanja (2000.-2010.). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 4-8.

Libraries Serving Persons with Print Disabilities – LPD Section. Dostupno na: <http://www.ifla.org/en/lsn> [citirano 2012-08-20].

Međunarodni stručni skup Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : stanje i perspektive. Dostupno na: [http://www.knjiznica-koprivnica.hr/usluga\\_za\\_slijepe\\_i\\_slabovidne.aspx](http://www.knjiznica-koprivnica.hr/usluga_za_slijepe_i_slabovidne.aspx) [citirano: 2012-08-28].

Međunarodni stručni skup Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : stanje i perspektive : zaključci.

Sabolović-Krajina, D.; Lj. Vugrinec; D. Petrić. Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u Knjižnici i čitaonici “Fran Galović” Koprivnica : od projekta do implementacije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 76-92.

8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zaključci. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/themes/nk/savjetovanje2011/zakljucci.html> [citirano: 2012-08-28].

Tupek, A. Digitalizacija za slijepe i slabovidne osobe : potrebe i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 105-116.