

# Inkluzivne knjižnične usluge na primjeru Narodne knjižnice „Petar Preradović” Bjelovar

---

**Meštrić, Ines**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2021**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:138746>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-04-21**



*Repository / Repozitorij:*

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FILOZOFSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI  
SMJER BIBLIOTEKARSTVO  
Ak. god. 2020/2021.

Ines Meštrić

**Inkluzivne knjižnične usluge na primjeru Narodne  
knjižnice „Petar Preradović” Bjelovar**

Diplomski rad

Mentor: dr. sc. Ana Barbarić, red. prof.

Zagreb, rujan 2021.

## **Izjava o akademskoj čestitosti**

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

---

(potpis)



# Sadržaj

Sadržaj .....	iv
1. Uvod .....	1
2. Inkluzija .....	2
2.1. Socijalna isključenost.....	2
2.2. Socijalna inkluzija.....	4
2.3. Osobe s invaliditetom.....	4
2.4. Djeca s teškoćama u razvoju .....	5
2.5. Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskoga knjižničarskog društva.....	6
3. Hrvatska knjižnica za slijepe .....	9
4. Inkluzija u narodnim knjižnicama.....	11
4.1. Inovativnost u narodnim knjižnicama.....	12
4.2. Uklopljeno knjižničarstvo .....	13
4.3. Razvoj programa za isključene skupine korisnika (engl. <i>Outreach</i> ) .....	15
4.4. Promocija inkluzivnih knjižničnih usluga.....	16
4.5. Barijere u knjižnici.....	17
4.5.1. Prostor .....	17
4.5.2. Oprema .....	19
4.5.3. Internetske stranice i e-katalozi .....	19
4.5.4. Edukacija knjižničnog osoblja.....	21
5. Narodna knjižnica „Petar Preradović” Bjelovar .....	23
5.1. Inkluzivni knjižnični programi za osobe s invaliditetom .....	23
5.2. Inkluzivni knjižnični programi za djecu s teškoćama u razvoju .....	25
5.3. Bibliobusna služba .....	26
6. Zaključak .....	28

7. Literatura.....	29
Sažetak.....	33
Summary.....	34

## 1. Uvod

Sve su knjižnice, pa tako i narodne, ustanove u kojima ne bi smjelo biti mjesta diskriminaciji ni na kojoj razini. Knjižnične bi usluge trebale biti dostupne svima – bez obzira na dob, spol, rasu, jezik, etničku pripadnost ili bilo koju drugu osnovu – a dijeljene informacije i zbirke ne bi smjele biti izložene bilo kakvom obliku cenzure. Kao što je istaknuto i u UNESCO-vu Manifestu za narodne knjižnice iz 1994. godine „posebne se službe i građa moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojeg razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i građom, na primjer za pripadnike jezičnih manjina, osobe s tjelesnim oštećenjima, bolesnike u bolnicama ili zatvorenike“.

Iako bi knjižnice trebale svima pružiti jednaku mogućnost za sudjelovanje u knjižničnoj zajednici korisnika, postoje određene skupine koje se u takvim situacijama mogu dovesti u nejednak položaj s ostalima. Ovdje se ponajviše radi o osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju kojima često prijete socijalna isključenost. Kao što se navodi i u Akcijskom planu Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osobama s invaliditetom iz 2006. godine – najvažnije je svima osigurati da u „najmanjoj mogućoj mjeri osjete posljedice invaliditeta putem aktivne podrške zdravom načinu života“. S obzirom na to da je promicanje inkluzije važan zadatak narodnih knjižnica, svrha je ovoga rada prikazati na koji se način u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar promiče i provodi inkluzija osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju.

U uvodnome se dijelu rada ponajprije objašnjavaju termini socijalne isključenosti te socijalne inkluzije, a donosi se i konkretno objašnjenje pojmova „osobe s invaliditetom“ te „djeca s teškoćama u razvoju“. Drugi dio rada opisuje ulogu narodnih knjižnica u promicanju i provođenju inkluzije navedenih društvenih skupina, a u završnome se dijelu rada prikazuje istraživanje vezano uz to na koji način Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar radi na uključivanju osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju u društvo. Istraživanje se temeljilo na proučavanju izvještaja rada, kao i planova i programa izloženih na stranicama knjižnice, te na osobnom posjetu knjižnici, pregledu prostora i razgovoru s djelatnicima knjižnice. Opisuju se programi koji doprinose inkluziji te se na kraju navodi zaključak istraživanja uz moguće prijedloge za eventualna poboljšanja navedenih usluga.

## 2. Inkluzija

### 2.1. Socijalna isključenost

Socijalnu je isključenost, prema mnogim autorima, poprilično teško jasno definirati. Iako se najčešće povezuje s pojmom siromaštva, ne možemo govoriti o sinonimima. Europska je komisija 2004. godine socijalnu isključenost definirala kao:

proces koji gura određene pojedince na margine društva i sprečava da u potpunosti sudjeluju u društvu zbog osobnog siromaštva, nedostatka osnovnih kompetencija, šansi za cjeloživotno učenje ili zbog diskriminacije. Na taj se način oni udaljavaju od zaposlenja, dohotka, obrazovanja i obučavanja, kao i od socijalnih mreža i aktivnosti. Oni imaju slab pristup moći i tijelima odlučivanja, pa se osjećaju nemoćno i nisu u stanju kontrolirati odluke koje utječu na njihov svakodnevni život. (European Commission, 2004: 10).

Kao što ističe Šućur (2018), koncept socijalne isključenosti pojavio se sedamdesetih godina prošloga stoljeća u Francuskoj kada je René Lenoir u svojoj knjizi *Exclus, un Français sur dix* prvi puta upotrijebio pojam „socijalno isključeni“. Lenoir je među isključene ubrojio mentalno neprilagođene (osobe s mentalnim i intelektualnim teškoćama), fizički neprilagođene (osobe s tjelesnim invaliditetom, kronično i dugotrajno bolesni) te socijalno neprilagođene osobe (ovisnici, delikventi, zlostavljana djeca, alkoholičari, beskućnici, marginalne osobe...) (Šućur 2018: 15 prema Lenoir 1974). Nakon Francuske, pojam socijalne isključenosti postaje važan i u tijelima i institucijama Europske unije, a 1990-ih godina još više jača socijalna politika Europske unije i oblikuje se tzv. model otvorene koordinacije (Šućur 2018: 16). Trenutna strategija *Europe 2020* naglašava kako „napore treba usmjeriti na borbu protiv siromaštva i socijalne isključenosti i smanjenje zdravstvenih nejednakosti kako bi se osiguralo da svatko ima koristi od rasta“ (European Commission, 2010: 16). Iako se u početku isključenost odnosila na one koji su isključeni s tržišta rada, kasnije se taj koncept proširio i na razne skupine imigranata, etničke i rasne grupe – grupe čija su prava na neki način ograničena (Šućur 2018: 16).

Prema definiciji koju donose Tania Burchardt, Julian Le Grand i David Piachaud, pojedinac je socijalno isključen ako živi na teritoriju određenog društva, ne može participirati u normalnim aktivnostima građana tog društva zbog čimbenika koji su izvan njegove kontrole, a želi sudjelovati u uobičajenim aktivnostima društva u kojem živi (Šućur 2018: 18).



Bejaković (2009) donosi nekoliko obilježja socijalne isključenosti:

- a) pojedinci i skupine koji su društveno isključeni ne participiraju u podjeli društvenih dobara koji uključuju institucionalne, kulturne, socioekonomske i međuljudske odnose i resurse
- b) društvena isključenost više je trajno nego privremeno obilježje
- c) društvena isključenost nije neophodno rezultat osobnih karakteristika isključenih osoba, već je najčešće uzrokovana dubljim strukturalnim čimbenicima kao što su institucionalizirane nejednakosti, primjerice nejednake obrazovne prilike (Bejaković 2009: 3).

Kada govorimo o stanju u Hrvatskoj, Šućur (2018) donosi sljedeću podjelu skupina isključenih prema različitim kriterijima:

- 1) prema kriteriju ekonomskog statusa socijalno isključene skupine jesu: siromašni, dugotrajno nezaposleni, beskućnici, kućanice, raseljene osobe (povratnici, izbjeglice) i migranti
- 2) prema kriteriju obiteljske strukture socijalno isključene skupine jesu: samačka kućanstva, jednoroditeljske obitelji, djeca bez roditeljske skrbi i parovi s troje i više djece
- 3) prema kriteriju identiteta, odnosno osnova identifikacije, socijalno isključene skupine jesu etničke/rasne/vjerske manjine, seksualne manjine (LGBTT) i osobe s alternativnim stilovima života (supkulture)
- 4) prema kriteriju dobi socijalno isključene skupine jesu mlade osobe između 15 i 29 godina te osobe starije od 65 i umirovljenici
- 5) prema kriteriju statusa u kriminalnoj aktivnosti socijalno isključene skupine jesu zatvorenici i bivši zatvorenici, maloljetni delikventi i žrtve kriminala
- 6) prema kriteriju obrazovanja socijalno isključene skupine jesu osobe s nižim stupnjevima obrazovanja
- 7) prema kriteriju zdravstvenog stanja socijalno isključene skupine jesu osobe s posebnim potrebama, osobe s mentalnim bolestima, osobe zaražene HIV-om/AIDS-om i hepatitisom C, ovisnici o alkoholu i opojnim drogama te osobe oboljele o genetskih i kroničnih bolesti
- 8) prema kriteriju invalidnosti socijalno isključene skupine jesu osobe s tjelesnim i senzornim invaliditetom te osobe s mentalnim/intelektualnim teškoćama (Šućur 2018: 25).

## 2.2. Socijalna inkluzija

Socijalna inkluzija ili uključenost jest „proces kojim se nastoji osigurati da svatko, neovisno o svom iskustvu i okolnostima, može ostvariti puni potencijal u životu“ (Gadžo-Šašić 2018: 89 prema Centre for Economic and Social Inclusion). Kao što ističe autorica, socijalna inkluzija jest proces kojim svim članovima društvene zajednice, a posebno „rizičnim grupama“ treba osigurati sudjelovanje u životu zajednice. Pritome, kako ističe Šućur, inkluzija ne znači grubo izjednačavanje pojedinaca i grupa, nego „implicira pružanje jednakih mogućnosti svakome u okviru jedinstvenog, ali fleksibilnog okruženja, imajući u vidu raznolikost individualnih i grupnih potencijala“ (Šućur 1997: 354). Pojam inkluzije odnosi se na različite sektore javnih politika: od politike zapošljavanja, obrazovanja i profesionalne izobrazbe, socijalnog stanovanja i kulture, do urbanizma i imigracije (Šućur 2018: 28). Ukratko, inkluzija je zadatak društva u cjelini. Kada govorimo o pojmu inkluzije, često se spominje i pojam integracije. Valja imati na umu kako ni ovdje nije riječ o sinonimima. Integracija se odnosi na to kako različite elemente društva držati zajedno, odnosno kako ih međusobno povezati (usp. Šućur 2018: 27), a inkluzija je svojevrsni korak dalje, odnosno proces koji u svojoj srži podrazumijeva prethodno prepoznavanje i prilagođavanje što raznovrsnijem i većem broju potreba (Belger i Chelin 2013: 8).

## 2.3. Osobe s invaliditetom

Prema Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom definicija termina *osoba s invaliditetom* uključuje 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“ (POSI, 2021). Ova se definicija temelji na socijalnom modelu<sup>1</sup> invaliditeta i razlikuje se od definicije koja se temelji na medicinskom modelu, a prema kojoj je osoba s invaliditetom „osoba koja ima trajno ograničenje, smanjenje ili gubitak sposobnosti izvršenja neke fizičke aktivnosti ili psihičke funkcije primjerene životnoj dobi, nastale kao posljedica oštećenja zdravlja“ (Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom 2001, čl. 2). Glavna je razlika između ovih

---

<sup>1</sup> Mihanović (2010) donosi podjelu na četiri modela zaštite osoba s invaliditetom: model milosrđa, medicinski model, socijalni model i model ljudskih prava. Model milosrđa ili vjerski model gleda na osobe s invaliditetom kao na članove društva kojima je potrebno milosrđe ostalih i smještaj u institucije; medicinski (genetski model) na invaliditet gleda kao na oštećenje i problem pojedinca, a cilj brige i rehabilitacije je „popravljanje“ osoba kako bi se oni prilagodili društvu; socijalni (društveni model) gleda na osobe s invaliditetom kao na ravnopravne sudionike u stvaranju inkluzivnog društva te model ljudskih prava polazi prvenstveno od digniteta ljudskog bića, a tek ako se ukaže potreba na medicinsko stanje osobe (Mihanović 2010: 73).

dvaju definicija ta što se definicija koja se temelji na socijalnom modelu invaliditeta ne fokusira samo na invaliditet kao oštećenje koje osoba ima nego stavlja naglasak na interakciju osobe s invaliditetom i okoline, pri čemu okolina (odnosno društvo) svojom neprilagođenošću stvara invaliditet, ali ga isto tako okolina (društvo) može i ukloniti – tehničkom prilagodbom prostora, osiguranjem pomagala i drugih oblika podrške i prilagođenosti.

Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom (2001) razlikuje sljedeće vrste tjelesnih i mentalnih oštećenja: oštećenja vida, oštećenja sluha, oštećenja govorno-glasovne komunikacije, oštećenja lokomotornog sustava, oštećenja središnjega živčanog sustava, oštećenja perifernoga živčanog sustava, oštećenja drugih organa i organskih sustava (dišni, cirkulacijski, probavni, endokrini, kože i potkožnog tkiva i urogenitalni), mentalna retardacija, autizam, duševni poremećaji, više vrsta oštećenja. Pravilnik o sastavu i načinu rada tijela vještačenja u postupku ostvarivanja prava iz socijalne skrbi i drugih prava po posebnim propisima (2014) u skladu sa suvremenijom terminologijom razlikuje: oštećenje vida, oštećenje sluha, gluhosljepoću, oštećenja govorno-glasovne komunikacije, oštećenje lokomotornog sustava, oštećenje središnjeg živčanog sustava, oštećenje perifernog živčanog sustava i mišićnog sustava, oštećenje drugih organa i organskih sustava, intelektualna oštećenja, mentalna oštećenja, poremećaj autističnog spektra te više vrsta oštećenja.

#### **2.4. Djeca s teškoćama u razvoju**

Termin „djeca s teškoćama u razvoju“ prihvaćen je prema terminologiji iz Sheratonske deklaracije koja je donesena 2003. godine, a odvaja se od termina „osobe s invaliditetom“ zbog toga što se odnosi na djecu – odnosno maloljetne osobe – čije se stanje još uvijek može promijeniti (POSI, 2021). Prema Državnom pedagoškom standardu predškolskog odgoja i naobrazbe djeteta s teškoćama u razvoju jest „dijete s utvrđenim stupnjem i vrstom teškoće po propisima iz socijalne skrbi“, a to se odnosi na djecu s oštećenjem vida, s oštećenjem sluha, s poremećajima govorno-glasovne komunikacije, s promjenama u osobnosti uvjetovanim organskim čimbenicima ili psihozom, s poremećajima u ponašanju, s motoričkim oštećenjima, sa sniženim intelektualnim sposobnostima, s autizmom, s višestrukim teškoćama te djeca sa zdravstvenim teškoćama i neurološkim oštećenjima (dijabetes, astma, bolesti srca, alergije, epilepsija i sl) (Državni pedagoški standard predškolskog odgoja i naobrazbe 2008). Što se osnovnoškolskoga i srednjoškolskoga sustava tiče, teškoće u razvoju razlikuju se s

obzirom na predloženu orijentacijsku listu vrsta teškoća: oštećenje vida, oštećenje sluha, oštećenja jezično-govorno-glasovne komunikacije i specifične teškoće u učenju, oštećenje organa i organskih sustava, intelektualne teškoće, poremećaji u ponašanju i oštećenja mentalnog zdravlja te postojanje više vrsta teškoća u psihofizičkom razvoju (Pravilnik o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju 2015).

## **2.5. Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskoga knjižničarskog društva**

Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva djeluje pod stručnim tijelom Sekcije za narodne knjižnice, a osnovana je prema uzoru na rad međunarodne IFLA-ine Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Knjižnične usluge u sklopu rada Komisije namijenjene su svim osobama koje ne mogu koristiti standardne knjižnične usluge. U tradicionalnoj međunarodnoj podjeli u osobe koje ne mogu koristiti standardne knjižnične usluge ubrajaju se osobe s fizičkim i mentalnim poteškoćama, slijepi i slabovidne osobe, osobe s različitim poteškoćama u čitanju i pisanju, tj. učenju, gluhe i nagluhe osobe, gluhoslijepi osobe, bolnički pacijenti, osobe smještene u domove umirovljenika, starije slabo pokretne osobe i osobe u kaznenim ustanovama (Gabriel i Čelić-Tica 2013: 33). Ipak, posljednjih se godina u tu skupinu ubrajaju i osobe s demencijom, beskućnici i darovita djeca (isto: 34).

Kao što autorice ističu, demencija posljednjih nekoliko desetljeća postaje sve veći izazov za knjižničare diljem svijeta, uglavnom zbog rasta populacije treće životne dobi (isto). Iako knjižničari u Hrvatskoj do sada nisu bili uključeni u krug stručnjaka koji se brinu za osobe s demencijom, a većina narodnih knjižnica nema specijalizirane usluge za tu korisničku skupinu, Komisija za OPP u okviru Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara osmislila je predavanja i radionicu na temu knjižničnih usluga za osobe treće životne dobi i osobe s demencijom (Gabriel i Čelić-Tica 2013: 35). Cilj navedenih predavanja i radionica bio je da u dogledno vrijeme spomenute usluge postanu dio temeljnih usluga narodne knjižnice (isto).

Kada je riječ o problemu beskućništva koji je u globalnom porastu, a i dalje nedovoljno poznat u društvu, važno je spomenuti Knjižnice grada Zagreba. Naime, KGZ su uočile da je problem beskućnika osjetljiv društveni problem i organizirale stručni skup na temu „Druga

prilika: izazovi i perspektive u radu s beskućnicima“ u svibnju 2012. godine (Gabriel i Čelić-Tica 2013: 34). Tom su prilikom predstavljen je i projekt „Knjigom do krova“ u čijem se sklopu održavaju radionice informatičke i informacijske pismenosti te radionice podrške u traženju posla za beskućnike (isto).

Problem rada s darovitom djecom našao se u središtu interesa za OPP. Zakon o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi prepoznaje učenike s posebnim odgojno-obrazovnim potrebama od kojih su jedni daroviti učenici, a drugi su učenici s teškoćama (Gabriel i Čelić-Tica 2013: 34). Posebnost suvremenih knjižnica omogućuje stvaranje poticajnih diferenciranih uvjeta koji mogu zadovoljiti različite potrebe svih korisničkih skupina, pa tako i darovitih učenika (isto: 35).

Opći zadaci i ciljevi Komisije za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama jesu:

- poticanje hrvatske knjižničarske zajednice na poboljšavanje kvalitete pružanja usluga za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama, ponajprije u narodnim knjižnicama, a zatim i u sveučilišnim i visokoškolskim knjižnicama
- provoditi istraživanja o stanju knjižničnih usluga za OIPP (osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama) u RH u okviru specijaliziranih i narodnih knjižnica te pratiti razvoj takvih knjižničnih usluga
- ispitivanje i utvrđivanje specifičnih korisnički potreba pomoću uspostavljanja suradnje s raznim udrugama u RH za osobe s posebnim potrebama, poremećajima i oštećenjima
- standardizacija suradnje narodnih knjižnica s bolnicama, domovima umirovljenika i penalnim ustanovama u pogledu pružanja stručne pomoći oko organiziranja vlastite knjižnice, nabave potrebne građe i organiziranja stacionara
- provoditi razne oblike edukacija u cilju obuke knjižničnog osoblja za rad s OIPP te pritom surađivati s vanjskim stručnim suradnicima (defektolozima, programerima i slično)
- uspostaviti međunarodnu suradnju sa susjednim zemljama koje provode slične programe i projekte pridruživanjem IFLA-inoj Sekciji Libraries Serving Disadvantaged Persons

- izraditi internetsku stranicu na kojoj će se nalaziti objedinjene važne informacije o knjižničnim uslugama za OIPP, pridružiti se *mailing* listama knjižničarskih udruga u svijetu te organizirati raspravišta u Republici Hrvatskoj
- poticati kvalitetniji pristup elektroničkim izvorima za OIPP promocijom korištenja W3C smjernica za oblikovanje pristupa internetskom sadržaju u Hrvatskoj
- surađivati u izradi programa sinteze govora za hrvatski jezik (projekt IPSIS – internet pomoć slijepom internet surferu)
- proširivanje rada na zakonskim propisima na nacionalnoj razini
- prijevod svih IFLA-inih smjernica za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama na hrvatski jezik (Hrvatsko knjižničarsko društvo, b.d.)

Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama sudjelovala je u provedbi brojnih projekata, primjerice „Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama – utvrđivanje problema čitanja i pisanja kod osobama s poremećajem u ponašanju i izrečenim odgojnim mjerama u Republici Hrvatskoj“ koji se odvijao od 2004. do 2007. godine; „Disperzija knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u narodnim knjižnicama“ 2008. godine i pilot projekt „Vergilius“ u 2009/2010. godini (Gabriel i Čelić-Tica 2013: 37).

Uz pomoć Komisije, Hrvatsko knjižničarsko društvo objavilo je nekoliko hrvatskih prijevoda IFLA-inih smjernica za osobe koje ne mogu koristiti standardne knjižnične usluge, a neki od prijevoda uključuju: Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe; Smjernice za knjižnične službe za osobe s disleksijom; Knjižnice za slijepe u informacijsko doba; Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom – lista za (samo)procjenu; Knjižnične smjernice za bolničke pacijente, za starije osobe i za osobe s posebnim potrebama smještene u ustanovama za trajno zbrinjavanje; Smjernice za građu laganu za čitanje; Smjernice za knjižnične usluge za zatvorenike; Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama (Gabrijel i Čelić-Tica 2013: 35).

### 3. Hrvatska knjižnica za slijepe

Kada se radi o inkluzivnim knjižničnim uslugama i osobama s invaliditetom, od iznimne je važnosti spomenuti Hrvatsku knjižnicu za slijepe. Knjižnica je osnovana 1965. godine pri Hrvatskome savezu slijepih, a 2000. godine odlukom Vlade Republike Hrvatske knjižnica postaje samostalnom javnom ustanovom u kulturi čiji osnivači postaju Vlada Republike Hrvatske i Hrvatski savez slijepih (Frajtag 2010: 63).

Knjižnica je podijeljena na nekoliko odjela – posudbeni odjel, studiji za snimanje zvučnih izdanja s kopirnicom te brajična tiskara s knjigovežnicom U posudbenom se odjelu obavljaju sljedeći poslovi: rad sa korisnicima, stručni knjižnični poslovi, tehnička obrada i zaštita knjižne građe te informatizacija knjižničnog poslovanja (Frajtag 2010: 65). Odjel koji se odnosi na studije za snimanje zvučnih izdanja s kopirnicom bavi se poslovima snimanja zvučnih knjiga i časopisa za potrebe knjižnice i drugih naručitelja kao i kopiranjem zvučnih knjiga i časopisa za potrebe knjižnice i drugih naručitelja (isto: 65).

Hrvatska knjižnica za slijepe pruža usluge velikom broju osoba s posebnim potrebama, a u 2020. godini bilo je 1250 aktivnih članova, dok ukupan broj upisanih članova iznosi nešto više od tri tisuće (Hrvatska knjižnica za slijepe, b.d.). Korisnikom Knjižnice može postati svaka slijepa i slabovidna osoba bez obzira na to je li član Hrvatskog saveza slijepih ili ne, ali i sve osobe koje ne mogu čitati standardni tisak bilo zbog oštećenja vida ili iz nekog drugog razloga zbog kojeg ne mogu okretati stranice teksta (nepokretne, slabo pokretne osobe i sl) (Frajtag 2010: 66). Ono što ovu knjižnicu razlikuje od ostalih je to što se knjige najčešće posuđuju poštom i šalju se na kućne adrese korisnika po cijeloj Hrvatskoj, ali i u inozemstvo, a istoga dana kada je knjiga vraćena, korisniku se šalje nova (isto). Osim toga, Knjižnica ima razvijenu i međuknjižničnu posudbu s istovrsnim knjižnicama u svijetu u na zahtjev korisnika posuđuje potrebnu literaturu, najčešće namijenjenu slijepim studentima (Frajtag 2010: 66).

Knjižni fond Hrvatske knjižnice za slijepe čine knjige na brajici i zvučne knjige na audiokazetama i CD-ovima u MP3 formatu (Frajtag 2010: 66). Ova knjižnica sama proizvodi svoj fond godišnjim izdavačkim programom snimanja i tiskanja kojim se nastoje obuhvatiti najtraženiji naslovi ili najprodavanija izdanja (isto: 67). Osim toga, knjižnica posjeduje i značajnu zbirku nota i glazbene literature na brajici, najviše za orgulje, glasovir i harmoniku; kao i anatomske atlase s reljefnim prikazima dijelova tijela (isto).

S obzirom na ograničenu mogućnost pristupu informacijama, Knjižnica je i izdavač časopisa, od koji su neki u zvučnoj tehnici na audiokazetama i CD-ima, poput časopisa

FORA, IZBOR, SVETA LUCIJA, ŽENA i tako dalje, a neki su na brajici, poput časopisa MLADOST, ŠAH, ŽENA i slično (Frajtag 2010: 69). Knjižnica godinama tiska i kalendare na brajici – džepni kalendar i katolički kalendar *Danica* (isto: 69).

Važno je istaknuti kako Knjižnica provodi razne projekte, a samo neki od njih su: digitalna arhiva (stvaranje digitalne arhive zvučnih knjiga), snimanje knjiga u DAISY formatu, opismenjivanje slijepih, promocije brajčnih izdanja popularnih knjiga, disperzija knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne i slično (Frajtag 2010: 71). Zbog svoje iznimne aktivnosti i zalaganja u društvu, Knjižnica je dobila razne nagrade i priznanja. Godine 2005. odlikovana je Poveljom Republike Hrvatske za uspješno četrdesetogodišnje djelovanje, četiri godine kasnije dobila je nagradu Zaklade dr. Ljerk Markić-Čučuković za poseban uspjeh u unaprjeđenju knjižničarstva za 2008. godinu (isto: 74). Hrvatska knjižnica za slijepe 2018. godine utemeljila je priznanje „Antun Lastrić” kao zahvalu pojedincima, udrugama, projektima i ustanovama koje su svojim radom doprinijele kulturnom životu, obrazovanju i pismenosti korisnika Hrvatske knjižnice za slijepe (Hrvatska knjižnica za slijepe, b.d.).



## 4. Inkluzija u narodnim knjižnicama

Narodna knjižnica jest ustanova koja „osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje“ (Koontz, Gubbin 2011: 15). Prema UNESCO-vu manifestu za narodne knjižnice iz 1994. godine osnovne su zadaće narodne knjižnice sljedeće:

- a) stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece od rane dobi
- b) podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama
- c) stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvoj
- d) poticanje mašte i kreativnosti djece i mladih ljudi
- e) promicanje svijesti o kulturnom nasljeđu, uvažavanju umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija
- f) osiguranje pristupa kulturnim izvedbama svih izvođačkih umjetnosti
- g) gajenje dijaloga među kulturama i zastupanje kulturnih različitosti
- h) podupiranje usmene tradicije
- i) osiguranje pristupa građana svim vrstama obavijesti o svojoj zajednici
- j) pružanje primjerenih obavijesnih vještina i kompjuterske pismenosti
- k) podupiranje i sudjelovanje u programima razvijanja pismenosti namijenjenima svim dobnim skupinama i iniciranje takvih programa, kad je potrebno (UNESCO-v manifest za narodne knjižnice, 1994).

Osnovno je načelo narodnih knjižnica: knjižnične službe i usluge moraju biti dostupne i pristupačne svima (Koontz, Gubbin 2011: 22). S obzirom na to, može se zaključiti kako osnovna uloga narodnih knjižnica i jest inkluzija. Kao što ističe Krajina-Sabolović (2019) ta se uloga redefinira s fokusom na „osiguravanje dostupnosti informacija i višenamjensko djelovanje u zajednici“ (Krajina-Sabolović, 2019), a ciljane skupine u kontekstu suvremenog društva jesu ljudi u svim dobnim skupinama i životnim razdobljima, ali i socijalno deprivirani (siromašni i beskućnici), prometno i prostorno dislocirani od stacioniranih knjižnica, ljudi s tjelesnim oštećenjima i mentalnim teškoćama (slijepi, slabovidni, gluhi, nagluhi i dr), pripadnici drugih kultura, etničke manjine i tako dalje. S obzirom na to da i osobe s

invaliditetom i djeca s teškoćama u razvoju pripadaju u ciljane skupine, a kako je invaliditet i najčešći uzrok socijalne isključenosti, knjižnice imaju veliku ulogu u promicanju inkluzije.

#### **4.1. Inovativnost u narodnim knjižnicama**

Inovacije su ključ uspjeha u suvremenome svijetu – bilo da se radi o društvenom, tehnološkom, poduzetničkom ili kulturnom okruženju. Kako bi i knjižnice pratile razvoj okruženja u kojem se nalaze, nužne su inovacije u postupcima rada, novim proizvodima/uslugama i poslovnim modelima (Sabolović-Krajina 2015: 308). Uspješna interakcija između knjižnica, korisnika, mikrookruženja i makrookruženja ključan je faktor u transformaciji novih znanja i ideja u postojeću knjižničnu ponudu (isto: 308).

Kako navodi i Sabolović-Krajina, inovacije u knjižnicama mogu uključivati:

- otkriće nezadovoljenih potreba knjižničnih korisnika
- uvođenje novih usluga ili prilagođavanje tradicionalnih usluga koje rezultiraju boljim korisničkim iskustvom
- kreativnu suradnju između knjižnica ili između knjižnice i druge vrste ustanova, što rezultira poboljšanjem usluga za korisnike
- implementaciju novih tehnologija za poboljšanje i proširenje knjižničnih usluga, kako bi se zadovoljile potrebe korisnika
- istraživanja o budućnosti knjižnica
- pilot testiranja nekonvencionalnih ideja i usluga
- redefiniranje uloga knjižničnog osoblja, kako bi se bolje služilo korisnicima
- razvijanje postupaka koji potiču organizacijske inovacije
- uključivanje korisnika knjižnice i ne-korisnika u stvaranje ponude knjižnice na nove i kreativne načine
- kreativnu knjižničnu poduku i obrazovne programe za korisnike
- pronalaženje novih načina kako bi knjižnične zbirke ili knjižnični prostori bili korisniji (The Journal of Library Innovation: Editorial Policies: Focus and Scope prema Sabolović-Krajina 2015: 309).

Kada se govori o novom pristupu korisnicima i korisničkim skupinama, važno je inovativnost promatrati kroz prizmu inkluzivnosti, stoga primjeri inovativnih postupaka mogu obuhvaćati prilagodbu pristupačnosti fizičkog prostora za osobe s invaliditetom, kao i

prilagodbu postojećih i novih inkluzivnih usluga za djecu s teškoćama u razvoju i za osobe s invaliditetom. Osim novog pristupa korisničkim skupinama, važan je i utjecaj informacijsko-komunikacijske tehnologije na knjižnice i društveno okruženje uopće (Sabolović-Krajina 2015: 309).

Sabolović-Krajina (2015) ističe tri komponente o kojima hrvatske knjižnice trebaju voditi računa žele li pružati moderne knjižnične usluge svojim zajednicama:

- a) uz tradicionalne korisnike, knjižnice se svojim uslugama trebaju otvarati novim korisničkim skupinama, uzimajući u obzir specifičnosti svojih lokalnih zajednica
- b) knjižnice bi trebale razumjeti strateški kontekst unutar kojega djeluju i uskladiti se sa strategijama područja koja se suočavaju s najvećim izazovima, a ključna su za ekonomski rast te poboljšanje uvjeta života građana RH
- c) knjižnice bi trebale biti prisutnije u javnim politikama – sustavne, organizirane i stalne knjižnične strategije promocije i zagovaranja na svim razinama: lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj (Sabolović-Krajina 2015: 317).

Danas se inovativnost u knjižnicama prepoznaje u doprinosu u rješavanju društvenih problema kao i u zalaganju u podržavanju kvalitete života svih članova zajednice (isto). Navedeno se odnosi i na pružanje inkluzivnih knjižničnih usluga, prepoznavanje novih ili ranije nezadovoljenih korisničkih potreba, promociju veće razine pristupačnosti i inkluzivnosti – sve su to primjeri inovativnih knjižničnih postupaka koji promiču kvalitetu života svih članova zajednice. Isto tako, na taj se način prepoznaje društveni problem socijalne isključenosti i radi se na tome da se navedeni problem riješi.

## **4.2. Uklopljeno knjižničarstvo**

Uklopljeno knjižničarstvo je vrsta inovativnog knjižničnog poslovanja u kojem je uloga knjižničara izvan tradicionalnog prostora knjižnice, a odnosi se na razvoj novih modela knjižničnog i informacijskog poslovanja knjižničara (Machala 2016: 119). U takvoj vrsti knjižničarstva važno je uspostavljanje suradnje s određenom korisničkom skupinom pri čemu knjižničar radi na zadovoljavanju njihovih specifičnih informacijskih potreba. Kako se obostrani odnos razvija, raste i knjižničarevo znanje i razumijevanje zadataka te se međusobni odnos bolje razvija (Machala 2016: 119). Ideja ovakvoga modela jest da omogući knjižničarima primjenu profesionalnih znanja kako bi unaprijedili procese u okruženju, pri čemu postaju ravnopravnim partnerima svojim klijentima, odnosno uspostavljaju snažniju

povezanost i odnos sa svojim korisnicima (usp. Carlson i Kneale 2011 prema Machala 2016: 120).

Shumaker (2012: 18-19) ističe pet distinktivnih značajki po kojima se uklopljeni knjižničari razlikuju od tradicionalnih knjižničara. To su:

- 1) uklopljeni knjižničari zbog bliske komunikacije i razumijevanja zadatka skupine informacijskih korisnika mogu predviđati informacijske potrebe navedenih korisnika
- 2) za razliku od tradicionalnog knjižničara koji obično uslužuje jednog knjižničnog korisnika u promatranom vremenu, uklopljeni knjižničar obično uzajamno djeluje s cijelom zajednicom informacijskih korisnika i osigurava protok informacija do svih onih kojima su informacije potrebne
- 3) model tradicionalnih knjižničnih usluga je standardiziran, a uklopljeni knjižničar oblikuje i prilagođava svoje usluge kako bi što uspješnije odgovorio na potrebe korisničke skupine
- 4) uklopljeni knjižničar kvalitetu pruženih usluga ne mjeri u obavljenim transakcijama, njegova se kvaliteta ogleda u dodanoj vrijednosti koja se ostvaruje planiranim zadacima i aktivnostima na zadanim projektima
- 5) najveća se vrijednost u uklopljenom knjižničarstvu odnosi na kvalitetnu suradnju između knjižničara i korisničke skupine pri čemu se onda mjeri i kvaliteta te uspješnost knjižničnih usluga.

Iako se uklopljeno knjižničarstvo najviše koristi u visokoškolskim, specijaliziranim i vladinim knjižnicama (suradnje knjižničara u programima učenja na daljinu, u programima informacijske pismenosti, suradnje knjižničara u nastavi, razvoj repozitorija društvenih zajednica, razvoj programa za potrebite...), u svojim se počecima najviše vezalo uz djelovanje medicinskih knjižničara, knjižničara u informacijsko-referentnim zbirkama, pravnih knjižničara i slično (Shumaker i Talley 2009 prema Machala 2016: 121). Trenutno su najzastupljenija područja primjene modela uključenosti obrazovanje, ekonomski sektor, informacijski sektor, tehnologija, biomedicina i farmaceutika te medijski sektor (Machala 2016: 122). Što se uklopljenog knjižničarstva u narodnim knjižnicama tiče, one (narodne knjižnice) također mogu koristiti ideju takvoga poslovanja u svome radu, posebice kada se radi o razvoju programa za potrebite, isključene ili na neki drugi način deprivirane skupine korisnika (engl. *outreach programs*) o čemu će se više govoriti naknadno.

Dijana Machala 2016. je godine provela istraživanje primjene uklopljenog knjižničarstva u hrvatskim knjižnicama, a cilj istraživanja bio je utvrditi razinu primjene takvoga modela u hrvatskim knjižnicama te istražiti značajke i područja primjene. Rezultati su pokazali da se primjena određenih elemenata uklopljenog knjižničarstva pronalazi u svim vrstama knjižnica u Hrvatskoj, a najviše se prepoznaje u informacijskom području, odnosno u razvoju informacijskih usluga te uspostavljanju novih knjižničnih usluga i zbirki. Osim navedenoga, ostala su područja primjene i obrazovanje, medijski sektor, tehnologija te ekonomsko-poslovni sektor. S obzirom na to da je istraživanje pokazalo kako je najzastupljenija značajka uklopljenosti otvorenost zajednici korisnika, a onda i kreiranje inovativnih knjižničnih usluga visoke dodane vrijednosti te anticipiranje potreba korisnika – možemo zaključiti kako uklopljeno knjižničarstvo može imati veliku ulogu u inkluziji isključenih članova društva. Uz veću otvorenost zajednici korisnika, posebice depriviranim korisničkim skupinama, može se povećati inkluzija osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju. Kreiranje inovativnih knjižničnih usluga visoke dodane vrijednosti u velikoj bi mjeri doprinijelo uključivanju navedenih skupina u narodne knjižnice uz pronalazak novih i kreativnih usluga koje bi to potaknule.

#### **4.3. Razvoj programa za isključene skupine korisnika (engl. *Outreach*)**

Cilj dopiranja do isključenih skupina korisnika unutar knjižnice jest razvijanje knjižničnih programa za isključene skupine koje još nisu korisnici knjižnice i za ljude s posebnim potrebama u zajednici, primjerice osobe s invaliditetom i djeca s teškoćama u razvoju (Marketing the Library, b.d.). Zajednice se neprestano mijenjaju, a knjižnice moraju pratiti promjene i prilagođavati svoje usluge kako bi zadovoljile različite potrebe zajednice unutar koje djeluju. Osim što pružaju potrebne usluge članovima zajednice, programi dopiranja do isključenih skupina korisnika u knjižnici pružaju jedinstvenu priliku za poboljšanje javne slike knjižnica unutar zajednice i nude mogućnosti suradnje s predstavnicima zajednice, grupama i organizacijama koje će poboljšati ukupnu knjižničnu uslugu (isto).

Razvoj programa podrške za isključene skupine korisnika obuhvaća sljedeće aktivnosti:

- Određivanje/prepoznavanje potreba zajednice te odlučivanje za koje će skupine korisnika knjižnica razviti knjižnične usluge (nezaposleni, etničke skupine, osobe

vezane uz dom, osobe s invaliditetom, djeca s teškoćama u razvoju, osobe koje ne govore hrvatski dovoljno dobro i sl.)

- poticanje edukaciju osoblja, izgradnja posebne zbirke namijenjene odabranoj skupini korisnika, provedba i planiranje knjižničnih programa
- određivanje potreba odabrane skupine korisnika te istraživanje aktivnosti koje knjižnica može provesti kako bi zadovoljila te potrebe
- razvijanje i provedba programa podrške i izvan knjižnice, odnosno približavanje programa odabranoj skupini korisnika
- razvijanje kvalitetne i kontinuirane suradnje s vanjskim suradnicima što kasnije dovodi do veće inovativnosti i ideja za nove i postojeće programe
- knjižnice bi trebale biti strpljive i dosljedne u tom procesu jer on na kraju donosi dodatnu vrijednost i poboljšava percepciju knjižnice kao mjesta koje zadovoljava potrebe svih korisničkih skupina, izgrađujući odnose koji ranije nisu bili prisutni (Marketing the Library, b.d).

Može se zaključiti kako je uspostavljanje programa za isključene skupine korisnika bitan dio djelatnosti narodnih knjižnica, posebice kad je riječ o inkluzivnim knjižničnim uslugama.

#### **4.4. Promocija inkluzivnih knjižničnih usluga**

Promocija je marketinška djelatnost usmjerena prema potrošačima/korisnicima kako bi se stvorila ili povećala svijest o postojanju određenog proizvoda ili usluge. U stvaranju inkluzivne i pristupačne narodne knjižnice veliku ulogu imaju i promotivne/marketinške aktivnosti. Osobe s invaliditetom često izbjegavaju odlaske u knjižnice zbog nedovoljne informiranosti i nedostatka znanja o postojanju inkluzivnih usluga uopće. Rješenje tog problema nalazi se u inkluzivnim marketinškim strategijama (Grassi 2017). Kako bi krajnji korisnici saznali za postojeće knjižnične usluge i programe potrebna je marketinška promocija koja uključuje procjenu potreba korisnika, prilagodbu knjižničnih proizvoda i usluga te marketinške aktivnosti (Srivastava i Bhatt 2016: 124). Krajnja promocija može se odvijati pomoću sljedećih alata: usmenom komunikacijom s pojedincima i organizacijama, a prednost takvog pristupa jest to što ne iziskuje dodatna financijska sredstva; utjecajem okolinskih faktora (npr. razina buke, osvjetljenje, radna atmosfera, odnosno svi oni faktori koji izazivaju pozitivne učinke na ciljanje korisnike); oglašavanjem u tradicionalnim medijima kao što su novine, časopisi, televizija i radio, internetska stranica knjižnice i

društvene mreže; brošurama atraktivnog izgleda pisanim jednostavnim jezikom; letcima koji mogu poslužiti kao vodič po knjižnici, a poželjno je i da su smješteni u neposrednoj blizini ulaza i da su dostupni svima; newslettera (brze i kratke informacije o novim uslugama i aktivnostima); provođenja aktivnosti za privlačenje potencijalnih korisnika; obilascima knjižnica; tematske grupe (promocija u diskusijskim grupama) ili na blogovima (Srivastava i Bhatt 2016: 125). Prema istraživanju koje su proveli Kaeding i suradnici (2017) 94% ispitanih inkluzivnih narodnih knjižnica promoviralo je inkluzivne knjižnične usluge za djecu s teškoćama u razvoju i njihove obitelji, a najčešće korišteni marketinški alati jesu promocija pomoću letaka, na internetskim stranicama knjižnice i izravni kontakt s organizacijama za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju. Koliko god da je važno postojanje inkluzivnih knjižničnih usluga, jednako je važna i njihova promocija jer navedene usluge nemaju smisla ako ciljani korisnici za njih ne znaju.

#### **4.5. Barijere u knjižnici**

Kako bi knjižnice privukle osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju u svoj prostor, nužno je predvidjeti i ukloniti sve potencijalne barijere koje bi se eventualno mogle ispriječiti pri posjetu knjižnici i na taj način ciljanim korisnicima poslati pogrešnu poruku kako prostor knjižnice nije spreman na njihovu inkluziju u društvo. Takve barijere najčešće se mogu pronaći u nepristupačnom fizičkom prostoru, manjku potrebne opreme, nepristupačnim internetskim stranicama i e-katalogima te u nedovoljno educiranom osoblju. Kako bi knjižnica bila pristupačna, moraju se ostvariti sve razine pristupa – to se dakle odnosi na fizičku, intelektualnu, osjetilnu, emocionalnu i psihološku pristupačnost (Kaeding i sur., 2017).

##### **4.5.1. Prostor**

Pristup prostoru najvidljivija je prepreka cjelokupnoj zajednici korisnika, bili oni osobe s invaliditetom, djeca s teškoćama u razvoju ili korisnici bez dodatnih potreba. Ovo je područje kojemu se knjižnice okreću u najvećoj mjeri (Kaeding i sur., 2017). Pristup knjižnici za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju odnosi se na pristup vanjskoj okolini knjižnice, pristup samoj knjižnici te pristup građi i uslugama unutar knjižnice (Irvall i Skat Nielsen 2008: 5). Vanjski prostor knjižnice smatrat će se prilagođenim osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju osiguravaju li se sljedeći uvjeti: dovoljno 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; glatka i ne skliska podloga na ulazu; po potrebi ne sklizak i ne pretjerano strm kosi prilaz i stepenice s rukohvatima; rukohvati s obje strane kosog prilaza te telefon na ulazu prilagođen gluhim korisnicima (Irvall i Skat Nielsen 2008: 6). Neometan ulaz u knjižnicu podrazumijeva: dovoljno prostora ispred vrata za okretanje invalidskih kolica; ulazna vrata dovoljno široka za prolazak invalidskih kolica; automatska vrata i prekidač za otvaranje automatskih vrata koji osoba u invalidskim kolicima može dosegnuti; prostor ispred vrata trebao bi biti bez stepenica; staklena vrata s oznakama upozorenja za osobe s oštećenjima vida; sigurnosne kontrolne rampe kroz koje mogu proći invalidska kolica kao i osobe koje koriste štake i druga pomagala za kretanje; stubišta i stepenice označene kontrastnim bojama; slikovne oznake koje vode do dizala; dobro osvijetljena dizala s gumbima i oznakama na brajici i glasovnim uputama; gumbi u dizalima koje osobe u invalidskim kolicima mogu dosegnuti (Irvall i Skat Nielsen 2008: 6). Osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju treba omogućiti siguran dolazak do knjižnice, pristup zgradi i jednostavan i siguran ulazak u knjižnicu – ako se ne može osigurati pristupačnost glavnog ulaza, potrebno je osigurati sporedni ulaz opremljen automatskim vratima, telefonom i kosim prilazom za osobe s invaliditetom (isto: 5).

Pristup građi i uslugama podrazumijeva prilagođenost prostora unutar knjižnice, odnosno osiguravanje: jasnih i lako čitljivih slikovnih oznaka; polica koje je moguće dosegnuti iz invalidskih kolica; stolova za čitanje i stolova za računalo različite visine u svim dijelovima knjižnice; stolica s čvrstim naslonima za ruke; prolaza između polica s knjigama bez prepreka; vidljivog i čujnog požarnog alarma te osoblja osposobljenog za pomaganje korisnicima u slučaju opasnosti (Irvall i Skat Nielsen 2008: 6). Knjižnice bi trebale osigurati barem jedan toaletni prostor za osobe s invaliditetom do kojega bi trebale upućivati jasne slikovne oznake, a trebao bi biti dovoljno širok za prolazak i okretanje invalidskih kolica, imati rukohvate i poluge za ispiranje toaleta nadohvat osobama u invalidskim kolicima, kao i prekidač za alarm također nadohvat osobama u invalidskim kolicima (Irvall i Skat Nielsen 2008: 6). Također, preporučuje se da knjižnice imaju i prilagođene pultove (pomičan informacijski pult i pult za zaduživanje i razduživanje građe, sustav s auditornom induktivnom petljom za osobe s oštećenjima sluha, dostupna stanica za samorazduživanje i samozaduživanje građe, stolice, organiziran sustav čekanja u redu) (Irvall i Skat Nielsen 2008: 7).

Za djecu s teškoćama u razvoju potrebno je osigurati: slikovne oznake i taktilnu žutu liniju u žutoj boji koje vode do dječjeg odjela; omogućen prolaz između polica s knjigama



bez prepreka; police i kutije sa slikovnicama koje djeca u invalidskim kolicima mogu dosegnuti; dostupnost zvučnih knjiga i druge posebne građe; računala prilagođena potrebama djece s teškoćama u razvoju (Irvall i Skat Nielsen 2008: 7). Osim prethodno navedenih prilagodbi za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju, fizičko okruženje u knjižnici može s prilagoditi i stvaranjem udobnog prostora, odvajanjem tihog prostora za rad kako bi se izbjegle buka i distrakcije, čišćenjem prostora sredstvima bez alergena te osiguravanjem dobre rasvjete (Kaeding i sur. 2017).

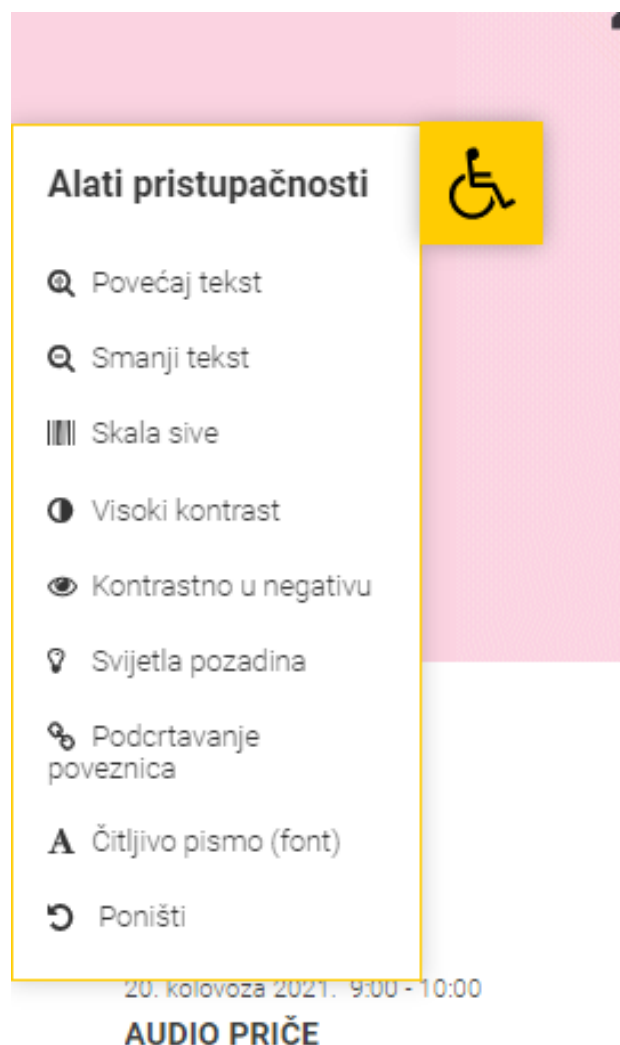
#### **4.5.2. Oprema**

Ovisno o tome o kakvoj je vrsti invaliditeta ili teškoće riječ, osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju najčešće je potrebna različita prilagođena ili dodatna oprema kako bi im knjižnična građa i informacijski izvori bili pristupačniji. Primjerice, mjesta za rad na računalima trebala bi biti prilagođena korisnicima u invalidskim kolicima; tipkovnice bi se trebale moći prilagoditi korisnicima s motoričkim poteškoćama (prevlake za tipkovnice); određena računala trebala bi biti opremljena programima za čitanje ekrana, kao i programima za povećanje ekrana i čitanje s ekrana; određena računala trebala bi biti opremljena softverom za provjeru pravopisa i drugim softverima za osobe s disleksijom (Irvall i Skat Nielsen 2008: 9). Osim toga, važno je osigurati i tehničku podršku za računala, ako je moguće najbolje u knjižnici, kao i osoblje osposobljeno za poučavanje korisnika za rad na računalu (isto: 9). Oprema u knjižnici za osobe s invaliditetom i djecu teškoćama u razvoju može uključivati i DAISY uređaje za reprodukciju, opremu za reprodukciju audio ili audiovizualne građe, ručna ili elektronička povećala te brailleov redak i pisač (Irvall i Skat Nielsen 2008: 9).

#### **4.5.3. Internetske stranice i e-katalozi**

Uz prilagodbu fizičkog prostora knjižnice i opreme koja se u fizičkom posjetu knjižnici nudi korisnicima s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju, važan je i segment prilagodbe elektroničkih izvora. Osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju nužno je omogućiti razumijevanje i pretraživanje stranica, dodavanje svoga sadržaja kao i interakciju s drugim korisnicima interneta (Tupek 2010: 109). Vodeći se takvim stavovima, organizacija W3C objavila je preporuke i smjernice za pripremu i objavljivanje sadržaja na internetu kako bi se postigla što veća pristupačnost internetskih stranica (isto: 110). Kako bi njihove internetske stranice i e-katalozi bili što prilagođeniji korisnicima, knjižnice bi trebale obratiti

pozornost na sljedeće: oblikovanje stranice treba biti logično i lagano za navigaciju; nužno je osigurati softver za uvećanje teksta, promjenu fonta i kontrasta, promjenu dužine redova i prostora između redova; osigurati alternativne formate za .pdf i .doc – po mogućnosti neformatirani tekst (.txt); odvojiti sadržaj od oblikovanja – koristiti stilske predloške za oblikovanje izgleda stranice; uključiti mogućnost pretraživanja na mrežnim stranicama; izbjegavati okvire, tablice, pokretne slike i tekst; koristiti relativne mjere za tekst i zvučne zapise popratiti tekstom; koristiti tamni tekst na bijeloj podlozi ili podlozi svijetle boje – nikada svijetli tekst na tamnoj podlozi; pisati jasne i sažete kratke rečenice, izbjegavati strane riječi (Irvall i Skat Nielsen 2008: 13). Prema istraživanju Kaeding i suradnika iz 2017. godine navodi se kako je samo 22% ispitivanih inkluzivnih narodnih knjižnica prilagodilo svoje e-kataloge ili mrežne stranice za osobe s invaliditetom.



Slika 2. Alati pristupačnosti na mrežnoj stranici Narodne knjižnice „Petar Preradović”

Bjelovar

#### 4.5.4. Edukacija knjižničnog osoblja

Rezultati istraživanja koje su proveli Kaeding i suradnici 2017. godine pokazuju kako 78% knjižničara s iskustvom rada u inkluzivnim knjižnicama smatra kako je najznačajnija prepreka u stvaranju inkluzivnije narodne knjižnice upravo nedostatak znanja knjižničara, dok sti postotak ispitivanih inkluzivnih knjižnica osigurava neki oblik edukacije knjižničnog osoblja za rad s djecom s teškoćama u razvoju (Kaeding i sur. 2017). Koliko god je važno odrediti jednog zaposlenika knjižnice koji će biti posrednik između knjižnice i udruga osoba s invaliditetom i drugih organizacija koje ih podržavaju, važno je i da se cjelokupno osoblje upozna s različitim vrstama invaliditeta i da zna kako korisniku pružiti uslugu, kako pravilno komunicirati i slično (Irvall i Skat Nielsen 2008: 10). Knjižničari bi trebali imati na umu i činjenicu kako trebaju komunicirati izravno s korisnikom, a ne obraćati se osobi u pratnji (isto: 10). U nastavku slijede primjeri pravilnog obrazovanja osoblja: prosljeđivanje poziva osobama s invaliditetom za sudjelovanje na sastancima knjižničnog osoblja, pružanje prilike da izravno iznose svoja iskustva i potrebe kao korisnici knjižnica, kontinuirano prosljeđivanje informacija knjižničnom osoblju o knjižničnim aktivnostima i uslugama za posebne skupine korisnika s invaliditetom te uključivanje informacija o uslugama za posebne korisničke skupine u informativni paket za novo osoblje knjižnice (Irvall i Skat Nielsen 2008: 10). Jedan od ciljeva i zadataka Komisije za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva je i „organiziranje edukacijskih radionica za provođenje obuka knjižničara za rad s osobama s invaliditetom i osobama s posebnim potrebama te uspostava suradnje s vanjskim stručnim suradnicima (defektolozima, programerima i slično)” stoga je važno napomenuti kako Komisija redovito organizira okrugle stolove za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama te je značaj Komisije u ovome elementu izniman (Hrvatsko knjižničarsko društvo, b.d.). Osim okruglih stolova, edukacija je moguća i pohađanjem dodatnih predavanja, radionica, tribina, individualnih konzultacija sa stručnim suradnicima, osobama s invaliditetom te obitelji djece s teškoćama u razvoju kao i posjetima raznim udrugama koje se bave navedenim korisničkim skupinama.

Kada govorimo o suradnji knjižnice s udrugama osoba s invaliditetom i pojedincima, važno je imati na umu kako je takva suradnja od velikog značaja i za knjižnicu i za udruge. Na taj se način dopire do većeg broja građana i osigurava se vjerodostojnost knjižničnih službi, usluga i programa (Irvall i Skat Nielsen 2008: 13). Suradnja se može ostvariti na razne načine, a neki od njih su: zajednički sastanci za razmjenu ideja; formalni poziv za suradnju na

različitim projektima; aktivnosti u knjižnici – akcije i izložbe da bi se javnost informirala o različitim vrstama invaliditeta, štandovi s informativnim materijalima, sastanci ili skupovi na temu invaliditeta, zabava za djecu i odrasle s invaliditetom; redoviti sastanci s udrugama i/ili pojedincima o budućem djelovanju; upute za korisnike s invaliditetom kako koristiti knjižnicu, računala i drugu tehničku opremu; raspravišta; zajednički razvojni projekti i zajedničko obraćanje medijima (Irvall i Skat Nielsen 2008: 13). Osim s udrugama, knjižnice mogu surađivati i s raznim drugim vanjskim suradnicima poput odgojno-obrazovnih ustanova, galerijama i muzejima, stručnim suradnicima (edukacijski rehabilitatori, logopedi, pedagozi, psiholozi) te bolnicama (Kaeding i sur. 2017). Hrvatska knjižnica za slijepe čest je suradnik narodnih knjižnica, posebice kada je riječ o nabavi potrebne građe i opreme za korisnike koji imaju teškoća s čitanjem standardnog tiska (Frajtag 2010: 64). Navedena je knjižnica sudjelovala u pokretanju projekta disperzije knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u narodnim knjižnicama (Frajtag 2010: 71). Prema rezultatima istraživanja iz 2017. koje su proveli Kaeding i suradnici 94% ispitanih inkluzivnih narodnih knjižnica ostvaruje suradnju s vanjskim organizacijama ili pojedincima koji rade s djecom s teškoćama u razvoju, a od toga je 88% knjižnica razvilo suradnju kako bi pomoglo u značajki i potreba djece s teškoćama u razvoju i njihovih obitelji. Pri tome su knjižnice imale utjecajnu ulogu u suradnji, koja je dopirala puno dalje od njihove neposredne zajednice (Kaeding i sur. 2017).

## **5. Narodna knjižnica „Petar Preradović” Bjelovar**

Narodna knjižnica „Petar Preradović” Bjelovar najstarija je kulturna ustanova grada Bjelovara i jedna od najstarijih knjižnica u Hrvatskoj. Godine 1832. osnovan je časnički kasino, odnosno čitalačko društvo koje je 1946. godine preraslo u Narodnu knjižnicu i čitaonicu (Narodna knjižnica Petar Preradović Bjelovar, b.d.). Kao što je istaknuto na internetskoj stranici Knjižnice, cilj im je zadovoljiti informacijske, obrazovne, kulturne, društvene i rekreacijske potrebe korisnika bez obzira na dob, spol, nacionalnu pripadnost, rasu, vjersko ili političko uvjerenje, u različitim oblicima i na razne načine koji uključuju i korištenje novih tehnologija; ali i djelovati kao potpora posebnim korisničkim skupinama – djeci od najranije dobi, mladima, osobama treće životne dobi, djeci s teškoćama u razvoju, osobama s invaliditetom i ostalim marginaliziranim skupinama – kako bi pomogli njihovom osobnom razvoju i olakšali inkluziju u društvo (Narodna knjižnica Petar Preradović Bjelovar, b.d.).

### **5.1. Inkluzivni knjižnični programi za osobe s invaliditetom**

U fondu Narodne knjižnice „Petar Preradović” nalazi se i Zbirka za slijepce i slabovidne. Zbirka je utemeljena 1999. godine donacijom knjiga na brajici i knjiga s uvećanim tiskom Hrvatskoga saveza slijepih, a proširena je nabavom taktilnih slikovnica i igračaka (Narodna knjižnica Petar Preradović Bjelovar, b.d.). U zbirci su najbrojnija građa zvučne knjige na CD-ima koje sadrže djela hrvatske i svjetske književnosti, stručnu literaturu i djela za djecu. Osim toga, korisnicima svih odjela knjižnice (Studijskog odjela, Odjela za odrasle i Dječjeg odjela) omogućen je rad na računalima koja su opremljena NVDA čitačem zaslona, koji radi uz pomoć govorne jedinice koja tekst pretvara u govor te na taj način korisniku omogućuje snalaženje u računalnom sučelju (isto). Korisnik sam može podesiti glasnoću, brzinu govora, visinu glasa kao i druge mogućnosti čitača.

U listopadu 2017. godine pri obilježavanju Međunarodnoga dana bijelog štapa osnovan je čitateljski klub za slijepce i slabovidne osobe *Homer*. Kako ističu iz kluba, ime Homer odabrali su zbog toga što je prema nekim teorijama taj grčki pjesnik bio slijep. Osnivanjem ovakvog čitateljskog kluba željelo se ukazati na dobrobit ovakvog načina okupljanja koje osnažuje ljubav prema čitanju, omogućuje aktivno i konstruktivno provođenje slobodnog vremena te, ono najvažnije za ovu skupinu korisnika – omogućuje socijalnu inkluziju (Miškić Barunić 2018: 25). Socijalna se inkluzija potiče ovakvim tipom programa ponajviše zbog

toga što na ovaj način korisnici češće dolaze u knjižnicu, više su u kontaktu s drugim korisnicima i knjižničarima, a čitateljske zajednice smanjuju izolaciju, potiču druženje te jačaju komunikacijske vještine (isto). Iako su trenutno svi članovi Kluba ujedno i članovi Udruge slijepih Bjelovar, iz Kluba ističu kako to nije uvjet za sudjelovanje u čitateljskome klubu. Članovi se sastaju jednom mjesečno i u dogovoru s voditeljem kluba odabiru se naslovi za čitanje, a prilikom odabira naslova vodi se računa o tome je li navedeni naslov snimljen u zvučnome formatu. Narodna knjižnica „Petar Preradović” Bjelovar aktivno surađuje s Hrvatskom knjižnicom za slijepe, Hrvatskim savezom slijepih i Udrugom slijepih Bjelovar.

Inkluzivne usluge za osobe s oštećenjem sluha provode se kroz razne radionice, a posebno je važno istaknuti radionicu usvajanja osnova hrvatskoga znakovnog jezika „Govorimo znakovni”. Program je namijenjen svima – od djece predškolske dobi do odraslih, a posebno onima koji imaju teškoća sa sluhom (Narodna knjižnica Petar Preradović Bjelovar, b.d.). Navedena se radionica provodi jednom tjedno u trajanju od sat i pol vremena u suradnji s Udrugom osoba oštećenog sluha Bjelovarsko-bilogorske županije (isto).

Narodna knjižnica „Petar Preradović” vrlo blisko surađuje i s Udrugom osoba s intelektualnim teškoćama. Već nekoliko godina Knjižnica i OSIT petkom održavaju zajednička druženja pri kojima se održavaju radionice čitanja. Kako ističe Mario Blaha iz udruge OSIT, svaka je radionica organizirana na način da sadrži elemente čitanja i slušanja, a zatim slijedi kreativni dio radionice vezan uz razumijevanje i slušanje teksta ili priče. Važno je naglasiti kako se ove radionice trenutno odvijaju na otvorenome zbog aktualnih mjera Stožera civilne zaštite RH, što pokazuje kako se inkluzivne knjižnične usluge mogu provoditi i izvan fizičkog prostora knjižnice. Tijekom strožih mjera uslijed pandemije virusa COVID-19 navedena su se druženja odvijala u virtualnom obliku. Ovakve aktivnosti doprinose stvaranju povoljnijih životnih uvjeta i razvoju socijalnih navika i vještina osoba s intelektualnim teškoćama.

Narodna knjižnica „Petar Preradović” Bjelovar trenutno razvija uslugu posudbe za starije osobe i slabije pokretne ili nepokretne korisnike tako što će im knjige i ostalu knjižnu građu dostavljati do kućnoga praga. Osim toga, održavaju se i kreativne radionice za osobe treće životne dobi „Šareni dan”. Cilj ovoga programa jest omogućiti starijim osobama kreativno provođenje slobodnog vremena u knjižnici (Program rada Narodne knjižnice Petar Preradović Bjelovar 2020: 24).

## 5.2. Inkluzivni knjižnični programi za djecu s teškoćama u razvoju

Dječji odjel Narodne knjižnice „Petar Preradović” također uvelike promiče socijalnu inkluziju djece s teškoćama u razvoju pomoću raznih knjižničnih usluga. Jedna je od takvih usluga program „Slušam, govorim, čitam”, namijenjen djeci osnovnoškolske dobi, a posebno djeci koja imaju teškoće u čitanju (Narodna knjižnica Petar Preradović Bjelovar, b.d.). Ovaj se program odvija kako bi djeca s teškoćama u čitanju razvila vještine čitanja pomoću verbotonalne metode, koristeći elemente igre (isto). Program se provodi jednom tjedno u trajanju od sat vremena, a vodi ga stručna osoba – logoped.

„Peta u Dječjoj knjižnici” projekt je ostvaren u suradnji s V. osnovnom školom Bjelovar, školom za učenike s većim poteškoćama u razvoju. Ovaj je projekt od velike važnosti zbog toga što se učenici s poteškoćama uključuju u stalne aktivnosti Dječjeg odjela zajedno sa svom drugom djecom te se na taj način ostvaruje maksimalna inkluzija djece s teškoćama u razvoju s obzirom na to da ih se ni na koji način ne odvaja od ostale djece te ostvaruju neposredan kontakt i socijalizaciju.

Za djecu s oštećenjima sluha Dječji odjel Knjižnice u trenutnoj situaciji provodi projekt „Govorimo znakovni online”. Knjižnica na svojim društvenim mrežama jednom tjedno objavljuje videozapis koji obuhvaća čitanje priče istovremeno popraćeno znakovnim jezikom. Iako u ovome projektu nema socijalnog kontakta među djecom ili osobljem knjižnice, i dalje se radi na inkluziji zbog toga što videozapis mogu gledati sva djeca pa se na taj način podiže svijest o važnosti znakovnog jezika, ali djeca bez poteškoća u razvoju također osvještavaju postojanje i djece s oštećenjima sluha u njihovoj neposrednoj okolini.

„Abeceda učenja” program je namijenjen djeci s teškoćama pri učenju. Ciljevi ovog programa jesu razvijanje vještine samokontrole, komunikacije, planiranja i organizacije, čitanja, pisanja i računanja te izgradnja samopouzdanja kod djece (Program rada Narodne knjižnice Petar Preradović Bjelovar 2020: 20).

Osim navedenih programa i radionica, Knjižnica potiče i multikulturalnost te upoznavanje drugih kultura, naroda i država Europe programom „Putovanje patuljka Putuljka” koji se temelji na istoimenoj knjizi.

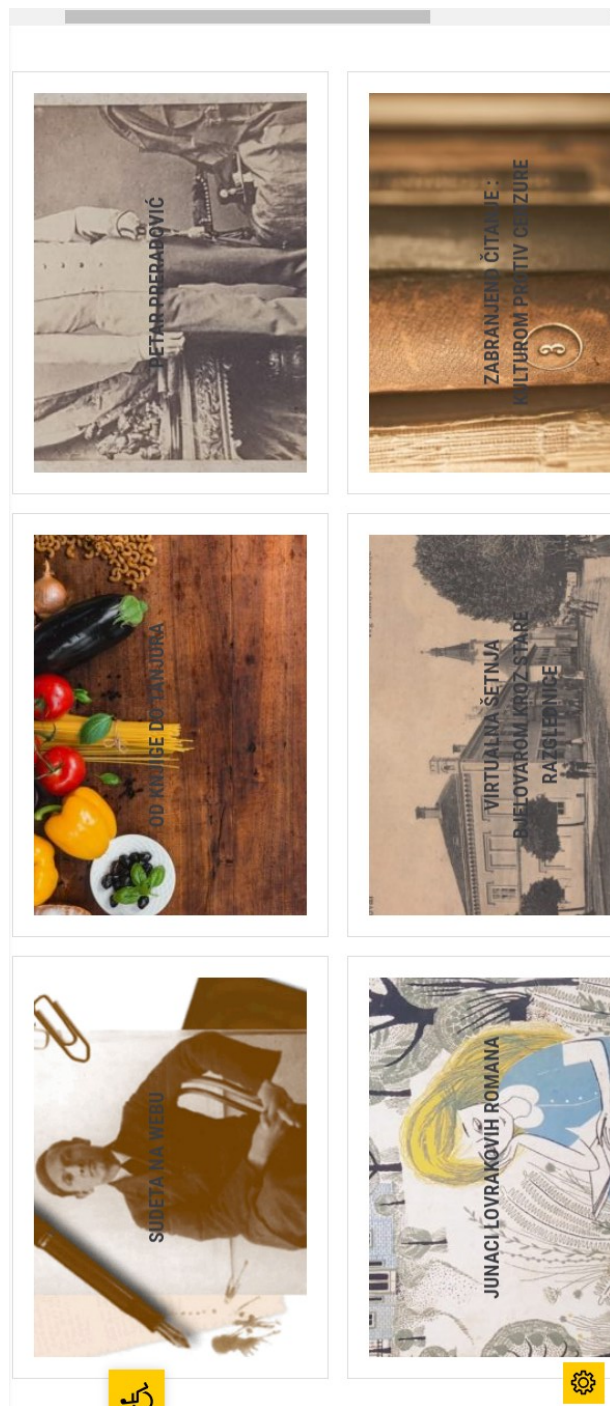
### 5.3. Bibliobusna služba

Kao što je navedeno u IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice, osnovno je načelo narodnih knjižnica da službe i usluge moraju biti dostupne svima, bez diskriminacije i isključivanja na bilo kojoj osnovi (Koontz, Gubbin 2011: 22). Isto tako, kako se navodi u UNESCO-vu Manifestu za narodne knjižnice „zbirke i službe ne smiju biti izložene bilo kakvom obliku ideološke, političke ili vjerske cenzure niti trgovačkim pritiscima” (Horvat 1994). Na navedenim načelima djeluje i Bibliobusna služba pri Narodnoj knjižnici „Petar Preradović” Bjelovar. Kako Knjižnica navodi na svojoj internetskoj stranici, pokretna je knjižnica u Bjelovaru postojala od šezdesetih godina dvadesetog stoljeća kada su se knjige na različite načine dostavljale u poduzeća, škole, vrtiće, bolnice i slično, a prvo vozilo za potrebe pokretne knjižnice bio je kombi koji je 1972. godine započeo s radom. S obzirom na to da broj svezaka u fondu pokretne knjižnice raste i povećava se broj stajališta, uskoro dolazi do nabave prvoga bibliobusa (Narodna knjižnica Petar Preradović Bjelovar, b.d.).

Od 2004. godine bjelovarski je bibliobus suvremeno vozilo opremljeno računalom, televizorom, DVD-playerom, glazbenom linijom i klimatizacijskim uređajem. Ima ukupno 46 stajališta i namijenjen je svima koji zbog udaljenosti mjesta stanovanja ili nekog drugog razloga ne mogu doći u knjižnicu, a obilazi rubne dijelove grada, udaljena naselja šire okolice, ustanove, vrtiće, škole te Zatvor u Bjelovaru kako bi i osobe lišene slobode ostvarile pravo na slobodan pristup informacijama (isto). Fond pokretne knjižnice sastoji se od 18 000 jedinica građe, a u samom je vozilu smješteno oko dvije tisuće jedinica. Osim izdavanja građe, na stajalištima se održavaju i kratka edukativna predanja o raznim temama, a najčešće su vezana uz obilježavanje važnih datuma – Međunarodni dan ljudskih prava, Dan hrvatskih knjižnica, Međunarodni dan pismenosti i slično (Narodna knjižnica Petar Preradović Bjelovar, b.d.).

Kako osobe koje zbog udaljenosti mjesta stanovanja ili zbog nekog drugog razloga ne mogu doći u knjižnicu ne bi ostale zakinite za dodatne aktivnosti u Knjižnici, na internetskoj stranici Knjižnice mogu se pogledati i virtualne izložbe.





Slika 1. Virtualne izložbe na internetskoj stranici Narodne knjižnice „Petar Preradović”  
Bjelovar

## **6. Zaključak**

Kao što je više puta istaknuto, u knjižnicama nema i ne smije biti mjesta diskriminaciji. Narodne knjižnice trebale bi činiti sve što je u njihovoj moći kako bi potaknule inkluziju isključenih skupina, kao što su osobe s invaliditetom i djeca s teškoćama u razvoju. Ciljeve vezane uz inkluziju knjižnice mogu postići inovativnim programima i aktivnostima usmjerenima prema osobama s invaliditetom i djecom s teškoćama u razvoju, a od velike je važnosti i suradnja s udrugama, bolnicama, školama, vrtićima i srodnim institucijama.

Kao što ističe Sabolović-Krajina (2015) knjižnice bi se trebale voditi motom „knjižnica je više od knjiga“. Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar u velikoj mjeri uspješno provodi inkluzivne programe. Ono gdje bi eventualno bilo mjesta za napredak je dodatan naglasak na senzibilizaciji ostatka društva. Primjerice poput radionica na kojima bi osobe koje nemaju teškoća s vidom imale povezanost na očima i u nekoj mjeri osjetile kako je slijepima i slabovidnima i slično.

## 7. Literatura

1. Bejaković, P. (2009). Vodič za socijalnu isključenost. Institut za javne financije. Preuzeto s <http://www.ijf.hr/progress/Vodic%20za%20socijalnu%20uključenost.pdf> (18.8.2021).
2. Belger, J. i Chelin, J. (2013). The Inclusive Library: An investigation into provision for students with dyslexia within a sample group of academic libraries in England and Wales. *Library and Information Research*, 37(115), 7-32. Preuzeto s <https://www.lirjournal.org.uk/index.php/lir/article/view/555> (15.8.2021).
3. Državni pedagoški standard predškolskog odgoja i naobrazbe (2008). Narodne novine, 63. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008\\_06\\_63\\_2128.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_06_63_2128.html) (15.8.2021).
4. European Commission. (2010). *Europe 2020: A strategy for smart, sustainable and inclusive growth*. Brussels. Preuzeto s <https://ec.europa.eu/eu2020/pdf/COMPLET%20EN%20BARROSO%20%20%20007%20-%20Europe%202020%20-%20EN%20version.pdf> (5.8.2021).
5. European Commission. (2004). Joint report on social inclusion 2004. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Preuzeto s [https://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/docs/final\\_joint\\_inclusion\\_report\\_2003\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/final_joint_inclusion_report_2003_en.pdf) (5.8.2021).
6. Frajtag, S. (2010). Hrvatska knjižnica za slijepce – odjeli i usluge. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(2), 63-75. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/80987> (20.8.2021).
7. Frajtag, S. (2013). Stanje, iskustva i perspektive knjižničnih usluga za slijepce i slabovidne u Hrvatskoj. U Sabolić-Krajina, D. (ur.), *Knjižnična usluga za slijepce i slabovidne: stanje i perspektive* (str. 17-30). Koprivnica: Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica.
8. Gabriel, D. M. i Čelić-Tica, V. (2013). Knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak u hrvatskoj s aspekta komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama hrvatskoga knjižničarskog društva. U Sabolić-Krajina, D. (ur.), *Knjižnična usluga za slijepce i slabovidne: stanje i perspektive* (str. 31-40). Koprivnica: Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica.

9. Gadžo-Šašić, S. (2018). Problemi socijalne inkluzije osoba s invaliditetom. DHS 1(4), 87-108. Preuzeto s <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=639484> (15.8.2021.).
10. Grassi, R. (2017). Libraries for All: Expanding Services to People with Disabilities. Illinois Library Association 35(1), 20-23. Preuzeto s <https://www.ila.org/publications/ilareporter/issue/70/volume-xxxv-issue-1> (12.8.2021).
11. Hrvatska knjižnica za slijepe. Preuzeto s <https://www.hkzasl.hr/> (18.8.2021).
12. Hrvatsko knjižničarsko društvo (b.d.). Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama: Plan i program. Preuzeto s [https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna\\_tijela/30/plan\\_i\\_program/](https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/plan_i_program/) (10.8.2021).
13. Irvall, B. i Skat Nielsen, G. (2008). *Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu.* Preuzeto s [https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna\\_tijela/30/publikacije/](https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/publikacije/) (20.8.2021.).
14. Kaeding, J., Velasquez, D.L. i Price, D. (2017) Public Libraries and Access for Children with Disabilities and Their Families: A Proposed Inclusive Library Model. Journal of the Australian Library and Information Association, 66(2), 96-115. doi: <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1298399>
15. Koontz, C. i Gubbin, B. (Ur.). (2011). IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
16. Lenoir, R. (1974). *Les exclus: Un Francais sur dix.* Paris: Le Seuil.
17. Machala, D. (2016). Uklopljeno knjižničarstvo: model knjižničarske djelatnosti novog vremena. Revija Knjižnica, 60(1), 113-133. Preuzeto s [https://search.proquest.com/openview/ddb15f07f5624c0ca28dc091b28c231a/1?pqorig\\_site=gscholar&cbl=466380](https://search.proquest.com/openview/ddb15f07f5624c0ca28dc091b28c231a/1?pqorig_site=gscholar&cbl=466380) (18.8.2021.).
18. Marketing the Library (b.d.). Outreach. Preuzeto s <http://star61451.tripod.com/marketingthelibrary/id5.html> (13.8.2021).
19. Mihanović, V. (2011). Invaliditet u kontekstu socijalnog modela. Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja, 47(1), 72-86. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/63444> (15.8.2021).
20. Miškić Barunić, L. (2010). Čitateljski klub "Homer" za slijepe i slabovidne osobe. U *Svezak : časopis društva knjižničara Bilogore, Podravine I Kalničkog prigorja.* Preuzeto s . (<https://library.foi.hr/m3/casview.aspx?sql=SD2CCDY2DC8YDDD2D-DDD-SSDD25>) (18.8.2021).

21. Narodna knjižnica “Petar Preradović” Bjelovar. Preuzeto s <https://knjiznica-bjelovar.hr/> (20.8.2021).
22. POSI - Pravobranitelj za osobe s invaliditetom (b.d.). Pojmovnik. Preuzeto s <https://posi.hr/pojmovnik/> (15.8.2021).
23. Pravilnik o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju (2015). Narodne novine, 24. Preuzeto s [https://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_03\\_24\\_510.html](https://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_03_24_510.html) (15.8.2021).
24. Pravilnik o sastavu i načinu rada tijela vještačenja u postupku ostvarivanja prava iz socijalne skrbi i drugih prava po posebnim propisima (2014). Narodne novine, 79. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014\\_06\\_79\\_1477.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_06_79_1477.html) (15.8.2021).
25. Sabolović-Krajina, D. (2015). Inovativnost u knjižnicama – primjer prakse Knjižnice i čitaonice “Fran Galović” Koprivnica. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 58(1-2), 305-319. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/143640> (10.8.2021).
26. Sabolović-Krajina, D. (31.5.2019). Inkluzivne knjižnične usluge na primjerima Gradske knjižnice Reykyavik i Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica. [objava na blogu]. Preuzeto s <https://epale.ec.europa.eu/hr/blog/inkluzivne-knjiznicne-usluge-na-primjerimagradske-knjiznice-rejkyavik-i-knjiznice-i-citaonice> (9.8.2021.).
27. Shumaker, D. (2012). *The embedded librarian : innovative strategies for taking knowledge where it's needed*. New Jersey : Information Today
28. Srivastava, G.G. i Bhatt, R.K. (2016). Library Services in Inclusive Environment: Role of Marketing Tools. *International Journal of Information Dissemination and Technology*, 6(2), 122-126. Preuzeto s <http://www.ijidt.com/index.php/ijidt/article/view/376> (7.8.2021).
29. Šućur, Z. (2016). Socijalna isključenost i socijalna pravednost. U D. Sabolić-Krajina (ur.), *Socijalno inkluzivne knjižnične usluge* (str.13-32). Koprivnica: Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica.
30. Šućur, Z. (1997). *Inclusion concept: sociological perspective*. Zagreb: Faculty of special education and rehabilitation, University of Zagreb.
31. Tupek, A. (2010). Digitalizacija građe za slijepe i slabovidne osobe : potrebe i mogućnosti. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(2), 105-116. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/80990> (7.8.2021).

32. UNESCOv Manifest za narodne knjižnice (1994). Preuzeto s [http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm) (20.8.2021).
33. Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom (2001). Narodne novine, 64. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2001\\_07\\_64\\_1049.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2001_07_64_1049.html) (5.8.2021).

# Inkluzivne knjižnične usluge na primjeru Narodne knjižnice „Petar Preradović” Bjelovar

## Sažetak

Iako bi knjižnice trebale svima pružiti jednaku mogućnost za sudjelovanjem u knjižničnoj zajednici korisnika, postoje određene skupine koje se u takvim situacijama mogu dovesti u nejednak položaj s ostalima. Ovdje se ponajviše radi o osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju kojima često prijete socijalna isključenost. Kao što se navodi i u Akcijskom planu Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osobama s invaliditetom iz 2006. godine – najvažnije je svima osigurati da u „najmanjoj mogućoj mjeri osjete posljedice invaliditeta putem aktivne podrške zdravom načinu života”.

Uz informiranje i educiranje, zadatak je narodnih knjižnica i senzibilizacija javnosti te poticanje na aktivnosti za uključivanje navedenih skupina u društvenu zajednicu. Pritome je važno da narodne knjižnice provode razne programe i aktivnosti kojima će raditi na inkluziji, ali da se pri tome koristi i odgovarajućim marketinškim i promotivnim alatima kako bi za te aktivnosti znala šira javnost – ponajprije osobe s invaliditetom i djeca s teškoćama u razvoju, a onda i preostali članovi društva.

Narodna knjižnica „Petar Preradović” Bjelovar provodi brojne programe senzibilizacije javnosti, ali i inkluzije ugroženih skupina, a osim toga ostvaruje i suradnju s vanjskim suradnicima – udrugama, vrtićima, školama te stručnim suradnicima (psiholozi, fonetičari...).

**Ključne riječi:** inkluzija, narodne knjižnice, osobe s invaliditetom, djeca s teškoćama u razvoju, inkluzivni knjižnični programi

# **Inclusive Library Services on the Example of Public Library „Petar Preradović” in Bjelovar**

## **Summary**

Although libraries should provide equal opportunity to everyone to participate in the library community, there exist some groups which find themselves on unequal footing. They are mostly people with disabilities that are threatened by social exclusion. As it is often stated by Europe Council Action Plan on Protecting Vulnerable Persons from 2006., most important goal is to allow everyone to feel consequences of being disabled in the least possible capacity by providing active support to healthy way of living.

Next to informing and education, goal of public libraries is also raising awareness and encouraging activities that include mentioned groups in the community. It is important that public libraries engage in inclusive programmes and activities, but at the same time use proper marketing and promotional tools to make wider audience aware of those activities, first and foremost other people with disabilities and then the rest of the community.

Public library „Petar Preradović“ in Bjelovar is leading many programmes of raising awareness and inclusivity of people with disabilities while at the same time cooperating with organizations outside of library – associations, daycares and various experts (psychologists, phoneticists...).

**Keywords:** inclusivity, public libraries, people with disabilities, children with disabilities, inclusive library programmes