

# Uloga narodnih knjižnica u promicanju inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom

---

Demark, Seana

Master's thesis / Diplomski rad

2020

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, 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:131:793819>

*Rights / Prava:* [Attribution-NonCommercial 4.0 International/Imenovanje-Nekomercijalno 4.0 međunarodna](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-28**



Sveučilište u Zagrebu  
Filozofski fakultet  
University of Zagreb  
Faculty of Humanities  
and Social Sciences

*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. 2019./2020.

Seana Demark

**Uloga narodnih knjižnica u promicanju inkluzije djece s  
teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom**

Diplomski rad

Mentor: prof. dr. sc. Radovan Vrana

Zagreb, rujan 2020.

## **Izjava o akademskoj čestitosti**

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenom 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.

---



## Sadržaj:

Sadržaj:.....	iv
1. Uvod.....	1
2. Inkluzija.....	2
2.1. Djeca s teškoćama u razvoju .....	3
2.2. Osobe s invaliditetom .....	4
2.3. Odnos društva prema djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom.....	5
3. Narodne knjižnice i inkluzija .....	6
3.1. Međunarodni i nacionalni dokumenti o inkluziji .....	7
3.2. Inovativnost u knjižnicama.....	9
3.2.1. Uklopljeno knjižničarstvo .....	11
3.2.2. Razvoj programa za isključene skupine korisnika (engl. <i>Outreach</i> ) .....	13
3.3. Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva .....	14
4. Model inkluzivnih narodnih knjižnica .....	16
4.1. Upravljanje knjižnicom .....	17
4.2. Promocija knjižničnih usluga za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom .....	18
4.3. Knjižnične zbirke za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom.....	19
4.4. Prepreke u korištenju knjižničnih službi i usluga .....	20
4.4.1. Prostor .....	20
4.4.2. Oprema.....	21
4.4.3. Web stranice i e-katalozi.....	22
4.5. Inkluzivni knjižnični programi .....	24
4.6. Edukacija knjižničnog osoblja .....	25
4.7. Suradnja knjižnice s korisnicima .....	25
5. Inkluzivne knjižnične usluge - primjeri dobre prakse .....	27
5.1. Knjižnica širom otvorenih vrata .....	27
5.2. Knjižnične usluge za osobe s oštećenjem vida .....	28
5.3. Knjižnične usluge za osobe s intelektualnim i psihosocijalnim teškoćama .....	31
5.4. Nacionalna kampanja „I ja želim čitati“ .....	31
5.5. Dostava knjiga na kućnu adresu .....	32

5.6. Knjižnice i autizam .....	33
6. Istraživanje uloge narodnih knjižnica u promicanju inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom.....	34
6.1. Svrha i cilj istraživanja .....	34
6.2. Metodologija istraživanja .....	35
6.3. Rezultati istraživanja .....	35
6.3.1. Zastupljenost djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom .....	35
6.3.2. Inkluzivne knjižnične aktivnosti .....	36
6.3.3. Pristupačnost .....	37
6.3.4. Upravljanje inkluzivnom narodnom knjižnicom .....	39
6.3.5. Edukacija knjižničnog osoblja .....	41
6.3.6. Suradnja u cilju poticanja i promicanja inkluzije.....	41
6.3.7. Promocija inkluzivnih knjižničnih programa.....	42
6.3.8. Mišljenja narodnih knjižnica o postizanju veće razine inkluzivnosti .....	42
6.4. Rasprava i zaključak istraživanja .....	44
7. Zaključak .....	48
8. Literatura .....	49
9. Prilozi .....	57
9.1. Popis tablica.....	57
9.2. Anketni upitnik .....	57
Sažetak .....	63
Summary .....	64

## 1. Uvod

Narodne knjižnice ustanove su namijenjene i otvorene svima, međutim sve brži razvoj tehnologije i veća društvena osviještenost vode do propitkivanja takve otvorenosti narodnih knjižnica. Pristupačnost, koja bi trebala pratiti navedenu otvorenost narodnih knjižnica, nije uvijek na potrebnoj razini. Posebice je to evidentno u slučaju djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom kojima nerijetko prijeti društvena isključenost. Promicanje ravnopravnosti i jednakog pristupa, odnosno inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom društvena je odgovornost, što znači da su i narodne knjižnice, koje se temelje na načelima inkluzivnih vrijednosti, važni sudionici u procesu stvaranju društvene inkluzije. Inovativnost u poslovanju, pristupu i osmišljavanju inkluzivnih knjižničnih usluga te usmjerenost na zadovoljavanje potreba potencijalnih i postojećih korisnika, postaju dijelom strategije održivosti narodnih knjižnica. Svrha ovog rada je stoga prikazati postignuća narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj u promicanju i provođenju inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom te ponuditi komplementaran pregled literature.

U uvodnom dijelu rada objašnjeni su termini inkluzija, djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom te se ukratko opisuje povijesni odnos društva prema njima. U drugom se dijelu opisuje važnost inkluzije u kontekstu narodnih knjižnica, odnosno u okviru nacionalnih i međunarodnih dokumenata o inkluziji, rada Komisije za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva te važnost inovativnih postupaka u promicanju i provođenju inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom. Nakon toga opisuju se elementi modela inkluzivnih narodnih knjižnica i nudi se prikaz primjera inkluzivnih knjižničnih usluga. Završni dio predstavlja istraživanje narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj u kojem se ispitala njihova uloga, odnosno njihove konkretne aktivnosti u promicanju i provođenju inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom.

## 2. Inkluzija

Inkluzija je zamisao prema kojoj bi svi trebali biti u mogućnosti koristiti iste sadržaje te sudjelovati u istim aktivnostima (Inclusion, b.d.). Takva inicijativa podrazumijeva visoko zalaganje društva u osiguravanju uvjeta potrebnih za ostvarivanje jednakosti pristupa svim ljudima (Gadžo-Šašić, 2018). Inkluzija se najčešće spominje u kontekstu ranjivijih skupina. Djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom često spadaju u marginalizirani dio društva upravo zbog odnosa društva prema njima (Gadžo-Šašić, 2018). Iz tog razloga inkluzija postaje zadatak i odgovornost cjelokupnog društva. U svakodnevnom govoru često možemo čuti izjednačavanje pojmova inkluzija i integracija, međutim inkluzija implicira korak dalje u odnosu na integraciju. Dok integracija podrazumijeva individualne prilagodbe za pojedince na temelju njihovih dodatnih potreba, inkluzija je proces koji u svojoj srži podrazumijeva prethodno prepoznavanje i prilagođavanje što raznovrsnijem i većem broju potreba (Belger i Chelin, 2013). Prema tome, glavnu razliku između integracije i inkluzije pronalazimo u društvenoj percepciji. U integraciji naglasak se stavlja na invaliditet i prilagođavanje individualnim potrebama, dok se u inkluziji naglašava promjena od strane društva.

Inkluzija općenito podrazumijeva uključenost, a u kontekstu narodnih knjižnica jedan oblik uključivanja spominje se najviše. Društvena uključenost, društvena inkluzija ili socijalna inkluzija istoznačnice su koje se odnose na „uključenost svih članova društva u društvene institucije i odnose s ciljem općega poboljšanja društva i ljudskoga dostojanstva“ (Društvena uključenost, 2011). Društvena inkluzija proces je koji se može ostvariti jedino uz pomoć društvenih mjera i osiguranih uvjeta za njihovo ostvarivanje, što podrazumijeva zajednički angažman društva u ostvarivanju potencijala svih svojih pojedinaca (Gadžo-Šašić, 2018). Antonim društvene inkluzije pronalazimo u pojmu društvena ili socijalna isključenost. Definiciju društvene isključenosti ponudila je Europska komisija, koja polazi od toga da je to proces koji marginalizira pojedince i pritom im onemogućava potpunu društvenu inkluziju zbog faktora kao što su siromaštvo, diskriminacija, manjak osobnih kompetencija ili prilika za cjeloživotno učenje te pritom pojedincima otežava pristup javnim službama i sudjelovanje u društvu (Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj (2014.-2020.), 2014). Iz navedenog može se zaključiti da je primarni zadatak društvene inkluzije smanjivanje ili otklanjanje društvene isključenosti. Tri obilježja društvene isključenosti polaze od sljedećih stavki:



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

Invaliditet, nezaposlenost, niski prihodi i nepotpuna edukacija spominju se kao najčešći uzorci društvene isključenosti (Gadžo-Šašić, 2018). Pojedincima koji se pronalaze u tzv. „isključenim“ ili „rizičnim“ skupinama, društvena inkluzija predstavlja način kojim će im se osigurati jednako sudjelovanje u kulturnim, društvenim i ekonomskim aktivnostima u životu zajednice (Gadžo-Šašić, 2018). U kontekstu ovog rada važno je naglasiti promicanje inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom kako bi mogli jednakopravno sudjelovati u svim kulturnim i društvenim aktivnostima, kao i u korištenju službi i usluga narodnih knjižnica.

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

Termin djeca s teškoćama u razvoju proizlazi iz Sheratonske deklaracije i odvaja se od termina osobe s invaliditetom jer se odnosi na maloljetne osobe čije se stanje još uvijek može promijeniti (POSI - Pravobranitelj za osobe s invaliditetom, b.d.). Rasprava o terminologiji ponovno je vođena 2009. godine kada je odlučeno da se termini iz Sheratonske deklaracije, koja je donesena 2003. godine i dalje podržavaju (POSI, b.d.). U raspravi i donošenju Sheratonske deklaracije sudjelovali su: Zajednica saveza osoba s invaliditetom, Savezi osoba s invaliditetom, članovi Hrvatske akademije znanosti i umjetnosti te predstavnici vlasti (POSI, b.d.). Važnost inkluzije djece s teškoćama u razvoju neizmjerana je, posebice u kontekstu podržavajuće okoline koja znatno utječe na razvoj djece.

Djeca s teškoćama u razvoju u predškolskom sustavu smatraju se: djeca 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). U osnovnoškolskom i srednjoškolskom sustavu

teškoće u razvoju razlikuju se s obzirom na predloženu orijentacijsku listu vrsta teškoća: oštećenje vida, oštećenje sluha, oštećenja jezično-govorne-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).

## **2.2. Osobe s invaliditetom**

Termin osobe s invaliditetom također proizlazi iz Sheratonske deklaracije i odnosi se na odrasle, punoljetne osobe (POSI, b.d.). Invaliditet se može definirati na različite načine, posebice ako se uzmu u obzir četiri modela zaštite osoba s invaliditetom (Mihanović, 2011). Prema Zakonu o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom (2001, čl. 2) osoba s invaliditetom je „osoba koja ima trajno ograničenje, smanjenje ili gubitak sposobnosti izvršenja neke fizičke aktivnosti ili psihičke funkcije primjerene životnoj dobi, nastale kao posljedica oštećenja zdravlja“. Ova definicija temelji se na medicinskom modelu, odnosno invaliditet se smatra problemom pojedinca. Nasuprot tome, Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (2020, čl. 3) definira osobu s invaliditetom kao „osoba koja ima dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njezino puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima“. Za razliku od prve, ova se definicija temelji na socijalnom modelu invaliditeta, pri čemu se problem stvaranja koncepta invaliditeta pridaje društvu.

Zakon o hrvatskom registru osoba s invaliditetom (2001) razlikuje sljedeće vrste tjelesnih i mentalnih oštećenja: oštećenje vida, oštećenja sluha, oštećenja govorne-glasovne komunikacije, oštećenja lokomotornog sustava, oštećenja središnjeg živčanog sustava, oštećenja perifernog živčanog sustava, oštećenja drugih organa i organskih sustava, mentalna retardacija, autizam, duševni poremećaji i 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, gluhošljepoću, 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.

### **2.3. Odnos društva prema djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom**

U povijesnom aspektu, odnos društva prema djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom prolazi brojne promjene. Gadžo-Šašić (2018) nudi detaljan pregled literature po tom pitanju: od izrugivanja u antičko doba, smještanje osoba s invaliditetom u skloništa u srednjem vijeku, početak edukacije za osobe s invaliditetom u 17. i 18. st., do pojave socijalnog modela u 20. st. Špoljar (1960, citirano prema Majsec Sobota, Bakula-Anđelić i Šostar, 2006) dijeli i opisuje povijesni aspekt odnosa društva prema djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom u četiri faze:

1. faza: nemilosrdnost i okrutnost društva ka djeci s teškoćama u razvoju;
2. faza: veća tolerancija za osobe s invaliditetom, iako se i dalje ne pruža nikakav oblik brige ili podrške;
3. faza: pojavljuje se ideja humanijeg pristupa prema osoba s invaliditetom zahvaljujući ideji kršćanskog milosrđa;
4. faza: pojavljuje se humaniji odnos i dolazi do društvenog vrednovanja invaliditeta.

Možemo razlikovati 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, a invaliditet se smatra deficitom (Mihanović, 2011). Medicinski ili genetski model, kako mu i sam naziv govori usmjeren je na medicinsko stanje osoba, na invaliditet gleda kao na oštećenje i problem pojedinca, veže se uz institucionalizaciju osoba s invaliditetom i uz stigmatizaciju, a cilj brige i rehabilitacije je „popravljanje“ osoba kako bi se oni prilagodili društvu (Mihanović, 2011). Socijalni ili društveni model gleda na osobe s invaliditetom kao ravnopravne sudionike u stvaranju inkluzivnog društva, pri čemu problem nije invaliditet, već društvo koje otežava osobama s invaliditetom ispunjavanje svojih potencijala (Mihanović, 2011). Model ljudskih prava polazi prvenstveno od digniteta ljudskog bića, a tek ako se ukaže potreba, na medicinsko stanje osobe (Mihanović, 2011). Pojava socijalnog modela svoje korijene pronalazi u pokretu samozastupanja osoba s invaliditetom u kojem su oni iskazali svoje nezadovoljstvo odnosom društva prema njima te započeli borbu za ostvarivanje svojih prava kao ravnopravnih sudionika u društvu (Mihanović, 2011). Pojava socijalnog modela i pokreta samozastupanja glavni su razlozi za pozitivne pomake u procesu stvaranja inkluzivnog društva. Republika Hrvatska svakako teži pristupu socijalnog modela, međutim veliki broj zakona, pravilnika i uredbi o pravima djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom još uvijek počiva na medicinskom modelu, što otežava proces inkluzije.

### 3. Narodne knjižnice i inkluzija

Narodna knjižnica je organizacija 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 i Gubbin, 2011, str. 15). Djelatnost narodnih knjižnica obuhvaća: pružanja usluga i građe na različitim formatima; osiguravanje pristupa izvorima znanja; poticanje izgrađivanja demokratskog društva; pružanje podrške u zadovoljavanju potreba osobnog razvoja, edukacijskih i informacijskih potreba, potreba djece i mladih osoba te poticanje kulturnih i društvenih aktivnosti u lokalnim zajednicama (Koontz i Gubbin, 2011). Narodne knjižnice središta su lokalnih zajednica i stoje na raspolaganju svim članovima zajednice, što potkrjepljuje i osnovno načelo narodnih knjižnica: knjižnične službe i usluge moraju biti dostupne i pristupačne svima (Koontz i Gubbin, 2011). Narodne knjižnice imaju iznimno bitnu ulogu poticanja održivosti svojih lokalnih zajednica kroz osiguravanje pristupa informacijama i prostoru unutar zajednice gdje se svi članovi zajednice mogu okupiti bez prepreka (Maatta Smith, 2014). Iz svega navedenog primjetno je da je osiguravanje pristupa knjižnici i svim njezinim službama i uslugama primarna uloga narodnih knjižnica. Ostvarivanje te uloge proces je koji se uz razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije i sve veću osviještenost društva kontinuirano nadograđuje. Pružanje pristupa knjižnici, njezinim službama i uslugama kao i ostvarivanje svih djelatnosti zasigurno utječe na kvalitetu života svih članova zajednice. U zadovoljavanju potreba svojih korisnika, narodne knjižnice u obzir moraju uzeti postojeće, ali i potencijalne korisnike, odnosno članove zajednice koji nisu korisnici knjižnice (Grašić Kvesić, Čurlić i Rašeta, 2019). Narodne knjižnice moraju u ostvarivanju svojih zadaća posebnu pozornost usmjeriti upravo na potencijalne korisnike, odnosno potrebno ih je detektirati te prilagoditi svoje službe i usluge i njihovim potrebama. Djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom često pripadaju kategoriji potencijalnih korisnika, na što narodne knjižnice, ovisno o svojim mogućnostima, mogu reagirati. Narodne knjižnice omogućuju pristup informacijama, znanju i kulturi korisnicima koji nemaju takvih mogućnosti izvan knjižnice, međutim u pružanju tog pristupa knjižnice se mogu pronaći na neusklađenom terenu stručnih smjernica i standarda nasuprot potreba osoba s invaliditetom, kao što je primjerice slučaj u pitanju odgovarajuće visine polica (Grašić Kvesić i sur., 2019). Poznavanje potreba potencijalnih korisničkih skupina ključan je faktor u stvaranju prikladnih knjižničnih usluga i u osiguravanju pristupa svima, što je samo po sebi proces koji se zahvaljujući brojnim

inovacijama konstantno razvija. Inkluzija u kontekstu narodnih knjižnica logični je produžetak njihovog osnovnog načela. Narodne knjižnice bile su, od svojih početaka u drugoj polovici 19. stoljeća, jedinstvena pojava upravo zbog svoje otvorenosti širokom krugu društvu, a ne samo privilegiranom stanovništvu što je dotad bio slučaj (Sabolović-Krajina, 2019). Zbog svoje otvorenosti i pružanja pristupa svima, može se reći da je osnovna odlika narodnih knjižnica upravo inkluzivnost. Narodne knjižnice svoju inkluzivnu ulogu temelje na osiguravanju dostupnosti informacija i multifunkcionalno djelovanje u zajednici (Sabolović-Krajina, 2019). U suvremenom društvu potencijal narodnih knjižnica u promicanju inkluzije spominje se u kontekstu ciljanih skupina: osobe u svim dobnim skupinama (djeca, mladež, odrasli i starije osobe); socijalno deprivirane osobe (siromašni, beskućnici); osobe koje su prometno i prostorno dislocirane od knjižnica; djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom; osobe koje ne mogu samostalno napustiti dom; osobe u raznim ustanovama (bolnice, zatvori); pripadnici drugih kultura i etničkih manjina (Sabolović-Krajina, 2019). Djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom pripadaju ciljanim skupinama, a kako je upravo invaliditet jedan od čestih uzroka društvene isključenosti, narodne knjižnice imaju obvezu i priliku da kroz knjižnične usluge i službe potiču i promiču inkluziju djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom. U kontekstu inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom često dolazi do nesporazuma u korištenju pravilne terminologije (Grašić Kvesić i sur., 2019). U knjižnicama se često može čuti termin osobe s posebnim potrebama, što se odnosi na korisnike koji iz bilo kojih razloga ne mogu u cijelosti koristiti standardne oblike knjižničnih usluga (Tupek, 2010). Međutim taj termin nije popularan među osobama s invaliditetom jer sa sobom vuče negativnu konotaciju, stoga se sve više počinje koristiti termin osobe s dodatnim potrebama koja se pritom odnosi i na širu društvenu zajednicu (Grašić Kvesić i sur., 2019).

### **3.1. Međunarodni i nacionalni dokumenti o inkluziji**

U stvaranju društva koje promiče inkluziju djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom važnu ulogu snose razni međunarodni i nacionalni dokumenti (Šupe i Živković, 2014). Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom vjerojatno je najpoznatiji dokument koji promiče stvaranje inkluzivnog društva. Konvencija je međunarodni dokument o ljudskim pravima, definira koga sve uključuje termin osobe s invaliditetom i proizlazi iz socijalnog modela zaštite osoba s invaliditetom pritom povećavajući ulogu društva u poticanju i promicanju inkluzije (Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom, 2007). Konvencija

definira termine važne za postizanje društvene inkluzije: *razumna prilagodba* koja podrazumijeva odgovarajuću prilagodbu za osobe s invaliditetom u postizanju ravnopravnog uživanja svih ljudskih prava te *univerzalni dizajn* koji podrazumijeva uređenje i oblikovanje prostora i usluga tako da ih može koristiti što veći broj osoba bez ili sa što manje dodatnih prilagodbi (Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom, 2007). Konvencija obvezuje cjelokupno društvo, što uključuje i narodne knjižnice, na poštivanje, promicanje i provođenje inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom.

Uz Konvenciju, Agenda Ujedinjenih naroda za održivi razvoj 2030 također je važan i aktualan dokument o promicanju inkluzije. Agenda sadrži 17 općih ciljeva i 169 pridruženih ciljeva održivog razvoja, odnosno razvoja koji omogućuje gospodarski rast uz poštivanje potreba cjelokupnog društva, društveno blagostanje i očuvanje okoliša (Pavić-Rogošić, 2015). Uloga narodnih knjižnica u ispunjavanju ovih ciljeva je značajna, prvenstveno jer je upravo IFLA sudjelovala u stvaranju Agende (Sabolović-Krajina, 2019). Narodne knjižnice ključne su u postizanju ovih ciljeva zbog zagovaranja slobodnog i otvorenog pristupa informacijama i višestrukog utjecaja na razvoj i održivost svojih lokalnih zajednica (Sabolović-Krajina, 2019). U kontekstu narodnih knjižnica najviše se spominju četvrti i deseti cilj Agende. Četvrti se cilj odnosi na osiguravanje uključive i kvalitetne edukacije za sve, uz promociju cjeloživotnog učenja, dok se u podcilju naglašava važnost jednakog pristupa edukacijskom procesu za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju (Pavić-Rogošić, 2015). Deseti se cilj odnosi na smanjenje nejednakosti između i unutar država, dok se u podciljevima naglašava nužnost uvažavanja potreba ugroženih i marginaliziranih skupina od strane javne politike, te važnost osiguravanja jednakih mogućnosti i promoviranja društvene, ekonomske i političke inkluzije svih, što isključuje diskriminaciju na temelju: starosti, spola, invaliditeta, rase, etničke pripadnosti, porijekla, religije, ekonomskog ili nekog drugog statusa (Pavić-Rogošić, 2015).

Osim Konvencije i Agende, bitno je spomenuti i Europsku agenciju za posebne potrebe i uključivo obrazovanje koja nudi brojne preporuke i smjernice s ciljem unaprjeđenja edukacijskih strategija i praktičnih primjena za učenike s teškoćama u razvoju i s ostalim dodatnim potrebama (Ercegovac i Pavlek, 2018). Smjernice su namijenjene i knjižničarima jer je jedna od djelatnosti narodnih knjižnica pružanje podrške formalnom obliku edukacije, što uključuje pružanje podrške odgojno-obrazovnim programima za djecu s teškoćama u razvoju. Kao primjer njihovih smjernica objavljenih na hrvatskom jeziku izdvajaju se Smjernice za pristupačne informacije (European Agency for Special Needs and Inclusive Education, b.d.).

Od nacionalnih dokumenata o promicanju inkluzije bitno je spomenuti Strategiju borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj (2014-2020) (2014) u kojoj se ističe da se među skupinama koje su najpodložnije siromaštvu i društvenoj isključivosti nalaze i osobe s invaliditetom koje čine oko 12% ukupnog stanovništva Republike Hrvatske, dok se najugroženijom skupinom smatraju djeca s teškoćama u razvoju. Strategija (2014) obuhvaća tri primarna cilja te prikladne aktivnosti u suzbijanju siromaštva i društvene isključivosti, pri čemu se očekuje zajednički pristup i zalaganje svih sudionika. Narodne knjižnice mogu svojim radom i primjerima inkluzivnih knjižničnih usluga utjecati na snižavanje razine siromaštva i društvene isključivosti djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom.

Osim Strategije borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj (2014-2020), postoji i Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2017. do 2020. godine (2017) u kojem se Republika Hrvatska obvezuje štititi ljudska prava osoba s invaliditetom te promicati njihovo ravnopravno sudjelovanje u društvu. Nacionalna strategija (2017) bazira se na nekolicini međunarodnih dokumenata za osobe s invaliditetom, kao što su Standardna pravila UN-a o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom i Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010.-2020. Nacionalna strategija (2017) obuhvaća različita područja djelovanja, kao primjerice: pružanje podrške odgojno-obrazovnom procesu i društvenoj inkluziji kroz osiguravanje dostupnosti svih usluga za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom. Područja su to u kojima narodne knjižnice zasigurno mogu ostaviti svoj otisak.

### **3.2. Inovativnost u knjižnicama**

U suvremenom svijetu inovacije su pokretač pozitivnih promjena i ključan element uspješnosti u poslovnom okruženju jer podrazumijevaju određenu nadogradnju ili razvoj novih rješenja. Knjižnice kao informacijska središta moraju ići u korak s društvenim i tehnološkim razvojem, stoga su promjene načina rada, uvođenje novih usluga i proizvoda te promjene u poslovnim modelima knjižnica prisutne već dulje vrijeme u knjižničarstvu (Sabolović-Krajina, 2015). Povijesni pregled razvoja knjižničarstva ukazuje na česte promjene uloga knjižničara: proto-knjižničar u doba Sumerana, knjižničar kao polihistor u 18.st., knjižničar tehničar u 19.st., knjižničar medijator u 20.st., razvoj nove uloge knjižničara kao apomedijatora u 21.st. (Machala, 2016). Vidljivo je dakle da se knjižničarstvo kontinuirano razvija te da su promjene ili inovacije koje nastaju u tom procesu ogled kulturnih želja i informacijskih potreba društva. Smisao inovativnosti u knjižničarstvu evidentan je u

konceptiji pružanja novih ili nadograđenih knjižničnih usluga, što prije svega podrazumijeva učinkovito međudjelovanje: mikro/makro okruženja, korisnika i knjižnica (Sabolović-Krajina, 2015). Inovacije u knjižnicama mogu obuhvaćati radnje kao što su:

- pronalazak potreba knjižničnih korisnika koje nisu još ispunjene;
- uspostavljanje novih knjižničnih usluga ili adaptiranje tradicionalnih knjižničnih usluga koje će doprinijeti kvaliteti korisničkih iskustava;
- unaprjeđenje knjižničnih usluga za korisnike kroz dinamičnu suradnju između knjižnica ili između knjižnice i drugih ustanova;
- primjena novih tehnologija za osuvremenjivanje knjižničnih usluga, čime bi se ostvarile potrebe korisnika;
- provedba istraživanja o održivosti i ulozi knjižnica u budućnosti;
- pilot testiranja inovativnih ideja i knjižničnih usluga;
- preispitivanje i revidiranje uloga knjižničkog osoblja;
- kreiranje postupaka koji će poticati organizacijske inovacije;
- uključivanje postojećih i potencijalnih korisnika knjižnice u proces osmišljavanja novih i kreativnih knjižničnih usluga i proizvoda;
- provođenje edukativnih programa za korisnike i kreativnih knjižničnih edukacija;
- istraživanje načina kojim bi knjižnične zbirke i prostori postigli veću razinu iskoristivosti (The Journal of Library Innovation: Editorial Policies: Focus and Scope prema Sabolović-Krajina, 2015).

Upravljanje knjižnicom aspekt je u kojem inovativni postupci u knjižnicama započinju. Razumijevanje i upravljanje promjenama element je upravljanja knjižnicom koji će doprinijeti kvaliteti pruženih knjižničnih usluga u lokalnoj zajednici, a jedan način postizanja kvalitetne knjižnične ponude kroz aspekt upravljanja knjižnicom jest uspostavljanje koncepta učeće organizacije koji će omogućiti veću odgovornost i učinkovitost svih zaposlenika (Sabolović-Krajina, 2015).

Prepoznavanje promjena te kontinuirana istraživanja potreba postojećih, ali i potencijalnih korisnika omogućuje knjižnicama šire polje djelovanja pomoću kojih će se još više približiti postavljenim stručnim smjernicama i standardima. Kao što je već navedeno, inovativni postupci u svim knjižnicama pa tako i u narodnim knjižnicama, podrazumijevaju promjene koje će omogućiti zadovoljavanje većeg broja korisnika te će time privući više korisnika u knjižnice što će se zasigurno odraziti na kulturni i društveni razvoj zajednice.



Primjeri inovativnih postupaka u narodnim knjižnicama mogu stoga obuhvaćati rad na stvaranju veće razine pristupačnosti knjižnica kao fizičkog i digitalnog mjesta te uspostavljanje novih i inkluzivnih usluga za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom. U tom pogledu, narodna knjižnica kroz poticanje, promicanje i provedbu inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom pruža primjere inovativnih postupaka koji konačno utječu na ustroj društvene inkluzije. Sabolović-Krajina (2015) predlaže tri elemenata koje narodne knjižnice moraju uzeti u obzir ako žele ostvariti inovativne knjižnične postupke:

- knjižnice se trebaju otvarati novim korisničkim skupinama, posebice uzimajući u obzir potencijalne korisnike unutar svojih lokalnih zajednica;
- knjižnice se moraju upoznati s aktualnim društvenim i ekonomskim problemima te djelovati u skladu s potpisanim službenim dokumentima i strategijama za unaprjeđenje kvalitete života svih osoba;
- knjižnice moraju kroz svoje strategije promicanja biti zastupljenije u javnim politikama i vidljivije u društvu.

Inovativni postupci u knjižnicama u suvremenom svijetu odnose se prije svega na suočavanje i otklanjanje društvenih problema te promoviranje rasta kvalitete života cjelokupnog društva, počevši od vlastitih lokalnih zajednica (Sabolović-Krajina, 2015). Dakle, pružanje inkluzivnih knjižničnih usluga, osluškivanje potreba djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom, upravljanje knjižnicom koje obuhvaća potrebu za promocijom veće razine pristupačnosti i inkluzivnosti primjeri su inovativnih knjižničnih postupaka koji potiču kvalitetu i raznovrsnost knjižnične ponude, odnose se na otvaranje novim korisničkim skupinama te istovremeno nude rješenja nekolicine društvenih problema, kao što je društvena isključenost. U nastavku će biti ponuđen primjer inovativnog oblika knjižničnog poslovanja, odnosno način pristupa stvaranju knjižničnih programa koje narodne knjižnice mogu primijeniti u svrhu promicanja inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom.

### **3.2.1. Uklopljeno knjižničarstvo**

Uklopljeno knjižničarstvo primjer je inovativnog knjižničnog poslovanja u kojem knjižničar blisko surađuje s određenom korisničkom skupinom i pritom radi na zadovoljavanju njihovih specifičnih informacijskih potreba (Machala, 2016). Kako se knjižničar sve više upoznaje s informacijskim potrebama određene korisničke skupine s vremenom će moći pružiti specifične knjižnične usluge visoke vrijednosti za navedenu

korisničku skupinu, čime će uz tradicionalne knjižnične usluge korisnicima pružiti i kreativne, inovativne i dinamične usluge, krojene prema njihovim potrebama. Uklopljeno knjižničarstvo podrazumijeva međudjelovanje, odnosno usku suradnju sa zajednicom korisnika koja nadilazi tradicionalni knjižnični kontekst (Machala, 2016). Shumaker (2012, str. 18-19) naglašava pet obilježja uklopljenih knjižničara:

1. uklopljeni knjižničari zbog bliske suradnje sa zajednicom korisnika s vremenom mogu predviđati njihove informacijske potrebe;
2. uklopljeni knjižničari surađuju s korisničkom skupinom zadovoljavajući njihove informacijske potrebe te pritom nastoje pružiti potrebne informacije cijeloj zajednici ili što većem broju korisnika;
3. uklopljeni knjižničari osim tradicionalnih, standardiziranih knjižničnih usluga pružaju i knjižnične usluge prilagođene informacijskim potrebama određene korisničke skupine;
4. uklopljeni knjižničari kvalitetu pruženih usluga ne mjere u obavljenim transakcijama s korisnicima, već prema kvaliteti osmišljenih programa/projekata koji svakim novim, planiranim aktivnostima dobivaju na dodanoj vrijednosti;
5. najvažnija odlika uklopljenog knjižničarstva je kvalitetna suradnja knjižničara i korisničke skupine pri čemu se posljedično i mjeri kvaliteta i uspješnost knjižničnih usluga.

Uklopljeno knjižničarstvo najviše se koristi u visokoškolskim i specijalnim knjižnicama, međutim sve ostale knjižnice, uključujući i narodne knjižnice, mogu koristiti ideje uklopljenog knjižničarstva u svom radu, posebice u osmišljavanju i provedbi kreativnih knjižničnih usluga (Machala, 2016). Vidljivo je stoga da se koncept uklopljenog knjižničarstva može iskoristiti u stvaranju inovativnih knjižničnih ponuda. Machala (2016) provodi istraživanje o primjeni uklopljenog knjižničarstva u hrvatskim knjižnicama u kojem su rezultati sadržajne analize ukazali da se primjena određenih elemenata koncepta uklopljenog knjižničarstva pronalazi u svim vrstama knjižnica u Republici Hrvatskoj, pri čemu se najviše prepoznaje u informacijskom području, odnosno u uspostavljanju novih knjižničnih usluga i zbirki. Pema svojim značajkama koncept uklopljenog knjižničarstva mogu koristiti narodne knjižnice u osmišljavanju knjižničnih usluga namijenjene zadovoljavanju informacijskih potreba korisnika kao što su djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom.

Usluga osobnog knjižničara može se također promatrati kao proširenje uklopljenog knjižničarstva zbog toga što osobni knjižničari pružaju individualnu i personaliziranu podršku pri ispunjavanju potreba korisnika (Ard i Livingstone, 2014). Djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom zasigurno bi bili na dobitku kada bi mogli koristiti uslugu osobnih knjižničara. Primjerice, u Smjernicama za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom spominju se pozitivni učinci postojanja osobnog knjižničara za osobe s disleksijom, odnosno djelatnika koji poznaje disleksiju i informacijske potrebe osoba s disleksijom, kako bi mogao na što kvalitetniji način korisnicima omogućiti pristup, potrebnu građu, aktivnosti i sl. (Skat Nielsen i Irvall, 2004).

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

U osmišljavanju usluga za potencijalne korisnike koji doživljavaju posljedice društvenog isključenja, kao što su djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom, knjižnice se često okreću tzv. programu pružanja podrške za isključene skupine korisnika (engl. *community outreach*) (Marketing the Library, b.d.). Narodne knjižnice trebale bi kroz svoje službe i usluge zadovoljavati raznolike potrebe svojih lokalnih zajednica koje se kontinuirano mijenjaju, stoga je održavanje kontakata s članovima lokalnih zajednica od presudne važnosti kako za zajednicu, tako i za javnu sliku knjižnica (Marketing the Library, b.d.). Razvoj programa podrške za isključene skupine korisnika obuhvaća sljedeće aktivnosti:

- prepoznati potrebe svojih zajednica te odlučiti za koje skupine korisnika će knjižnica razviti knjižnične usluge;
- poticati edukaciju knjižničnog osoblja, izgraditi zbirke namijenjene odabranoj skupini korisnika, planirati i provesti knjižnične programe;
- istražiti potrebe odabranih korisnika te mogućnosti knjižnica u zadovoljavanju tih potreba;
- provoditi programe i izvan knjižnica, odnosno približiti programe odabranoj skupini korisnika;
- razviti kvalitetnu i kontinuiranu suradnju s vanjskim suradnicima;
- knjižnice trebaju biti strpljive i dosljedne u tom procesu (Marketing the Library, b.d.).

Prendergast (2016) provela je istraživanje o iskustvu roditelja djece s teškoćama u razvoju i dječjih knjižničara u narodnim knjižnicama u kojem su knjižničari naglasili važnost, ali i manjak učinkovitog programa podrške za isključene skupine korisnika (engl. *community outreach*) u procesu ispunjenja potreba djece s teškoćama u razvoju i njihovih obitelji, dok

ni jedan od ispitivanih roditelja djece s teškoćama u razvoju nije pristupilo knjižničarima u pogledu dodatnih potreba njihove djece. Prepoznavanje potencijala knjižnica u promicanju društvene inkluzije od neophodnog je značaja za uspješno stvaranje i provedbu inkluzivnih knjižničnih usluga, stoga je uspostavljanje programa za isključene skupine korisnika bitan dio djelatnosti narodnih knjižnica.

### **3.3. Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskog 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. Knjižnične usluge u sklopu rada Komisije namijenjene su svim osobama koji ne mogu koristiti standardne knjižnične usluge, kao što su osobe s oštećenjem vida, osobe s oštećenjem sluha, osobe s fizičkim i mentalnim poteškoćama, osobe s teškoćama u učenju, odnosno čitanju i pisanju, pacijenti u bolnicama, osobe smještene u domovima za starije i nemoćne, starije slabo pokretne osobe, osobe u kaznenim ustanovama, osobe s demencijom, beskućnici i darovita djeca (Gabriel i Čelić-Tica, 2013).

Zadaci i ciljevi Komisije su sljedeći:

- poticati hrvatsku knjižničarsku zajednicu na unaprjeđenje knjižničnih usluga i službi za OIPP (osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama) primarno u narodnim knjižnicama, a zatim i u sveučilišnim i visokoškolskim knjižnicama;
- provoditi istraživanja o stanju knjižničnih usluga za OIPP u RH u specijalnim i narodnim knjižnicama te kontinuirano pratiti razvoj takvih knjižničnih usluga;
- utvrditi specifične potrebe korisnika kroz suradnju s vanjskim suradnicima kao što su udruge za osobe s dodatnim potrebama, poremećajima i oštećenjima u RH;
- pružati stručnu podršku bolnicama, domovima za starije i nemoćne i penalnim ustanovama u organiziranju stacionara, vlastite knjižnice i u nabavi knjižnične građe, od strane narodnih knjižnica;
- provoditi razne oblike edukacija u cilju obuke knjižničnog osoblja za rad s OIPP te pritom surađivati s vanjskim stručnim suradnicima;
- uspostaviti međunarodnu suradnju sa susjednim zemljama koje provode slične programe i projekte te kroz pridruživanje IFLA-inoj Sekciji Libraries Serving Disadvantaged Persons;

- izraditi Web 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 RH;
- poticati kvalitetniji pristup e-izvorima za OIPP kroz promociju korištenja W3C smjernica;
- surađivati u izradi programa sinteze govora za hrvatski jezik (projekt IPSIS);
- proširiti rad na zakonske propise na nacionalnoj razini;
- prevesti na hrvatski jezik IFLA-ine smjernice za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama (Hrvatsko knjižničarsko društvo, b.d.).

Komisija je sudjelovala u provedbi brojnih projekata, kao što su Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama – utvrđivanje problema čitanja i pisanja kod osoba s poremećajem u ponašanju i izrečenim odgojnim mjerama u Republici Hrvatskoj (2004-2007); Disperzija knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u narodnim knjižnicama (2008) i pilot projekt Vergilius (2009/2010) (Gabriel i Čelić-Tica, 2013). Komisija je također od 2004. godine organizirala ukupno 16 okruglih stolova za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama, te redovito sudjeluje u brojnim stručnim skupovima. Od 2008. godine članovi Komisije uključeni su u rad Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara (CSSU) u sklopu modela Knjižnične službe i usluge u kojem sudjeluju u provođenju raznih oblika edukacija (Gabriel i Čelić-Tica, 2013). Zahvaljujući radu Komisije, Hrvatsko knjižničarsko društvo objavilo je nekolicinu hrvatskih prijevoda IFLA-inih smjernica za osobe koje ne mogu koristiti standardne knjižnične usluge, čime broj knjižničnih usluga za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom u narodnim knjižnicama u RH raste (Gabriel i Čelić-Tica, 2013). Neki od prijevoda IFLA-inih smjernica uključuju: Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe (2004.); Smjernice za knjižnične službe za osobe s disleksijom (2004.); Knjižnice za slijepe u informacijsko doba (2006.); Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom – lista za (samo)procjenu (2008.); Knjižnične smjernice za bolničke pacijente, za starije osobe i za osobe s posebnim potrebama smještene u ustanovama za trajno zbrinjavanje (2009.); Smjernice za građu laganu za čitanje (2010.); Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama (2013.) (Gabriel i Čelić-Tica, 2013).

#### **4. Model inkluzivnih narodnih knjižnica**

Narodne knjižnice otvorene su svima, što znači da su već po svojoj prirodi inkluzivne. Međutim inkluzivnost, odnosno pristupačnost svima proces je koji zahtijeva kontinuirano zalaganje i preispitivanje. Narodne knjižnice postaju inkluzivnije onog trena kada počinju raditi na micanju prepreka koje onemogućavaju osobama s dodatnim potrebama korištenje knjižničnih usluga (Srivastava i Bhatt, 2016). Glavni ciljevi inkluzivnih knjižnica odnose se na podržavanje dostojanstva i privatnosti svih korisnika kroz promicanje ravnopravnog pristupa informacijama, zalaganjem u postizanju fizičke pristupačnosti, omogućavanjem pristupa različitim izvorima informacija te detaljnim upoznavanjem potreba korisnika kako bi knjižnične usluge bile što više značajnije za sve korisnike (Srivastava i Bhatt, 2016). Na putu prema inkluzivnim i pristupačnim knjižnicama, narodne knjižnice nailaze na brojne prepreke. Small, Myhill, i Herring-Harrington (2015) navode četiri glavne prepreke u postizanju inkluzivnih i pristupačnih knjižnica: nedovoljno financijskih sredstava i manjak vremena; odluke vanjskih čimbenika na koje knjižnice nemaju utjecaja; nedostatak svijesti među korisnicima o postojećim inkluzivnim uslugama i pristupačnim izvorima informacija te nedostatak prikladnih edukacija. Prema Small i sur. (2015) uočene su i različite razine napretka inkluzivnosti knjižnica s obzirom na: različite vrste knjižnica (narodne knjižnice su znatno više napredovale nego primjerice školske knjižnice); različite vrste usluga i prilagodbi (narodne knjižnice većinom su se usmjeravale na prostorne prilagodbe i pružanje građe na različitim vrstama medija). Adkins i Bushman (2015) kao glavne izazove knjižničarima u radu s djecom s teškoćama u razvoju navode: nedostatak edukacija, vremena i financijskih sredstava. Kaeding, Velasquez, i Price (2017) navode tri najčešće prepreke u stvaranju inkluzivnih i pristupačnih narodnih knjižnica za djecu s teškoćama u razvoju i njihove obitelji, proizašlih iz stavova knjižničara koji rade u inkluzivnim narodnim knjižnicama: stavovi i znanja knjižničnog osoblja, postojeći knjižnični programi ne zadovoljavaju potrebe djece s teškoćama u razvoju te nepristupačan fizički prostor knjižnica. Na pitanje što knjižnice sprječava u prevladavanju navedenih prepreka za postizanje veće inkluzivnosti i pristupačnosti, najčešći odgovori u provedenom istraživanju bili su: nedostatak znanja o tome kako prevladati prepreke te nedostatak ljudskih i financijskih resursa (Kaeding i sur., 2017).

Model inkluzivnih narodnih knjižnica nastao je kao rezultat istraživanja u kojem je pronađeno sedam elemenata koji narodnu knjižnicu čine inkluzivnijom i pristupačnijom (Kaeding i sur, 2017). Sve narodne knjižnice u navedenom istraživanju nisu u potpunosti obuhvatile sve elemente, međutim iz narodnih knjižnica koje ulažu trud u promicanje

inkluzije i pristupačnosti proizašli su određeni zajednički elementi. Kaeding i sur. (2017) na temelju navedenog, predlažu model kojeg narodne knjižnice mogu koristiti kao osnovu u procesu dizanja razine inkluzivnosti i pristupačnosti svojih knjižnica. Elementi modela inkluzivnih knjižnica su: knjižnične zbirke, prepreke u knjižnicama, suradnja s vanjskim suradnicima, knjižnični programi, edukacija knjižničnog osoblja, marketing i upravljanje knjižnicom kao element o kojem ovise svi ostali elementi (Kaeding i sur., 2017). Iako je model sastavljen na temelju odgovora narodnih knjižnica s obzirom na djecu s teškoćama u razvoju i njihovih obitelji, može se koristiti i u širem smislu, odnosno kao temelj za razvoj inkluzivnih knjižnica čiji su korisnici i odrasle osobe, odnosno osobe s invaliditetom. U nekolicini prevedenih IFLA-inih smjernica također se mogu pronaći isti elementi koji mogu potkrijepiti ulogu narodnih knjižnica u promicanju inkluzije za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom.

#### **4.1. Upravljanje knjižnicom**

Upravljanje knjižnicom podrazumijeva sve one aktivnosti koje podržavaju rad knjižnice, a ne spadaju u stručne knjižnične poslove. Prema Zakonu o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti (2019) upravljanje knjižnicom uređuje se statutom ili drugim općim aktom, a tijela javne knjižnice čine ravnatelj te upravno i stručno vijeće. Javnom knjižnicom upravlja ravnatelj, odnosno javnom knjižnicom u sastavu upravlja voditelj, koji predstavljaju i zastupaju interese knjižnice; upravno vijeće obavlja poslove kao što su: donošenje plana rada i razvoja knjižnice, odlučivanje o financijskom planu te odlučivanje o promjenama u organiziranju rada knjižnice; a stručno vijeće obavlja poslove organiziranja i vođenja stručnog rada (Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti, 2019). Upravljanje knjižnicom mora uključivati planiranje s obzirom na dodatne potrebe korisnika, što mora biti vidljivo u strateškim planovima i raspodjeli potrebnih sredstava (Kavanagh i Christensen Skold, 2006). Upravljanje knjižnicom temelj je rada knjižnice, a u kontekstu promicanja inkluzivnosti i pristupačnosti, spona koja povezuje sve ostale elemente modela inkluzivnih knjižnica. Upravljačka tijela knjižnice imaju znatan utjecaj na mogućnost prevladavanja prepreka, kao što su nedostatak vremena, edukacija te ljudskih i financijskih resursa, na putu prema inkluzivnim i pristupačnim knjižnicama (Kaeding i sur., 2017). Narodne knjižnice koje su usmjerene na poboljšanje inkluzivnosti i pristupačnosti, u svojim planovima rada i razvoja spominju ciljeve, aktivnosti i programe koji će doprinijeti inkluziji djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom što posljedično vodi k većoj učinkovitosti u stvaranju inkluzivnih knjižnica. Kaeding i sur. (2017) navode da su plan ili politiku za inkluziju i

pristup osobama s invaliditetom posjedovale 4 od 18 ispitivanih inkluzivnih narodnih knjižnica, s time da su te četiri knjižnice podršku koju primaju od strane upravljačkih tijela označile najvišom ocjenom. Jedna stavka koja je također bitna u stvaranju inkluzivne i pristupačne knjižnice tiče se postupka delegiranja. Uprava knjižnice trebala bi odrediti knjižničnog djelatnika koji može biti primarno zadužen za suradnju s raznim organizacijama koji promiču inkluziju djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Uklopljeno knjižničarstvo i razvijanje programa podrške za isključene skupine korisnika primjeri su knjižnične strategije u kojem bliska suradnja s korisnicima vodi do njihovog većeg zadovoljstva, pritom stvarajući narodnu knjižnicu krojenu po mjeri svoje lokalne zajednice. Ako knjižnica zapošljava veći broj knjižničnog osoblja, jedan djelatnik može biti primarno zadužen za neposredan rad s djecom s teškoćama u razvoju ili osobama s invaliditetom, međutim preporučuje se također da cjelokupno knjižnično osoblje bude potkrijepljeno znanjem o pružanju usluga navedenim korisnicima (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Uspješno delegiranje, razvijanje planova koji obuhvaćaju potrebu za stvaranjem inkluzivnog okruženja, poticanje inovativnih postupaka i načina poslovanja segmenti su upravljanja narodnom knjižnicom koja ispunjava svoju ulogu i odgovornost u promicanju inkluzije.

#### **4.2. Promocija knjižničnih usluga za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom**

Promocija je proces informiranja korisnika o određenim proizvodima i uslugama. Važnost promocije i marketinške komunikacije u stvaranju inkluzivne i pristupačne narodne knjižnice ogleda se u sljedećem saznanju. Small i sur. (2015) kao jednu od najčešćih prepreka u postizanju inkluzivnih i pristupačnih knjižnica navodi nedostatak svijesti među korisnicima o postojećim inkluzivnim uslugama i pristupačnim izvorima informacija. Zbog navedenog, osobe s invaliditetom često izbjegavaju odlaske u knjižnice. Rješenje takvog problema pronalazi se u inkluzivnim marketinškim strategijama (Grassi, 2017). Promoviranje knjižničnih usluga uključuje: procjenu potreba korisnika, prilagodbu knjižničnih proizvoda i usluga te marketinške aktivnosti (Srivastava i Bhatt, 2016). Kako bi se utjecalo na povećanje javne svijesti o pristupačnosti knjižnica i inkluzivnim knjižničnim uslugama, narodne knjižnice mogu koristiti sljedeće alate za promociju: usmenu komunikaciju s pojedincima i organizacijama, za što nisu potrebna financijska sredstva; okolinske utjecaje (npr. razina buke, osvjetljenje, radna atmosfera, odnosno svi okolinski faktori koji izazivaju pozitivne učinke na ciljane korisnike); oglašavanje putem tradicionalnih medija – novine, časopisi, TV i



radio, putem Web stranice knjižnice i putem društvenih mreža; brošure (atraktivnog izgleda i jednostavnog jezika); letke (mogu poslužiti kao vodič po knjižnici, također je poželjno da su smješteni blizu ulaza i dostupni svima); postere (sjajni za vizualnu komunikaciju, potrebno ih je redovito ažurirati); newsletter (brze i kratke informacije o novim nabavama, uslugama i aktivnostima); provođenje aktivnosti za privlačenje potencijalnih korisnika; obilaska knjižnica; obilježavanje mjeseca ili dana knjižnice; oglašavanje putem e-pošte (engl. *mailshots*); oglasnu ploču; tematske grupe (promocija u diskusijskim grupama); e-trgovinu (za knjižnice koje mogu prodavati svoje proizvode online) i blogove (Srivastava i Bhatt, 2016, str. 124-125). Prema Kaeding i sur. (2017) 94% ispitivanih inkluzivnih narodnih knjižnica promoviralo je inkluzivne knjižnične usluge za djecu s teškoćama u razvoju i njihove obitelji, s time da su letci, Web stranice knjižnice te izravni kontakt s organizacijama za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom najčešće korišteni alati za promociju. Vidljivo je da samo osmišljavanje inkluzivnih usluga za djecu s teškoćama u razvoju i odrasle osobe s invaliditetom nije dovoljno, upravo zbog česte niske razine javne svijesti o inkluzivnosti i pristupačnosti narodnih knjižnica. Potrebno je raditi na pružanju prikladnih i raznovrsnih usluga, međutim bez promocije sadržaja ciljanim korisnicima, takve knjižnične usluge ne ostvaruju svoju namjenu i potencijal.

#### **4.3. Knjižnične zbirke za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom**

Izbor knjižnične građe, odnosno uspostavljanje zbirke koje će zadovoljiti potrebe svih korisnika knjižnice, jedno je od ključnih pitanja za narodne knjižnice. Inkluzivnost i pristupačnost narodnih knjižnica zasigurno se mjeri i prema karakteristikama raznovrsnosti knjižničnog fonda, posebice kada se u narodnim knjižnicama očekuje da knjižnična građa bude dostupna svima. Osobe koje imaju poteškoća s čitanjem standardnog tiska imaju iste čitateljske potrebe kao i svi ostali korisnici, što podrazumijeva potrebu za nabavom popularne građe, različite izvore za educiranje te građu za sve uzraste (Kavanagh i Christensen Skold, 2006). Razlika u planu razvoja zbirke za djecu s teškoćama u razvoju i odrasle osobe s invaliditetom pronalazi se u potrebi za različitim vrstama građe te u potrebi za građom koja se tematski odnosi na pojedine oblike dodatnih potreba. Za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom korisna može biti sljedeća građa: zvučne knjige, knjige u uvećanom tisku, knjige lagane za čitanje, knjige na brajici, video/DVD knjige s titlovima i/ili znakovnim jezikom, elektroničke knjige i taktilne slikovnice (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Navedena građa prilagođena je potrebama osoba koje imaju poteškoća s čitanjem standardnog tiska, što znači da većina navedene građe može poslužiti osobama s različitim vrstama teškoća. U tom

pogledu važno je spomenuti i Ugovor iz Marakeša, odnosno ugovor o autorskim pravima koji omogućuje proizvodnju i razmjenu dostupnih formata za osobe koje imaju teškoće pri čitanju standardnog tiska (osobe s oštećenjem vida, teškoćama čitanja i motoričkim oštećenjima) (Lešaja, 2020). Marakeški Ugovor izuzetno je bitan i za knjižničnu djelatnost jer upravo knjižnice proizvode i prikupljaju građu u dostupnim formatima te pritom pružaju usluge osobama s teškoćama čitanja standardnog tiska (Lešaja, 2020). Od navedene građe na pristupačnom formatu posebno se ističe građa lagana za čitanje koja podrazumijeva jezičnu prilagodbu teksta koja će čitatelju olakšati čitanje ili će pak istovremeno utjecati na čitanje i razumijevanje teksta (Nomura, Skat Nielsen i Tronbacke, 2011). Za osobe s invaliditetom e-knjige su također izuzetno bitan izvor informacija, stoga će stvaranje digitalnih zbirki značajno olakšati pristup elektroničkoj građi (Tupek, 2010). Kaeding i sur. (2017) navode primjere inkluzivnih zbirki namijenjene djeci s teškoćama u razvoju: knjige u kojima su glavni likovi djeca s teškoćama u razvoju, a glavni fokus knjiga nisu teškoće; zbirke zvučnih knjiga popularnih naslova; isti naslovi na različitim formatima; građa lagana za čitanje; knjige s taktilnim slikama i znakovnim jezikom; stručna literatura i igračke. U tablici 1. prikazani su primjeri građe za djecu i odrasle osobe s određenim teškoćama.

#### **4.4. Prepreke u korištenju knjižničnih službi i usluga**

Za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom prepreke u knjižnicama, odnosno prepreke u korištenju knjižničnih službi i usluga, mogu biti brojne. Najčešće takve prepreke pronalazimo u: nepristupačnom fizičkom prostoru, manjku potrebne opreme te nepristupačnim Web stranicama i e-katalogima. U tablici 1. prikazani su primjeri opreme te prilagodbe za pristup prostoru i uslugama za djecu i odrasle osobe s određenim teškoćama.

##### **4.4.1. Prostor**

Prepreke u knjižnicama odnose se između ostalog i na pristupačnost fizičkog prostora. Riječ pristup odnosi se na mogućnost ulaska, izlaska, komuniciranja i korištenja, dok termin pristupačnost podrazumijeva stupanj do kojeg je proizvod, usluga i prostor dostupan što većem broju ljudi, ukratko pristupačnost je mogućnost pristupa (My Blind Spot, b.d.). Kada knjižnice razmišljaju o načinima poboljšanja inkluzivnosti i pristupačnosti ovo je područje kojem se tradicionalno okreću u najvećoj mjeri (Kaeding i sur., 2017). Razlog tome može biti što je pristupačnost prostoru često najpotrebniji i vjerojatno najvidljiviji cjelokupnoj zajednici korisnika. Pristup knjižnici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom može se podijeliti na pristup vanjskoj okolini knjižnice, pristup samoj knjižnici te pristup građi i uslugama (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Da bi vanjski prostor knjižnice bio pristupačan djeci s

teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom potrebno je osigurati: parkirna mjesta označena međunarodnim simbolom za osobe s invaliditetom; parkiralište blizu ulaza u knjižnicu; jasne i čitljive oznake; osvijetljen prostor ispred ulaza; nesklisku podlogu na ulazu; kosi prilaz s rukohvatima i stepenice s rukohvatima; telefon na ulazu prilagođen osobama s oštećenjem sluha (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Pristup knjižnici, odnosno neometan ulaz podrazumijeva: dovoljno prostora ispred vrata za okretanje invalidskih kolica; dovoljno široka ulazna vrata; automatska vrata i prekidač za otvaranje koji osoba u invalidskim kolicima može dosegnuti; pristup bez stepenica ispred vrata; oznake upozorenja na staklenim vratima; sigurnosne kontrolne rampe; stubišta i stepenice u kontrastnim bojama; slikovne oznake za orijentaciju; dizala s gumbima u doseg u osoba u invalidskim kolicima, oznakama na brajici i glasovnim uputama (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Pristup građi i uslugama podrazumijeva pristupačnost prostora unutar knjižnice, odnosno podrazumijeva prisustvo: slikovnih oznaka; polica koje osobe u invalidskim kolicima mogu dosegnuti; stolova za čitanje i računala različite visine; stolica s čvrstim naslonima; omogućenog prolaza između polica s knjigama bez prepreka; vidljivog i čujnog požarnog alarma; osoblja educiranog za pružanje podrške korisnicima u slučaju opasnosti (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Preporučuje se također da knjižnice imaju toaletni prostor za osobe s invaliditetom, prilagođene pultove (pomičnost, sustav s auditornom induktivnom petljom, stanica za samozaduživanje i samorazduživanje, stolice te organiziran sustav čekanja) (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Za potrebe djece s teškoćama u razvoju potrebno je uspostaviti: slikovne oznake i taktilnu liniju u žutoj boji koje vode do dječjeg odjela; omogućen prolaz između polica s knjigama bez prepreka; police koje djeca u invalidskim kolicima mogu dosegnuti; dostupnost građe na različitim medijima; računala prilagođena potrebama djece s teškoćama u razvoju (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Osim navedenih prilagodbi za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom, pristup knjižnici može se ostvariti i drugim prilagodbama u fizičkom okruženju kao što su: stvaranje udobnog prostora, odvajanje tihog prostora za rad, čišćenje prostora sredstvima bez alergena i osiguravanje dobre rasvjete (Kaeding i sur., 2017).

#### **4.4.2. Oprema**

Djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom potrebna je katkad dodatna oprema kako bi im različiti informacijski izvori, koji nisu prilagođeni potrebama osoba s poteškoćama čitanja standardnog tiska, postali pristupačniji. Primjerice, za rad s računalom potrebno je omogućiti: mjesta prilagođeno korisnicima s motoričkim oštećenjem; asistivnu tehnologiju kao što su prevlake za tipkovnice; čitače ekrana, programe za povećanje ekrana i

glasovne jedinice; softvere za provjeru pravopisa; tehničku podršku za rad s računalom; knjižnično osoblje educirano za pružanje poduke korisnicima za rad na računalima (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Oprema u knjižnici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom može uključivati i DAISY uređaje za reprodukciju, opremu za reprodukciju audio ili audiovizualne građe, ručna ili elektronička povećala (Irvall i Skat Nielsen, 2008) te brailleov redak i pisač (Tupek, 2010).

#### 4.4.3. Web stranice i e-katalozi

Pristupačnost Web stranica i e-kataloga knjižnice iznimno je bitan faktor u stvaranju pristupačne knjižnice. Osobama s invaliditetom potrebno je pružiti mogućnost razumijevanja i pretraživanja Web stranica, komunikaciju s drugim korisnicima i umetanje svog sadržaja (Tupek, 2010). U tom smjeru, W3C organizacija objavila je preporuke i smjernice za pripremu i objavljivanje sadržaja na internetu kako bi se postigla što veća pristupačnost Web stranica (Tupek, 2010). Za stvaranje pristupačnih Web stranica i e-kataloga, knjižnice bi se trebale držati sljedećih preporuka: oblikovanje logično i jednostavno za navigaciju; korištenje softvera za uvećavanje teksta, promjenu fonta, kontrasta, dužine redova i prostora između redova, kao i alternative formate za .pdf i .doc; korištenje stilskih predložaka za oblikovanje izgleda i položaja elemenata na stranici; uključivanje mogućnosti pretraživanja na Web stranicama; izbjegavanje okvira, tablica, pokretnih slika i tekstova; korištenje relativnih mjera za tekst te zvučni zapis upotpuniti tekstom (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Kaeding i sur. (2017) navode da je samo 22% ispitivanih inkluzivnih narodnih knjižnica prilagodilo svoje e-kataloge ili Web stranice za osobe s invaliditetom. Maatta Smith (2014) provela je procjenu pristupačnosti Web stranica narodnih knjižnica u SAD-u za potrebe osoba s invaliditetom prema W3C smjernicama (Web Content Accessibility Guidelines) te zaključila kako je knjižnicama potrebna dodatna i kontinuirana podršku u stvaranju digitalne inkluzivnosti.

**Tablica 1. Primjeri građe, opreme i prilagodbe za pristup prostoru i uslugama za djecu i odrasle osobe s određenim teškoćama** (Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe, 2004; Irvall i Skat Nielsen, 2008; Kavanagh i Christensen Skold, 2006; Skat Nielsen i Irvall, 2004; Srivastava i sur., 2016)

<b>Korisnici</b>	<b>Građa</b>	<b>Oprema</b>	<b>Pristup prostoru i uslugama</b>
<b><i>Djeca i odrasle osobe s oštećenjem vida</i></b>	-Građa na brajici -Građa u uvećanom tisku -Zvučna građa -Taktilna građa -E-građa -Knjige dvostrukog formata	-Čitači ekrana (npr. JAWS) -Govorne jedinice/programi (npr. eSPEAK) -Brajevi retci, printeri, elektroničke bilježnice -Ručna ili elektronička	-Prolaz između polica bez prepreka -Taktilne oznake i linije u boji za orijentaciju -Oznake u uvećanom tisku -Dobra rasvjeta u knjižnici

	-Igračke	povećala -Oprema za reprodukciju audio ili AV građe -Daisy player/čitač	-Dizala s gumbima i oznakama na brajici i glasovnim uputama -Korištenje kontrastnih boja u dizajnu -Čujan požarni alarm -Pristupačna Web stranica/e-katalog
<b><i>Djeca i odrasle osobe s oštećenjem sluha</i></b>	-Građa s titlovima i/ili ilustracijama znakovnog jezika -Građa lagana za čitanje -E-građa	-Slušna pomagala (induktivna petlja, FM sustavi i sl.) -Tekstualni telefon (TTY) -Telefoni s pojačivačima zvuka -Opskrba papira i olovaka	-Slikovne oznake za orijentaciju i znakove upozorenja -Pristupačna Web stranica/e-katalog -Usluge tumača za znakovni jezik -Vidljiv požarni alarm -Pristup knjižnici e-poštom
<b><i>Djeca i odrasle osobe s disleksijom</i></b>	-Građa lagana za čitanje -Zvučna građa -E-građa	-Računalni programi za provjeru pravopisa i gramatike -Računalni programi za obradu teksta -Oprema za reprodukciju audio ili AV građe	-Usluga čitanja -Pristupačna Web stranica/e-katalog -Slikovne oznake za orijentaciju -Crta u boji na tlu za orijentaciju
<b><i>Djeca i odrasle osobe s intelektualnim teškoćama</i></b>	-Građa lagana za čitanje -Zvučna građa	-Računalni programi za prilagođavanje ekrana -Oprema za reprodukciju audio ili AV građe	-Usluga čitanja -Jasno i lako čitljive slikovne oznake -Taktilna linija u boji za orijentaciju -Pristupačna Web stranica/e-katalog
<b><i>Djeca i odrasle osobe s motoričkim oštećenjem</i></b>	-Zvučna građa -E-građa -Raznovrsna građa na pristupačnoj visini	-Asistivna računalna oprema (prilagođene tipkovnice, alternativni računalni miševi i sl.)	-Kosi prilaz -Dovoljan prostor ispred vrata i dovoljno široka ulazna vrata -Prekidač za otvaranje automatskih vrata -Gumbovi i police koje je moguće dosegnuti iz invalidskih kolica -Prolaz između polica s knjigama bez prepreka -Stolovi za čitanje i stolovi za računala različite visine -Stolice s čvrstim naslonima za ruke -Dostava knjiga

## 4.5. Inkluzivni knjižnični programi

Planiranje i provedba knjižničnih programa, odnosno svih aktivnosti koje knjižnice osmišljavaju za korisnike neizostavni su dijelovi knjižnične djelatnosti. Takve aktivnosti u narodnim knjižnicama započinju osluškivanjem potreba i želja lokalnih zajednica. U planiranju je potrebno ustanoviti moguće načine prilagodbe različitim potrebama korisnika, kako bi sve službe i usluge bile na raspolaganju svima. U kontekstu inkluzivnosti možemo razlikovati dvije vrste programa: oni koji su specifično namijenjeni djeci s teškoćama u razvoju ili osobama s invaliditetom (npr. senzorne aktivnosti, programi učenja životnih vještina, radionice za roditelje, programi podrške vršnjaka) i programi koji su namijenjeni svim korisnicima te se temelje na inkluzivnosti u punom smislu te riječi (npr. razni obiteljski programi, otvorene grupe za igru, programi čitanja) (Grassi, 2017). Narodne knjižnice mogu također za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom pružati: knjižnične usluge u njihovim domovima ili u ustanovama, uslugu organiziranja termina za konzultiranje s korisnicima i uslugu skeniranja tekstova (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Knjižnični programi za osobe s invaliditetom mogu pružati podršku za cjeloživotno učenje i podršku u korištenju informacijsko-komunikacijske tehnologije, poticati čitanje, društvenu interakciju te mogućnost volontiranja (Middleton, b.d.). Programi za osobe s invaliditetom mogu također upotpuniti misiju i viziju knjižnica, s time da raspolaganje značajnim financijskim resursima nije uvijek preduvjet za ostvarivanje programa (Middleton, b.d.). Primjeri knjižničnih aktivnosti za osobe s invaliditetom uključuju: organizirane posjete knjižnicama, razne edukacijske, glazbene i kreativne programe i radionice, podršku psa pomagača, organiziranje društvenih igara, čitateljske klubove i radionice čitanja, tematske izložbe, biblioterapiju, volontiranje osoba s invaliditetom u knjižnici, i sl. U istraživanju inkluzivnih narodnih knjižnica (Kaeding i sur., 2017) pronađeno je da čak 94% ispitanika pruža knjižnične programe za djecu s teškoćama u razvoju te da se takvi programi razlikuju s obzirom na sadržaj, voditelje, učestalost i ciljane korisnike. Primjeri knjižničnih aktivnosti za djecu s teškoćama u razvoju uključuju: programe čitanja i pričaonice, organizirane posjete knjižnici, kreativne i glazbene programe i radionice, radionice senzibilizacije, podršku psa pomagača, biblioterapiju, tematske izložbe, poduke o izradi, odnosno korištenju taktilnih slikovnica i sl. Redovite, dosljedne i inovativne aktivnosti u koje se uključuju djeca s teškoćama u razvoju ili su namijenjene specifično njima, imaju niz prednosti za društvo i pojedince: potiče se opći razvoj djece s teškoćama u razvoju, poboljšava se suradnja i partnerski odnos knjižnica i ustanova, a knjižnice pritom grade pozitivan imidž i svojim primjerom služe kao poticaj ostalim knjižnicama (Ercegovac i Pavlek, 2018). Važnost uključivanja i provođenja

knjižničnih aktivnosti namijenjenih djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom neupitno je, kako za same pojedince, tako i za sveukupno društvo.

#### **4.6. Edukacija knjižničnog osoblja**

Small i sur. (2015) kao jednu od glavnih prepreka u postizanju inkluzivnih i pristupačnih knjižnica navode nedostatak prikladnih edukacija za knjižnično osoblje. Adkins i Bushman (2015) navode nedostatak edukacija kao jedan od glavnih izazova s kojim se knjižničari susreću tijekom rada s djecom s teškoćama u razvoju. Kaeding i sur. (2017) pronalaze slične rezultate, odnosno 78% knjižničara s iskustvom rada u inkluzivnim knjižnicama smatra kako je nedostatak znanja knjižničara najznačajnija prepreka u stvaranju inkluzivnije narodne knjižnice, dok isti postotak ispitivanih inkluzivnih knjižnica osigurava neki oblik edukacije knjižničnog osoblja za rad s djecom s teškoćama u razvoju. Knjižnično osoblje trebalo bi se upoznati s različitim dodatnim potrebama svojih korisnika, kao i s različitim načinima komuniciranja s pojedincima i oblicima pružanja usluga (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Primjeri pravilne edukacije knjižničnog osoblja uključuju: prosljeđivanje poziva osobama s invaliditetom za sudjelovanje na sastancima knjižničnog osoblja, pružanje prilike da izravno iznose svoja iskustva i potrebe kao korisnici knjižnica te kontinuirano prosljeđivanje knjižničnom osoblju informacije o knjižničnim aktivnostima za korisnike s dodatnim potrebama (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva redovito organizira okrugle stolove za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s dodatnim potrebama. Jedan od ciljeva Komisije jest provođenje raznih oblika edukacija u cilju edukacije knjižničnog osoblja za rad s osobama s dodatnim potrebama, stoga je značaj Komisije u ovom elementu izuzetan (Hrvatsko knjižničarsko društvo, b.d.). Neki od oblika edukacije knjižničnog osoblja uključuju: predavanja, radionice, tribine i individualne konzultacije sa stručnim suradnicima, osobama s invaliditetom te obitelji djece s teškoćama u razvoju. Značaj i važnost edukacije knjižničnog osoblja o potrebama i radu s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom neizmjerana je, posebice jer se često upravo nedostatak ovog elementa pojavljuje kao prepreka u postizanju inkluzivnih knjižnica. Kontinuirani i kvalitetni oblici edukacija knjižničnog osoblja utječu na njihovo izgrađivanje osjetljivosti za dodatne potrebe te spremnosti za promicanje društvene inkluzije.

#### **4.7. Suradnja knjižnice s korisnicima**

Suradnja narodne knjižnice s korisnicima, ustanovama i raznim organizacijama unutar i izvan lokalne zajednice ključna je u uspostavljanju prikladnih usluga za sve korisnike

knjižnice. Stvaranje inkluzivnog, pristupačnog okruženja i usluga za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom iziskuje stvaranje kvalitetnih partnerskih odnosa. Uvijek je korisno krenuti s obraćanjem korisnicima s invaliditetom, odnosno s teškoćama u razvoju i njihovim obiteljima u skupljanju dojmova o trenutnoj inkluzivnosti i pristupačnosti knjižnice, o njihovim nezadovoljenim potrebama i željama te o mogućnostima knjižnice u zadovoljavanju istih. Također, potiče se i suradnja s raznim lokalnim organizacijama koji promiču inkluziju djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom. Narodne knjižnice u cilju promicanje inkluzije za djecu s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom mogu surađivati s raznim vanjskim suradnicima, uključujući: odgojno-obrazovne ustanove, udruge i centre, stručne suradnike (edukacijski rehabilitatori, logopedi, pedagozi i psiholozi), bolnice, galerije i muzeje (Kaeding i sur., 2017). Osim navedenih suradnika, često partnerstvo u navedenom cilju može se ostvariti i kroz suradnju s drugim knjižnicama. Hrvatska knjižnica za slijepe čest je suradnik narodnih knjižnica, posebice u nabavi potrebne građe i opreme za korisnike koje imaju teškoća s čitanjem standardnog tiska. Hrvatska knjižnica za slijepe sudjelovala je u pokretanju projekta disperzije knjižničnih usluga za slijepe i slabovidne osobe u narodnim knjižnicama (Frajtag, 2010). Međuknjižnična posudba također je primjer suradnje s drugim knjižnicama pomoću koje se širi dostupnost građe. Suradnja s udrugama i pojedincima u cilju promicanja inkluzije može uključivati: planiranje i surađivanje na različitim projektima; sudjelovanje na sastancima za razmjenu ideja i osmišljavanje budućih aktivnosti; zajedničko planiranje aktivnosti; pomoć u informiranju javnosti; objavljivanje različitih uputa za korisnike s dodatnim potrebama; organiziranje tribina i okruglih stolova (Irvall i Skat Nielsen, 2008). Prema Kaeding i sur. (2017) 94% ispitanih inkluzivnih narodnih knjižnica ostvaruje suradnju s vanjskim organizacijama ili pojedincima koji rade s djecom s teškoćama u razvoju i tako stvaraju uvjete za poticanje, promicanje i provedbu njihove inkluzije.

Kontinuirana suradnja s vanjskim suradnicima i korisnicima, edukacija knjižničnog osoblja, osmišljavanje inkluzivnih programa i aktivnosti, osiguravanje fizičke i digitalne pristupačnosti, nabava raznovrsne građe, uspostavljanje i promocija knjižničnih usluga te naravno podrška uprave, elementi su koji su pronađeni u inkluzivnim i pristupačnim narodnim knjižnicama (Kaeding i sur., 2017). Navedeni elementi mogu ukazati narodnim knjižnicama spektar mogućnosti u ispunjavanju njihove uloge u promicanju inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom te time izravno utjecati na podizanje društvene osviještenosti kod svojih korisnika.



## **5. Inkluzivne knjižnične usluge - primjeri dobre prakse**

U nastavku će biti ponuđen kratak pregled projekata narodnih knjižnica koje su one pokrenule ili su sudjelovale u provedbi, a čiji je zajednički cilj promicanje inkluzije djece s teškoćama u razvoju i odraslih osoba s invaliditetom. Narodne knjižnice koje će pritom biti prikazane nisu jedine koje provode inkluzivne knjižnične usluge u RH, ali se ističu promocijom istih ili objavljivanjem radova na slične teme.

### **5.1. Knjižnica širom otvorenih vrata**

Projekt Knjižnica širom otvorenih vrata provode Knjižnice grada Zagreba (KGZ), odnosno jedinstvena mreža narodnih knjižnica u RH koja je pritom i najveća ustanovu među narodnim knjižnicama u državi (Knjižnice grada Zagreba, b.d.). KGZ od 2007. godine kontinuirano provodi i nadograđuje ovaj projekt koji obuhvaća programe čiji su glavni ciljevi poticanje čitanja i cjeloživotnog učenja te promicanje društvene inkluzije djece s teškoćama u razvoju i odraslih osoba s invaliditetom (Knjižnice grada Zagreba, b.d.). Projekt objedinjuje sljedeće programe:

- igraonica - pričaonica – maštaonica: namijenjeno djeci starije predškolske i mlađe školske dobi s teškoćama sluha, govora, čitanja i pisanja te njihovim roditeljima, nastavnicima i odgojiteljima;
- čitalački klub: namijenjen mladeži i odraslim osobama s intelektualnim i tjelesnim invaliditetom;
- kreativne radionice i kulturna događanja: likovne i kazališne radionice, izložbe, književni susreti, scenske predstave i tribine u koje se uključuju djeca s teškoćama u razvoju, mladi i odrasli s intelektualnim i tjelesnim invaliditetom;
- upoznajmo glazbene instrumente: glazbeni edukacijski susreti namijenjeni djeci i mladim osobama s oštećenjem vida;
- izrada taktilnih slikovnica za slijepe i slabovidne;
- kolektivni posjeti knjižnici članova udruga i polaznika centara za djecu, mlade i odrasle s dodatnim potrebama;
- volonterski rad osobe s invaliditetom u Knjižnicama Tina Ujevića i Vladimira Nazora (Knjižnice grada Zagreba, b.d.).

Broj organizacija, odnosno ustanova i udruga s kojima KGZ surađuje u sklopu projekta znatan je. Primjerice, mreža knjižnice Tina Ujevića ostvaruje kontinuiranu suradnju s Udrugom za promicanje inkluzije, Centrom za autizam, Udrugom za podršku osobama s

intelektualnim oštećenjima Grada Zagreba, Udrugom Dodir, Zebra, Sunčev Sjaj, Hrvatskom udrugom za školovanje pasa vodiča i mobilitet i dr. (Grašić Kvesić i sur., 2019). Osim udruga i centara, KGZ također ostvaruje suradnju i s dječjim vrtićima i osnovnim školama (Ercegovac i Pavlek, 2018). Promociju projekta KGZ osigurava kroz prezentiranje učinka programa javnosti, putem mrežne stranice knjižnice te izrađivanjem letaka i drugih promidžbenih materijala (Knjižnice grada Zagreba, b.d.). Što se tiče edukacije djelatnika u knjižnicama, oni se kontinuirano stručno usavršavaju prisustvovanjem na stručnim skupovima i u CSSU (Knjižnice grada Zagreba, 2014). Što se tiče pristupačnosti knjižnice za potrebe ostvarivanja projekta, KGZ na svojoj Web stranici iznose podatke o pristupu za osobe u invalidskim kolicima za svaku knjižnicu pojedinačno. Prisutnost e-kataloga i mogućnost prilagodbe pristupačnosti Web stranice također znatno olakšava pristup te istovremeno promiče važnost inkluzije u knjižnicama. Važnost projekta spominje se i u Strateškom planu knjižnice. Jedan od ciljeva strateškog plana KGZ 2014.-2020. polazi od poboljšanja kvalitete života i socijalne integracije društveno marginaliziranih skupina u kojima se spominju i osobe s invaliditetom (Knjižnice grada Zagreba, 2014). Mjere u ostvarivanju tog cilja, a namijenjene osobama s invaliditetom, odnose se na: sustavno planiranje različitih programa, pružanje informacija o programima u knjižnici i okruženju knjižnice, istraživanje potreba osoba s invaliditetom te uključivanje volontera (Knjižnice grada Zagreba, 2014).

## **5.2. Knjižnične usluge za osobe s oštećenjem vida**

Knjižnične usluge za osobe s oštećenjem vida primjeri su inkluzivnih usluga koje narodne knjižnice u RH često provode. Razlog tome zasigurno leži u redovitoj i kvalitetnoj suradnji narodnih knjižnica s Hrvatskom knjižnicom za slijepe. Ono što također ide u prilog važnosti ovakvih usluga jest sve češće širenje kategorije korisnika, odnosno uspostavljanje knjižničnih usluga za sve osobe koje imaju poteškoća s čitanjem standardnog tiska (Frajtag, 2013). Dvije narodne knjižnice koje se izdvajaju po pružanju takvih usluga su Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica i Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“.

Jedna od vrijednosti na koje se knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica oslanja jest primjerenost i zadovoljstvo korisnika ponuđenim knjižničnim uslugama, odnosno: „knjižnica za sve“ i „knjižnica dostupna svima“ (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, b.d.). Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica kontinuirano provodi socijalno inkluzivne knjižnične usluge i programe za osobe s invaliditetom, Rome, nezaposlene, starije i druge ranjive skupine građana (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2020). Projekt implementacije Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne u

knjižnici pokrenut je 2006. godine u suradnji s Udrugom slijepih Koprivničko-križevačke županije (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2020). Aktivnosti koje su se provodile u vrijeme implementacije usluge bile su: edukacija knjižničnog osoblja, nabava građe i specifične opreme, informiranje korisnika, provođenje raznih programa i predavanja, promidžba projekta (izrada loga, brošura, bookmarkera, platnenih torbi, popisa građe) te vrednovanje usluge (Sabolović-Krajina, Vugrinec i Petrić, 2010). Knjižnična usluga 2015. godine proširena je na sve korisnike koji imaju neki oblik teškoća u čitanju (Krulić Gačan i Kerovec, 2018). Zbirka građe za čitanje na drugačiji način, namijenjena osobama s oštećenjem vida i osobama s teškoćama čitanja, na kraju 2019. godine obuhvaćala je zvučne knjige i novine na CD-ima, zvučne knjige na DAISY formatu, knjige na brajici, knjige uvećanog tiska i taktilne slikovnice (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2020). Ono što je iznimno značajno u interakciji s građom jest pristup e-katalogu koji je prilagođen za slijepu i slabovidnu osobu. Knjižnica je od opreme i pomagala u početku projekta sadržavala elektroničko povećalo, računalo s govornom jedinicom i čitačem ekrana, Brailleov redak, Brailleov printer za ispis s računala, elektroničko povećalo uz računalo, tri MP3 CD-player za korištenje zvučnih knjiga u Knjižnici i transporter za uspon po stubištu, a nekoliko godina kasnije dobila je i DAISY-player koji se mogao koristiti u knjižnici, ali i posuditi (Krulić Gačan i Kerovec, 2018). U sklopu usluge u 2019. godini održano je ukupno 5 obrazovno-kulturnih programa u kojima su sudjelovale osobe s i bez oštećenja vida (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2020). Među navedenim programima izdvaja se čitateljski klub slijepih „Šišmiš“ koji se 2013. godine osniva kao prvi čitateljski klub slijepih na području RH (Krulić Gačan i Kerovec, 2018). U pripremanju programa, knjižnica surađuje s brojnim pojedincima i organizacijama na svim razinama (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2020). Važnost usluge vidljiva je u planu rada i razvitka Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica u 2020. godini, u kojem se naglašava važnost poticanja čitanja i pismenosti te kulturna, digitalna i socijalna inkluzija svih građana, posebice onih s dodatnim potrebama (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2019). Među općim ciljevima 2019.-2024. ističe se i „(...)učvršćivanje postojeće slike o inkluzivnoj knjižnici kao mjestu susreta otvorenom i namijenjenom svima(...)“ (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2019, str. 5). Među ostalim planovima izdvaja se kontinuirano nadograđivanje zbirke namijenjene svim osobama koje imaju poteškoća s čitanjem standardnog tiska te kontinuirano provođenje programa „Čitamo s vama: kako prepoznati teškoće čitanja i disleksiju“ i „Socijalno inkluzivne knjižnične usluge“ (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2019).

Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ bila je među prvim narodnim knjižnicama u RH koja su započele s provođenjem knjižničnih usluga za osobe s oštećenjem vida (Milovčić i Mikić-Grginčić, 2018). Važnost poticanja inkluzivnosti vidljiva je odmah u misiji Knjižnice, u kojoj se izdvajaju sljedeće stavke: uspostavljanje knjižničnih usluga za osobe s invaliditetom, pružanje jednakih mogućnosti u pristupu informacijama te osiguravanje otvorenosti i dostupnosti knjižničnih službi i usluga svim građanima (Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, b.d.). Jedan od ciljeva Knjižnice u Strateškom planu 2016.-2020. odnosi se na osiguravanje Knjižnice jednakih mogućnosti, što podrazumijeva osiguravanje slobodnog i jednakog pristupa knjižničnoj građi i uslugama (suradnja s ustanovama i udrugama, nabava potrebne građe i sl.) i stvaranje mjesta socijalizacije marginaliziranih društvenih skupina (suradnja s udrugama te uspostavljanje inkluzivnih usluga i programa) (Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić", 2016). Sadržaj i opseg Knjižnične usluga za slijepe, koju Knjižnica kontinuirano provodi, moguće je pronaći na Web stranici Knjižnice. Osobama s oštećenjem vida Knjižnica nudi sljedeću građu: knjige na brajici, zvučne knjige, građa u glazbenoj zbirci te taktilne slikovnice i igračke (Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, b.d.). Također se naglašava usluga kojom se mogu preuzeti zvučne knjige i knjige u formatu Daisy XML pregledom e-kataloga na stranicama Hrvatske knjižnice za slijepe (Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, b.d.). Od opreme, knjižnica je 2003. godine, prva u RH nabavila računalo s govornom jedinicom JAWS, a 2012. godine otvara kutak za slijepe i slabovidne osobe na odjelu audiovizualne građe kojeg oprema s uređajem Poet Compact te čitačem ekrana SuperNova (Milovčić i Mikić-Grginčić, 2018). U poticanju čitanja osoba s oštećenjem vida, Knjižnica surađuje s Hrvatskom knjižnicom za slijepe, Hrvatskim savezom slijepih, Hrvatskim čitateljskim društvom, Udrugom slijepih Karlovac, Knjižnicom Sisak i Savezom slijepih Sisak (Milovčić i Mikić-Grginčić, 2018). Od raznih knjižničnih aktivnosti koje Knjižnica provodi u sklopu Knjižnične usluge za slijepe izdvaja se: čitateljski klub za slijepe i slabovidne osobe “Bijela sova”; suradnja s Knjižnicom Sisak u kojoj je također osnovan čitateljski klub; obilježavanje Dana bijelog štapa raznim izložbama i susretima te integracijske radionice Đački dani namijenjene djeci s i bez teškoća u razvoju (Milovčić i Mikić-Grginčić, 2018). Među ostalim aktivnostima s ciljem inkluzije osoba s invaliditetom izdvaja se projekt Praktična kuća znanja – jačanje socijalnog uključivanja osoba s invaliditetom u zajednici, koji potiče educiranje i volontiranje osoba s invaliditetom (Milovčić i Mikić-Grginčić, 2018).

### **5.3. Knjižnične usluge za osobe s intelektualnim i psihosocijalnim teškoćama**

Knjižnične usluge za osobe s intelektualnim i psihosocijalnim teškoćama bila je tema 15. okruglog stola za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama (Bunić i Sabljak, 2018). Stručni skup održan je 2018. godine od strane Komisije za knjižnične usluge za osobe invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva, Komisije za čitanje Hrvatskog knjižničarskog društva i Knjižnice grada Zagreba (Bunić i Sabljak, 2018). Nakon održanih predavanja, diskusije i prikaza primjera dobre prakse izvedeni su sljedeći zaključci: potreba zagovaranja prava osoba s intelektualnim i psihosocijalnim teškoćama zadaća je svih sektora; u stvaranja usluga za osobe s intelektualnim i psihosocijalnim teškoćama prvi korak mora biti uklanjanje predrasuda i edukacija djelatnika knjižnica; ključ uspjeha je kontinuirana suradnja s različitim organizacijama i ustanovama; knjižnice imaju bitno mjesto u izgradnji inkluzivnog društva; poticanje čitanja i pismenosti uz lako razumljive materijale presudno je u promicanju inkluzije osoba s intelektualnim i psihosocijalnim teškoćama; potrebna je primjena asistivnih tehnologija te poticanje volontiranja u cilju društvene inkluzije (Bunić i Sabljak, 2018). Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica provodi knjižnične aktivnosti namijenjene navedenoj skupini korisnika. Knjižnica je pritom u 2019. godini nastavila suradnju s Udrugom za pomoć osobama s intelektualnim teškoćama „Lattice” s ciljem kulturne i socijalne inkluzije, te je pritom održano 11 programa sa 198 posjeta (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2020).

### **5.4. Nacionalna kampanja „I ja želim čitati“**

Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom „I ja želim čitati“ pokrenuta je 2016. godine od strane Komisije za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva. Ono što je zanimljivo jest da se u kampanji termin osobe s teškoćama čitanja ne odnosi samo na specifične teškoće u učenju, već podrazumijeva i osobe s oštećenjem vida i sluha, osobe s intelektualnim teškoćama, osobe s motoričkim teškoćama, osobe s ADHD-sindromom, osobe s poremećajima iz autističnog spektra, osobe s višestrukim teškoćama te socijalno i pedagoški deprivirane osobe (Miščin i Gabriel, 2017). Ciljevi kampanje bili su: informiranje javnosti o teškoćama čitanja i disleksiji; izmjena Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima; međuinstitucionalna suradnja; povećanje mreže knjižnica koje provode programe za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom; poticanje čitanja te zagovaranje Kampanje kod donositelja političkih odluka na lokalnoj i nacionalnoj razini (Miščin i Gabriel, 2017). 2018. godine

uspješno je ispunjen jedan od ciljeva i to objavljivanjem Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima (2018) prema kojem se znatno olakšava prilagodba djela zaštićenih autorskim pravom i srodnim pravima u formate prilagođene potrebama osoba koje imaju poteškoća s čitanjem standardnog tiska bez odobrenja autora ili nositelja autorskog prava. Aktivnosti u Nacionalnoj kampanji uključivale su: organiziranje izložba, radionica, predavanja, susreta i tribina, promocija kampanje putem oglašavanja te gostovanje logopeda (Miščin i Gabriel, 2017). Osim poticanja ispunjenja ciljeva kampanje, uloga svih knjižnica u Kampanji, a naročito narodnih knjižnica podrazumijeva: osmišljavanje i provođenje programa, službi i usluga namijenjenim osobama s teškoćama čitanja; svojim primjerom utjecati na stvaranje društvene inkluzije; poticati suradnju s organizacijama i stručnjacima; educirati javnost o potrebama osoba s teškoćama čitanja; omogućiti veću dostupnost građe za čitanje te promocija kampanje (Herceg Mićanović, 2017). Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ u sklopu Kampanje provodi: stručna predavanja „Čitati znam“ namijenjena roditeljima učenika prvih i drugih razreda, edukativne, likovne i glazbene radionice, radionice za poticanje grafomotoričkih sposobnosti i vještine pisanja, radionice i slušaonice „I ja želim čitati“ za osobe s invaliditetom u suradnji s Centrom za pružanje usluga u zajednici Ozalj te radionice znakovnog jezika za korisnike svih dobnih skupina, kao i za djelatnike Knjižnice u suradnji s Udrugom za gluhe i nagluhe osobe Karlovačke županije (Malkoč Bišćan, 2019).

### **5.5. Dostava knjiga na kućnu adresu**

Za osobe koje ne mogu samostalno dolaziti u knjižnice osmišljena je usluga dostave knjiga na kućne adrese. Cilj usluge je ostvarivanje pristupa izvorima informacija te poticanje društvene inkluzije osoba kojima prijeti društvena isključenost (Frgačić, Bevandić i Doja, 2018). Gradska knjižnica Rijeka započela je s pilot-projektom Knjižnica na pragu Vašeg doma! 2011. godine, nakon čega je zbog uspješne implementacije i prihvaćenosti, uvrštena u redovne usluge Knjižnice (Frgačić i sur., 2018). Usluga je namijenjena osobama s invaliditetom i osobama treće životne dobi s prebivalištem na području grada Rijeke (Frgačić i sur., 2018). Usluga je promovirana uz pomoć usmene komunikacije, letaka, plakata, na mrežnoj stranici Knjižnice, u ambulantomama i udrugama osoba s invaliditetom te putem novina i radija (Frgačić i sur., 2018). Dostava knjiga na kućnu adresu osobama s invaliditetom i osobama treće životne dobi česta je usluga u narodnim knjižnicama, a osim primjera u Gradskoj knjižnici Rijeka, potrebno je naglasiti da je Gradska knjižnica Zadar prva uspostavila ovakvu vrstu uslugu u RH (Gradska knjižnica Rijeka, b.d.).

## 5.6. Knjižnice i autizam

Zbog svoje jedinstvenosti i primjenjivosti u narodnim knjižnicama, u nastavku će biti prikazan i jedan inozemni knjižnični projekt. Knjižnice i autizam: Svi smo povezani, odnosno Libraries and autism: We're Connected ime je projekta koji je pokrenut 2008. godine, a sastoji se od organiziranja radionica te uspostave Web stranice s korisnim izvorima namijenjeni edukaciji djelatnika knjižnica u pogledu načina pružanja usluga pojedincima s poremećajima iz autističnog spektra i njihovim obiteljima (Libraries and Autism, b.d.). Projekt je nastao suradnjom dviju knjižnica u SAD-u: Scotch Plains Public Library i Fanwood Memorial Library (Libraries and Autism, b.d.). Navedena Web stranica obiluje besplatnim sadržajem i izvorima koje knjižničari mogu iskoristiti u svom radu, odnosno u razvijanju inkluzivnih knjižničnih usluga i u približavanju knjižnice osobama s poremećajima iz autističnog spektra. Neki od ponuđenih sadržaja uključuju: alate za neverbalnu komunikaciju, personaliziran slikovni predložak koji može pojedincima s poremećajima iz autističnog spektra poslužiti kao alat za upoznavanje s prostorom narodne knjižnice, korisne poveznice te primjere i strategije uspostavljanja knjižničnih aktivnosti i programa (Libraries and Autism, b.d.). Neki od primjera knjižničnih aktivnosti narodnih knjižnice u RH za djecu i odrasle osobe s poremećajima iz autističnog spektra te njihove obitelji su: radionice, npr. „Kroz autizam – zaigrano“ u Dubrovačkim knjižnicama (Dubrovačke knjižnice, 2019); tribine, npr. Čemu nas uče djeca s poremećajem spektra autizma u Gradskoj knjižnici „Ivan Goran Kovačić“ (Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2019); kreativne radionice, događanja i organiziranje zajedničkih posjeta, kao što je to slučaj u područnoj knjižnici KGZ-a, odnosno u Knjižnici Jelkovec koja ostvaruje navedene programe u suradnji s Centrom za autizam (Knjižnice grada Zagreba, b.d.).

## **6. Istraživanje uloge narodnih knjižnica u promicanju inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom**

Narodne knjižnice otvorene su svima i pružaju pristup različitim vrstama znanja, ali njihova pristupačnost nije uvijek na jednakoj razini za sve postojeće i potencijalne korisnike. Pregled literature ukazuje na sve veću senzibilnost narodnih knjižnica po pitanju inkluzivnosti i pristupačnosti za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom koji u kontekstu knjižnica pripadaju skupini korisnika s dodatnim potrebama.

Kao predmet ovog istraživanja odabrane su narodne knjižnice jer se nalaze u pogodnoj poziciji za promicanje inkluzivnih vrijednosti, što istovremeno od njih zahtijeva visok stupanj zalaganja u prevladavanju prepreka i u stvaranju pristupačnih knjižničnih službi i usluga svima, pa tako i djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom. Istraživanje je usmjereno na utvrđivanje ostvarenih aktivnosti narodnih knjižnica u promicanju inkluzije za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom.

Postavljeno je sljedeće istraživačko pitanje:

- *Što narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj čine kako bi promicale i provodile inkluziju djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom?*

### **6.1. Svrha i cilj istraživanja**

Svrha istraživanja je utvrditi postignuća narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj po pitanju njihovih konkretnih pomaka u poticanju, promicanju i provedbi inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom. Narodne knjižnice javne su ustanove od iznimne važnosti svima, a posebice zajednicama u lokalnim sredinama te se stoga nalaze u izvrsnoj poziciji da svojim primjerom promiču društvenu inkluziju.

Cilj istraživanja je istražiti trenutno stanje inkluzivnosti narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj te pritom utvrditi njihove konkretne aktivnosti u promicanju i provedbi inkluzije za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom kroz ispitivanje sljedećih elemenata: zastupljenost djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom, inkluzivne knjižnične aktivnosti, pristupačnost, upravljanje inkluzivnom narodnom knjižnicom, edukacija knjižničnog osoblja, suradnja u cilju promicanja inkluzije, promocija inkluzivnih knjižničnih programa i mišljenja narodnih knjižnica o postizanju veće razine inkluzivnosti.



## 6.2. Metodologija istraživanja

U istraživanju je korištena metoda ankete. Odabran je Web anketni upitnik jer se istraživanjem pokušalo zahvatiti što veći broj narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. Anketni upitnik bio je podijeljen na osam dijelova i sveukupno sedamnaest pitanja. Prvi dio odnosio se na zastupljenost djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom u narodnim knjižnicama (2 pitanja). Drugi dio odnosio se na inkluzivne knjižnične aktivnosti (2 pitanja). Treći dio odnosio se na pristupačnost narodnih knjižnica djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom (4 pitanja). Četvrti dio odnosio se na upravljanje inkluzivnom narodnom knjižnicom (3 pitanja). Peti dio odnosio se na edukaciju knjižničnog osoblja o potrebama i radu s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom (1 pitanje). Šesti dio odnosio se na suradnju s vanjskim suradnicima u cilju poticanja i promicanja inkluzije (2 pitanja). Sedmi dio odnosio se na promociju inkluzivnih knjižničnih programa (1 pitanje). Osmi, zadnji dio odnosio se na mišljenja unutar narodnih knjižnica o mogućnostima postizanja veće razine inkluzivnosti za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom (2 pitanja). Četrnaest pitanja bila su zatvorenog tipa, uz mogućnost upisa dodatnog odgovora te su bila obvezna za odgovaranje. Ostala tri pitanja bila su otvorenog tipa i nisu bila obvezna za odgovaranje.

Anketni upitnik bio je namijenjen ispunjavanju od strane narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj, odnosno od strane djelatnika koji odgovaraju u ime određene narodne knjižnice. Anketni upitnik poslan je samostalnim i područnim narodnim knjižnicama te narodnim knjižnicama u sastavu na adrese e-pošte koje su bile dostupne na Web stranicama knjižnica ili u adresaru Portala narodnih knjižnica (<https://www.knjiznica.hr/>). Anketni upitnik uspješno je prosljeđen na 197 adresa e-pošte narodnih knjižnica. Istraživanje se odvijalo u razdoblju od 4. svibnja do 1. lipnja 2020. godine.

## 6.3. Rezultati istraživanja

Anketni upitnik primilo je 197 narodnih knjižnica, a istraživanju se odazvalo 54 narodnih knjižnica u RH, dakle 27,4%. Anketni upitnik bio je anonimn.

### 6.3.1. Zastupljenost djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom

*Nalaze li se među članovima/korisnicima Vaše knjižnice djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom?* Na pitanje zastupljenosti djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom u narodnim knjižnicama odgovorilo je 54 knjižnica, od toga 43 knjižnica (79,6%) odgovorilo je da su djeca s teškoćama u razvoju članovi/korisnici njihove knjižnice, a

11 knjižnica (20,3%) odgovorilo je da nisu. 40 knjižnica (74%) odgovorilo je da se među članovima/korisnicima njihove knjižnice nalaze i osobe s invaliditetom, a 14 knjižnica (25,9%) odgovorilo je da se ne nalaze.

*Za koje vrste teškoća je Vaša knjižnica ponudila inkluzivne knjižnične usluge?* Na pitanje je odgovorilo 54 narodnih knjižnica i samo je jedna knjižnica označila sve vrste teškoća što znači da jedina pruža inkluzivne knjižnične usluge za djecu i odrasle osobe sa svim navedenim vrstama teškoća. Odgovori narodnih knjižnica prikazani su u nastavku:

- specifične teškoće u učenju: 25 knjižnica (46,3%)
- motorička oštećenja/tjelesni invaliditet: 21 knjižnica (38,9%)
- oštećenje vida: 18 knjižnica (33,3%)
- ne nudimo inkluzivne knjižnične usluge za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom: 18 knjižnica (33,3%)
- intelektualne teškoće: 17 knjižnica (31,5%)
- oštećenje sluha: 16 knjižnica (29,6%)
- oštećenja jezično govorno-glasovne komunikacije: 16 knjižnica (29,6%)
- poremećaji iz autističnog spektra: 10 (18,5%).

### **6.3.2. Inkluzivne knjižnične aktivnosti**

*Koje se inkluzivne knjižnične aktivnosti za djecu s teškoćama u razvoju provode u Vašoj knjižnici?* 54 narodnih knjižnica odgovorilo je na pitanje o inkluzivnim knjižničnim aktivnostima za djecu s teškoćama u razvoju. Odgovori su raspoređeni na sljedeći način:

- organizirani posjeti knjižnici: 29 knjižnica (53,7%)
- kreativne radionice: 26 knjižnica (48,1%)
- programi čitanja/pričaonice: 24 knjižnica (44,4%)
- ne provodimo inkluzivne knjižnične aktivnosti za djecu s teškoćama u razvoju: 18 knjižnica (33,3%)
- tematske izložbe: 13 knjižnica (24,1%)
- radionice senzibilizacije: 9 knjižnica (16,7%)
- poduka o korištenju/izradi taktilnih slikovnica: 8 knjižnica (14,8%)
- glazbeni programi: 4 knjižnica (7,4%)
- biblioterapija: 4 knjižnica (7,4%)
- podrška psa pomagača: 2 knjižnice (3,7%)
- dodatni odgovori:

- *dječje predstave*: 1 knjižnica (1,9%)
- *posudba zvučnih knjiga i građe u suradnji s Hrvatskom knjižnicom za slijepce*: 1 knjižnica (1,9%).

***Koje se inkluzivne knjižnične aktivnosti za osobe s invaliditetom provode u Vašoj knjižnici?*** 54 narodnih knjižnica odgovorilo je na pitanje o inkluzivnim knjižničnim aktivnostima za osobe s invaliditetom. Odgovori su raspoređeni na sljedeći način:

- organizirani posjeti knjižnici: 23 knjižnica (42,6%)
- kreativne radionice: 21 knjižnica (38,9%)
- ne provodimo inkluzivne knjižnične aktivnosti za osobe s invaliditetom: 21 knjižnica (38,9%)
- čitateljski klubovi/radionice čitanja: 14 knjižnica (25,9%)
- tematske izložbe: 12 knjižnica (22,2%)
- edukacijski programi: 11 knjižnica (20,4%)
- volontiranje osoba s invaliditetom u knjižnici: 8 knjižnica (14,8%)
- glazbeni programi: 6 knjižnica (11,1%)
- podrška psa pomagača: 2 knjižnice (3,7%)
- biblioterapija: 2 knjižnice (3,7%)
- dodatni odgovori:
  - *trivija kvizovi*: 1 knjižnica (1,9%)
  - *predstave*: 1 knjižnica (1,9%)
  - *promocije knjiga slijepih i slabovidnih osoba*: 1 knjižnica (1,9%).

### **6.3.3. Pristupačnost**

***Na koji je način omogućen pristup Vašoj knjižnici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom?*** Na pitanje o načinima ostvarenog pristupa narodnim knjižnicama za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom, 54 narodnih knjižnica označilo je sljedeće odgovore:

- prostor ispred vrata dovoljno prostran za okretanje invalidskih kolica: 35 knjižnica (64,8%)
- ulazna vrata dovoljno široka za prolazak invalidskih kolica: 33 knjižnica (61,1%)
- sigurnosne kontrolne rampe (kosi prilaz): 15 knjižnica (27,8%)
- nije omogućen prilagođen pristup knjižnici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom: 13 knjižnica (24,1%)

- prilagođena dizala: 12 knjižnica (22,2%)
- vrata s automatskim otvaranjem: 6 knjižnica (11,1%)
- stubišta i stepenice označene kontrastnim bojama: 1 knjižnica (1,9%)

***Na koji je način omogućen pristup građi i uslugama u Vašoj knjižnici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom?*** Na pitanje o ostvarenom pristupu građi i uslugama u narodnim knjižnicama za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom, 54 narodnih knjižnica pružilo je sljedeće odgovore:

- prolaz između polica s knjigama bez prepreka: 31 knjižnica (57,4%)
- tihi prostor za rad: 30 knjižnica (55,6%)
- dobra rasvjeta za čitanje: 26 knjižnica (48,1%)
- vidljiv i čujan požarni alarm: 19 knjižnica (35,2%)
- toaletni prostor za osobe s invaliditetom: 16 knjižnica (29,6%)
- nije omogućen prilagođen pristup građi i uslugama u knjižnici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom: 15 knjižnica (27,8%)
- stolovi za čitanje i stolovi za računala različite visine: 12 knjižnica (22,2%)
- slikovne oznake za pomoć pri orijentaciji: 11 knjižnica (20,4%)
- stolice s čvrstim naslonima za ruke: 10 knjižnica (18,5%)
- prilagođen e-katalog knjižnice za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak: 5 knjižnica (9,3%)
- prilagođena Web stranica knjižnice za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak: 3 knjižnice (5,6%)
- taktilne oznake za osobe s oštećenjem vida: 2 knjižnice (3,7%)
- stanica za samorazduživanje i samozaduživanje građe: 1 knjižnica (1,9%)
- sustav s auditornom induktivnom petljom: 0 knjižnica
- dodatni odgovori:
  - *mi iznesemo knjige ili imaju pratnju*: 1 knjižnica (1,9%)
  - *radionica za djecu s teškoćama*: 1 knjižnica (1,9%)

***Koju vrstu građe nudite djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom u Vašoj knjižnici?*** Na pitanje o vrsti građe koju nude djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom, 54 narodnih knjižnica odgovorilo je sljedeće:

- građa lagana za čitanje: 42 knjižnice (77,8%)
- zvučne knjige: 28 knjižnica (51,9%)

- igračke: 26 knjižnica (48,1%)
- elektronička građa: 24 knjižnica (44,4%)
- taktilne slikovnice: 24 knjižnica (44,4%)
- knjige u uvećanom tisku: 22 knjižnica (44,7%)
- knjige na brajici: 10 knjižnica (18,5%)
- ne nudimo knjižničnu građu prilagođenu za potrebe djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom: 9 knjižnica (16,7%)
- građa s titlovima i/ili ilustracijama znakovnog jezika: 5 knjižnica (9,3%)

***Koju vrstu opreme nudite djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom u Vašoj knjižnici?*** Na pitanje o vrsti opreme koju nude djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom, 54 narodnih knjižnica odgovorilo je sljedeće:

- ne nudimo opremu prilagođenu za potrebe djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom: 36 knjižnica (66,7%)
- oprema za reprodukciju audio ili audiovizualne građe: 12 knjižnica (22,2%)
- ručna ili elektronička povećala: 11 knjižnica (20,4%)
- softver za provjeru pravopisa: 7 knjižnica (13%)
- čitač ekrana: 5 knjižnica (9,3%)
- DAISY player: 3 knjižnice (5,6%)
- računala s govornom jedinicom: 3 knjižnice (5,6%)
- brailleov redak: 1 knjižnica (1,9%)
- asistivna računalna oprema za korisnike s motoričkim poteškoćama: 1 knjižnica (1,9%)
- brailleov printer: 0 knjižnica
- dodatni odgovori:
  - *Desetljećima radimo u prostorima i zgradi neprilagođenima djeci i odraslima s teškoćama u razvoju i nadamo se da će se to promijeniti prelaskom u novi prostor (zgradu):* 1 knjižnica (1,9%)

#### **6.3.4. Upravljanje inkluzivnom narodnom knjižnicom**

***Nalaze li se u planovima rada i razvoja Vaše knjižnice programi s ciljem poticanja i promicanja inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom?*** 54 narodnih knjižnica odgovorilo je na ovo pitanje, s time da je 24 knjižnica (44,4%) odgovorilo da takvi

programi postoje u planu rada i razvoja knjižnice, a 30 knjižnica (55,5%) odgovorilo je da oni ne postoje.

***Molim Vas navedite nazive programa s ciljem poticanja i promicanja inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom koji se nalaze u planu rada i razvoja Vaše knjižnice u zadnjih godinu dana?*** Ovo pitanje bilo je otvorenog tipa i nije bilo obvezno za odgovaranje. 24 od 54 knjižnica odgovorilo je potvrdno na prethodno pitanje, odnosno programi s ciljem poticanja i promicanja inkluzije nalaze se u planovima rada i razvoja 24 ispitanih knjižnica. Od navedenih 24 knjižnica, na ovo pitanje odgovore je pružilo njih 20. Neki od odgovora su sljedeći:

- „*Slušam govorim čitam, Govorim znakovni, Peta u dječjoj knjižnici, Čitateljski klub za slijepu i slabovidne osobe Homer*“
- „*Čitati znam, Kockice pričalice, Čitaonica i slušaonica "I ja želim čitati", Čitateljski klub "Bijela sova", Informatičke radionice*“
- „*Mentori za čitanje, Božićna priča i tri čovjeka, Utorkom u 4, niz edukacija pomoćnika u nastavi, niz edukacija za logopede i roditelje djece s teškoćama u razvoju...*“
- „*Program "I ja želim čitati" koji se sastoji od aktivnosti, radionica i predavanja organiziranih u suradnji s osnovnom školom i udrugom Kap u moru za ostvarivanje pomoći djeci s posebnim obrazovnim potrebama; Program knjižničnih usluga za slijepu i slabovidne, Dostava knjiga starijim, nemoćnim i osobama s invaliditetom*“
- „*Kiparski simpozij za razvijanje taktilnog osjeta*“
- „*Sve aktivnosti su zapravo uobičajene aktivnosti koje prilagođavamo potrebama i željama ciljnih skupina - dogovaramo s njima sve prije posjeta*“.

***Postoji li u Vašoj knjižnici zaposlenik/ca čije je izravno zaduženje neposredan rad s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom?*** Na ovo pitanje odgovorilo je 54 knjižnica, od toga 6 knjižnica (11,1%) odgovorilo je da zaposlenik s takvim zaduženjem u njihovoj narodnoj knjižnici postoji, a 48 knjižnica (48,9%) odgovorilo je da nemaju zaposlenika čije je izravno zaduženje neposredan rad s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom.

### 6.3.5. Edukacija knjižničnog osoblja

*Koje oblike edukacija je knjižnično osoblje u Vašoj knjižnici prošlo/prolazi o potrebama i radu s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom?* Na ovo pitanje odgovorilo je 54 knjižnica i to na sljedeći način:

- knjižnično osoblje nije prošlo edukacije o potrebama i radu s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom: 26 knjižnica (48,1%)
- predavanja: 22 knjižnice (40,7%)
- radionice: 13 knjižnica (24,1%)
- individualne konzultacije: 9 knjižnica (16,7%)
- tribine: 6 knjižnica (11,1%)
- dodatni odgovori:
  - *Knjižnica ima jednu zaposlenu osobu s položenim pedagoškim predmetima, iskustvom u radu s djecom s teškoćama u ponašanju i razvoju stečenim tijekom rada i volontiranja:* 1 knjižnica (1,9%)

### 6.3.6. Suradnja u cilju poticanja i promicanja inkluzije

*S kim Vaša knjižnica surađuje u cilju poticanja i promicanja inkluzije djece s teškoćama u razvoju?* Po pitanju suradnje s vanjskim suradnicima, 54 narodnih knjižnica odgovorilo je sljedeće:

- s vrtićima: 38 knjižnica (70,4%)
- s osnovnim i srednjim školama: 38 knjižnica (70,4%)
- s udrugama: 33 knjižnica (61,1%)
- sa stručnim suradnicima : 16 knjižnica (29,6%)
- s drugim knjižnicama: 14 knjižnica (25,9%)
- s centrima: 12 knjižnica (22,2%)
- ne surađujemo s vanjskim suradnicima u navedenom cilju: 12 knjižnica (12,2%)
- s bolnicama: 6 knjižnica (12,1%)
- s fakultetima: 4 knjižnica (7,4%)

*S kim Vaša knjižnica surađuje u cilju poticanja i promicanja inkluzije osoba s invaliditetom?* Po pitanju suradnje s vanjskim suradnicima, 54 narodnih knjižnica odgovorilo je sljedeće:

- s udrugama: 35 knjižnica (64,8%)

- ne surađujemo s vanjskim suradnicima u navedenom cilju: 17 knjižnica (31,5%)
- s drugim knjižnicama: 14 knjižnica (25,9%)
- s centrima: 13 knjižnica (24,1%)
- sa stručnim suradnicima: 13 knjižnica (24,1%)
- s bolnicama: 6 knjižnica (11,1%)
- s fakultetima: 3 knjižnica (5,6%)

### 6.3.7. Promocija inkluzivnih knjižničnih programa

*Na koji način Vaša knjižnica promovira inkluzivne knjižnične programe?* Na pitanje o promociji inkluzivnih knjižničnih programa, 54 narodnih knjižnica odgovorilo je sljedeće:

- oglašavanjem putem Web stranice knjižnice: 25 knjižnica (46,3%)
- kroz izravni kontakt s organizacijama za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom: 24 knjižnica (44,4%)
- oglašavanjem putem društvenih mreža: 24 knjižnica (44,4%)
- plakatima: 19 knjižnica (35,2%)
- ne promoviramo inkluzivne knjižnične programe: 18 knjižnica (33,3%)
- oglašavanjem tradicionalnim medijima (novine, časopisi, TV, radio): 17 knjižnica (31,5%)
- brošurama: 8 knjižnica (14,8%)
- letcima: 8 knjižnica (14,8%)
- newsletterom: 3 knjižnice (5,6%)

### 6.3.8. Mišljenja narodnih knjižnica o postizanju veće razine inkluzivnosti

*Prema Vašem mišljenju, što bi još Vaša knjižnica mogla učiniti da postane inkluzivnija za djecu s teškoćama u razvoju?* U otvorenom pitanju o načinima i mogućnostima kojim knjižnica može postati inkluzivnija za djecu s teškoćama u razvoju, od 54 knjižnica koje su sudjelovale u istraživanju odgovorilo je njih 34 (62,9%). Vidljivo je u odgovorima da su knjižnice mišljenja da bi za postizanje veće inkluzivnosti za djecu s teškoćama u razvoju mogle: uvesti više inkluzivnih aktivnosti, povećati suradnju, nabavljati prikladnu građu, više se educirati, raditi na pristupačnosti (prostor i oprema) i na promociji. Osim navedenog, knjižnice također smatraju da bi im za postizanje veće inkluzivnosti za djecu s teškoćama u razvoju bilo potrebno: više knjižničnih djelatnika, više financijskih sredstava, pristupačan prostor, veći senzibilitet javnosti i postojanje građe lagane za čitanje na hrvatskom tržištu.



*Prema Vašem mišljenju, što bi još Vaša knjižnica mogla učiniti da postane inkluzivnija za osobe s invaliditetom?* U otvorenom pitanju o načinima i mogućnostima kojim knjižnica može postati inkluzivnija za osobe s invaliditetom odgovorilo je 30 od 54 ispitivanih knjižnica (55,5%). Većina knjižnica izjednačuje odgovore na ovo pitanje s odgovorima na prethodno pitanje. Knjižnice smatraju da bi za postizanje veće inkluzivnosti za osobe s invaliditetom mogle: raditi na većoj pristupačnosti (prostor i oprema), uvesti više inkluzivnih aktivnosti, više se educirati, povećati i poboljšati suradnju te nabavljati prikladnu građu. Knjižnice također smatraju da im je za postizanje veće inkluzivnosti za osobe s invaliditetom potrebno: pristupačan prostor i oprema, više knjižničnih djelatnika i više financijskih sredstava.

Od 15 istih odgovora na prethodna dva pitanja, u nastavku se prikazani odabrani:

- *„Puno, puno toga s nadom da će i hrvatsko knjižničarstvo više učiniti po pitanju "obvezne" obuke i poticanju ovih dragocjenih usluga te odobrenju više sredstava za nabavu ove važne opreme kao i lokalne te županijske zajednice. Da se općenito, na državnoj razini, da puno veći naglasak ovog važnog područja.“*
- *„Za sada su samo dvije uposlene osobe što nas ograničava u organizaciji programa. Kada bi bila uposlena bar još jedna osoba, mogli bismo se posvetiti ovoj usluzi koju smatramo vrijednom i potrebnom.“*
- *„Više prilagoditi prostor i opremu kako bi se olakšalo snalaženje u knjižnici i korištenje knjižničnih usluga i programa što ovisi o posebnim financijskim sredstvima.“*
- *„Osigurati još bolji pristup prostoru knjižnice, uključiti se u rad udruga, ostvariti bolji kontakt s udrugama i sl.“*
- *„Stručno usavršavanje djelatnika, nabava građe“*
- *„Za početak, zaposliti više od jednog djelatnika. Jedan djelatnik jednostavno nije dovoljan za izvršenje svih potrebnih poslova“*
- *„Obogatiti fond, proširiti prostor i paletu usluga“*
- *„Poraditi na suradnji sa stručnim suradnicima koji će nas uputiti kako i na koji način organizirati takve programe, možda čak i na način da oni i sami budu voditelji.“*

## 6.4. Rasprava i zaključak istraživanja

Zastupljenost djece s teškoćama u razvoju (79,6%) i osoba s invaliditetom (74%) u ispitanim narodnim knjižnicama je umjereno visoka. Razlika se pronalazi u nešto većoj zastupljenosti djece s teškoćama u razvoju kao članova/korisnika. Razlog tome može biti značajna suradnja knjižnica sa školskim sustavima. Narodne knjižnice koje pružaju inkluzivne knjižnične usluge, pružaju ih u najvećoj mjeri osobama sa specifičnim teškoćama u učenju (46,3%), a u najmanjoj mjeri osobama s poremećajima iz autističnog spektra (18,5%). Iako je ohrabrujuće da su obuhvaćene sve navedene vrste teškoća, rezultati ipak nisu značajno visoki.

Inkluzivne knjižnične aktivnosti za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom provode se u raznim oblicima. 33,3% knjižnica ne provodi inkluzivne knjižnične aktivnosti za djecu s teškoćama u razvoju, a za osobe s invaliditetom postotak je nešto veći (38,9%). Rezultati nisu pretjerano ohrabrujući, posebice ako se usporede s rezultatima zastupljenosti djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom u narodnim knjižnicama. Uočljivo je da dio narodnih knjižnica (12,9%) ne nudi svojim postojećim korisnicima, odnosno djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom, inkluzivne knjižnične aktivnosti. Od ponuđenih inkluzivnih knjižničnih aktivnosti, kako za djecu s teškoćama u razvoju tako i za osobe s invaliditetom, u najvećoj se mjeri provode organizirani posjeti knjižnicama i kreativne radionice, a najmanje se provode aktivnosti s podrškom psa pomagača, biblioterapija te glazbeni programi.

Preko 70% ispitanih narodnih knjižnica barem je u nekoj mjeri prilagodilo prostor, odnosno pristup knjižnici, građi i uslugama. Najčešći ostvareni načini pristupa knjižnici su: dovoljno prostora ispred vrata (64,8%) i dovoljno široka vrata (61,1%). Pristup građi i uslugama najčešće je ostvaren kroz: mogućnost prolaza između polica bez prepreka (57,4%), dok niti jedna ispitanu narodna knjižnica nema sustav s auditornom induktivnom petljom. Iako rezultati, ako se gledaju pojedinačno nisu iznimno poražavajući, većina knjižnica ipak ima samo djelomično ostvarenu pristupačnost, što nije na visokoj razini. Daljni razvoj prostornih promjena i nadogradnji mora biti što više okrenuta prema konceptu razumne prilagodbe. Vezano uz pristupačnost, prisutnost opreme za potrebe djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom u narodnim knjižnicama pokazala se poprilično oskudnom. Većina narodnih knjižnica ne nudi dodatnu opremu za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom (66,7%), a od onih koje nude najčešće je to oprema za reprodukciju audio ili audiovizualne građe (22,2%) te povećala (20,4%). Takvi rezultati mogli bi se povezati s nedostatnim financijskim resursima. Ponuda građe prilagođena potrebama djece s teškoćama

u razvoju i osoba s invaliditetom element je kojeg uvjerljivo provodi najviše narodnih knjižnica. Narodne knjižnice u najvećoj mjeri nude građu laganu za čitanje (77,8%), a u najmanjoj građu s titlovima i/ili ilustracijama znakovnog jezika (9,3%). Nabava primjerene građe faktor je kojem se knjižnice okreću u najvećoj mjeri, međutim stvaranje pristupačne knjižnice, u fizičkom i digitalnom smislu, mora biti jednako važno.

Što se tiče upravljanja inkluzivnom narodnom knjižnicom, zanimljivo je da iako je zastupljenost djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom u narodnim knjižnicama umjereno visoka, većina planova rada i razvoja narodnih knjižnica ne sadrže programe s ciljem poticanja i promicanje inkluzije (55,5%). Od onih koje sadrže, to su npr. čitaonice, radionice, razne promocije i oblici suradnje, besplatno učlanjenje, uključivanje volontera i sl. Zabrinjavajuće je da unatoč navedenoj zastupljenosti, ista se ne može pronaći u većini planova rada i razvoja narodnih knjižnica, što svakako nije dobar indikator, odnosno odraz inkluzivnosti. Također, većina ispitivanih narodnih knjižnica (88,8%) nema djelatnika čije je izravno zaduženje neposredan rad s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom, što se može povezati s uočenom preprekom u stvaranju inkluzivnije knjižnice: nedostatak ljudskih resursa. Postojanje samo jednog zaposlenika čest je slučaj narodnih knjižnica u RH i zbog toga se ističu edukacije za knjižnično osoblje kako bi što više knjižničnog osoblja bilo potkrijepljeno znanjem o potrebama i radu s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom.

Edukacija knjižničnog osoblja o potrebama i radu s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom nije na visokoj razini. Čak 48,1% narodnih knjižnica odgovorilo je da knjižnično osoblje nije prošlo takve edukacije. Od onih koji jesu, to su najčešće predavanja (40,7%). Ovakav ishod nije zadovoljavajući te zasigurno negativno utječe na motivaciju i spremnost knjižničnog osoblja na stvaranje inkluzivnije knjižnice. Osim toga, ovi rezultati potvrđuju nedostatak prikladnih edukacija kao jednu od glavnih prepreka u stvaranju inkluzivnije knjižnice.

Suradnja narodnih knjižnica u cilju poticanja i promicanja inkluzije djece s teškoćama u razvoju najviše se provodi s vrtićima te osnovnim i srednjim školama (70,4%), a najmanje s fakultetima (7,4%), dok 22,2% narodnih knjižnica ne surađuje s vanjskim suradnicima u navedenom cilju. Što se tiče suradnje knjižnica u cilju poticanja i promicanja inkluzije osoba s invaliditetom, ona se najviše provodi s udrugama (64,8%), a najmanje također s fakultetima (7,4%), dok 31,5% narodnih knjižnica ne surađuje s vanjskim suradnicima u navedenom cilju.

Razlika u rezultatima za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom opravdava se u većoj zastupljenosti djece s teškoćama u razvoju u narodnim knjižnicama. Ostvarena suradnja narodnih knjižnica obećavajuća je te ukazuje na podatak da su knjižnice prepoznale važnost suradničkih odnosa u promicanju inkluzije, iako prostora za napredak svakako ima, posebice u prepoznavanju širokog spektra mogućih vanjskih suradnika.

Promocija inkluzivnih knjižničnih programa u narodnim knjižnicama je raznovrsna. Narodne knjižnice najviše promoviraju inkluzivne knjižnične programe oglašavanjem putem Web stranice knjižnice (46,3%), oglašavanjem putem društvenih mreža (44,4%) i kroz izravni kontakt s organizacijama (44,4%), a najmanje newsletterom (5,6%). Postotak narodnih knjižnica koje ne promoviraju inkluzivne knjižnične programe slaže se s postotkom narodnih knjižnica koje ne provode inkluzivne knjižnične aktivnosti (33,3%), što znači da se sve inkluzivne knjižnične aktivnosti u ispitivanim narodnim knjižnicama promoviraju. Međutim, čak niti 50% narodnih knjižnica ne koristi više alata za promociju što znači da je potencijal takvih alata nedovoljno iskorišten, čime se također smanjuje mogućnost prenošenja poruke ciljanim korisnicima.

Mišljenja narodnih knjižnica o postizanju veće inkluzivnosti za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom potvrđuju da knjižničari primjećuju važnost većine elemenata modela inkluzivnih narodnih knjižnica (inkluzivne aktivnosti, potreba za suradnjom, raznovrsnom građom, edukacijama, radom na pristupačnosti i promociji). Iako se upravljanje knjižnicom ne spominje izravno, može se zaključiti da se potreba za podrškom od strane menadžmenta spominje kroz nabranje prepreka, odnosno potrebnih uvjeta za stvaranje inkluzivnijih narodnih knjižnica: više knjižničnih djelatnika, više financijskih sredstava i pristupačniji prostor.

Ovim se istraživanjem odgovorilo na postavljeno istraživačko pitanje: *Što narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj čine kako bi promicale i provodile inkluziju djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom?* Nedostatak istraživanja svakako je relativno nizak odaziv narodnih knjižnica istraživanju (54 od 197 narodnih knjižnica), međutim na temelju rezultata istraživanja može se zaključiti da se promocija, odnosno provedba inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom u narodnim knjižnicama još uvijek ne obavlja u znatno visokim brojevima. Narodne knjižnice u RH u određenoj mjeri potiču inkluzivnost svojih ustanova u svakom od navedenih elemenata modela narodnih knjižnica. Ponuda građe prilagođena potrebama djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom, način je

promicanja i provedbe inkluzije koji je ispunjen u najvećoj mjeri, jer 83,3% ispitanika nudi barem jednu vrstu takve građe svojim korisnicima, nakon čega slijedi suradnja narodnih knjižnica s vanjskim suradnicima (77,8% za djecu s teškoćama u razvoju i 68,5% za osobe s invaliditetom), potpun ili djelomično ostvaren pristup knjižnicama omogućen je u 75,9% ispitanih narodnih knjižnica, a pristup građi i uslugama u 72,2% ispitanih narodnih knjižnica, zatim slijedi provođenje inkluzivnih knjižničnih aktivnosti (66,7% za djecu s teškoćama u razvoju i 61,1% za osobe s invaliditetom) i promocija inkluzivnih knjižničnih programa (66,7%), potom edukacija knjižničnog osoblja (51,9%), ponuda prilagođene opreme za potrebe djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom (33,3%), a na zadnjem mjestu nalaze se segmenti upravljanja, odnosno programi s ciljem poticanja i promicanja inkluzije nalaze se u 44,5% planova rada i razvoja ispitanih narodnih knjižnica, a djelatnici knjižnice koji su izravno zaduženi za rad s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom nalaze se u 11,2% ispitanih narodnih knjižnica. Prema navedenim rezultatima narodne knjižnice u promicanju i provedbi inkluzije za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom najviše: nude građu laganu za čitanje; surađuju s vrtićima, školama i udrugama; nude dovoljno prostran prostor ispred vrata te mogućnost prolaza između policia bez prepreka; provode organizirane posjete knjižnicama i kreativne radionice; promiču inkluzivne knjižnične programe putem Web stranice knjižnice, društvenih medija i izravnim kontaktom s organizacijama; polaze predavanja o potrebama i radu s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom; od opreme najviše nude opremu za reprodukciju audio ili audiovizualne građe. Na temelju mišljenja o načinima postizanja veće inkluzivnosti narodnih knjižnica pronađene su određene prepreke koje utječu na nedovoljnu inkluzivnost narodnih knjižnica: nedostatak ljudskih resursa, nedostatak financijskih resursa i nepristupačan prostor knjižnice. Pronađene prepreke mogu se povezati s rezultatima istraživanja navedenim u pregledu literature (Small i sur., 2015; Adkins i Bushman, 2015; i Kaeding i sur., 2017). Primjetno je da su određene narodne knjižnice u RH prepoznale važnost stvaranja inkluzivnog okruženja i promicanja inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom te da se u tom nastojanju koriste raznovrsnim postupcima i izvorima koji se povezuju s predloženim modelom inkluzivnih narodnih knjižnica (Kaeding i sur., 2017). Daljnji koraci mogu biti usmjerenost na pronalaženje mogućih načina prevladavanja navedenih prepreka te provođenje istraživanja o načinima stvaranja inkluzivnijih i pristupačnijih narodnih knjižnica općenito, ali i specifično za osobe s određenim vrstama teškoća, odnosno s određenim dodatnim potrebama.

## 7. Zaključak

Promicanje društvene inkluzije zadatak je čitavog društva. Ravnopravnost, jednaki pristup i mogućnosti ne dolaze svima u istoj mjeri. Nedavni događaji potvrdili su nam da živimo u svijetu u kojem neravnopravnost i stigmatizacija postaju sve vidljivije, što također znači da se sve više potiče i budi društvena osviještenost o diskriminaciji na bilo kojoj osnovi, pa tako i invaliditetu. U borbi protiv društvene isključenosti iskazuju se i narodne knjižnice kroz sve češće osiguravanje pristupa knjižnici te njezinim službama i uslugama kroz inovativne postupke i oblike poslovanja, prepoznavanjem i istraživanjem potreba djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom unutar lokalnih zajednica te obuhvaćanjem ciljeva i vrijednosti službenih dokumenata u planovima rada i razvoja narodnih knjižnica. U stvaranju inkluzivnijih narodnih knjižnica, posebice za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom ističe se: upravljanje koje može pružiti potrebnu podršku i poticaj u promicanju inkluzije i u prevladavanju određenih prepreka; nabava raznovrsne knjižnične građe koja će zadovoljiti što veći broj korisnika; prilagodba prostora i nabava potrebne opreme prema mogućnostima knjižnice; kontinuirano provođenje inkluzivnih knjižničnih aktivnosti i ažurna promocija istih; kvalitetna suradnja i partnerski odnosi s organizacijama koje sudjeluju u promicanju inkluzije te poticanje stručnog usavršavanja djelatnika knjižnica kroz bogatiju ponudu edukacija o potrebama i radu s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom. Kroz prikaz primjera inkluzivnih knjižničnih usluga i rezultate istraživanja o aktivnostima narodnih knjižnica u promicanju i provedbi inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom primjetno je da nekolicina narodnih knjižnica u RH uočava važnost promicanja inkluzije za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom, međutim prostora za napredak svakako ima, posebice jer se istraživanju odazvalo samo 54 od 197 narodnih knjižnica. Prepreke kao što su izostanak potrebnih resursa i nepristupačan prostor zasigurno utječu na mogućnosti narodnih knjižnica, no to ne umanjuje njihovu ulogu u doprinosu stvaranja društvene inkluzije, zbog čega daljnja istraživanja o sličnim temama i uočavanje važnosti pojedinih elemenata modela inkluzivnih narodnih knjižnica moraju biti imperativ.

## 8. Literatura

Adkins, D. i Bushman, B. (2015). A special needs approach: A study of how libraries can start programs for children with disabilities. *Children and Libraries*, 13(3), 28–33. Preuzeto s <https://journals.ala.org/index.php/cal/article/view/5773> (17.4.2020.).

Ard, C. i Livingstone, S. (2014). Reference and Research Services in Special Libraries: Navigating the Evolving Riches of Information. *Journal of Library Administration*, 54(6), 518-528. doi: <https://doi.org/10.1080/01930826.2014.953395>

Bejaković, P. (2009). Vodič za socijalnu isključenost. *Institut za javne financije*. Preuzeto s <http://www.ijf.hr/progress/Vodic%20za%20socijalnu%20ukljucenost.pdf> (15.4.2020.).

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> (15.4.2020.).

Bunić, S i Sabljak, LJ. (2018). 15. okrugli stola za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama. *HKD Novosti*, 79. Preuzeto s <http://hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1561> (22.4.2020.).

Društvena uključenost (2011). U *Struna – Hrvatsko strukovno nazivlje*. Preuzeto s <http://struna.ihjj.hr/naziv/drustvena-ukljucenost/25520/> (15.4.2020.).

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) (15.4.2020.).

Dubrovačke knjižnice (2019). Radionice ”kroz autizam – zaigrano” u dubrovačkim knjižnicama. Preuzeto s <https://www.dkd.hr/blog/2019/11/20/radionice-kroz-autizam-zaigrano-u-dubrovackim-knjiznicama/> (25.4.2020.).

Ercegovac, S. i Pavlek, A. (2018). Programi osnaživanja djece s teškoćama u razvoju i mladih s invaliditetom u mreži Knjižnice Marina Držića u Zagrebu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 61(2), 257-285. doi: <https://doi.org/10.30754/vbh.61.2.688>

European Agency for Special Needs and Inclusive Education (b.d.). Publikacije na hrvatskom. Preuzeto s <https://www.european-agency.org/Hrvatski/publications> (16.4.2020.).

Frajtag, S. (2010). Hrvatska knjižnica za slijepce – odjeli i usluge. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(2), 63-75. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/80987> (20.4.2020.).

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.

Frgačić, N., Bevandić, L.J. i Doja, K. (2018). Knjižnica na pragu vašeg doma!: Dostava knjige na kućnu adresu u Gradskoj knjižnici Rijeka. U D. Sabolić-Krajina (ur.), *Socijalno inkluzivne knjižnične usluge* (str. 156-163). Koprivnica: Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica.

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.

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> (15.4.2020.).

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/ila-reporter/issue/70/volume-xxxv-issue-1> (20.4.2020.).

Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić" (b.d.). Misija knjižnice. Preuzeto s <http://www.gkka.hr/misija-knjiznice/> (21.4.2020.).

Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ (b.d.). Knjižnične usluge za slijepce. Preuzeto s <http://www.gkka.hr/knjiznicne-usluge-za-slijepce/> (21.4.2020.).

Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić" (2016). Strateški plan Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“. Preuzeto s <http://www.gkka.hr/strateski-plan/> (21.4.2020.).

Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ (2019). Festival autizma. Preuzeto s <http://www.gkka.hr/festival-autizma-od-29-3-do-6-4-2019/> (25.4.2020.).

Gradska knjižnica Rijeka (b.d.). Knjižnica na pragu vašeg doma. Preuzeto s <https://gkr.hr/O-nama/Projekti-i-akcije/Knjiznica-na-pragu-vaseg-doma> (23.4.2020.).



Grašić Kvesić, T., Ćurlić, A. i Rašeta, T. (2019). Inkluzivne knjižnične usluge u mreži Knjižnice Tina Ujevića i Knjižnice Novi Zagreb: primjeri dobre prakse. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 62(1), 269-283. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/226740> (16.4.2020.).

Herceg Mićanović, A. (2017). Knjižnice i njihova uloga u Kampanji "I ja želim čitati!" *HKD Novosti*, 72. Preuzeto s <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1321> (22.4.2020.).

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/) (17.4.2020.).

Inclusion (b.d.). U *Cambridge Dictionary*. Preuzeto s <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/inclusion> (22.6.2020.).

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/) (18.4.2020.).

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>

Kavanagh, R. i Christensen Skold, B. (Ur.). (2006). *Knjižnice za slijepu u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica (b.d.). Misija 2019. – 2024. Preuzeto s <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=22&n=2> (21.4.2020.).

Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica (2019). Plan rada i razvitka knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica u 2020. Godini. Preuzeto s <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=244&n=2> (21.4.2020.).

Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica (2020). Izvješće o radu Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica za 2019. godinu. Preuzeto s <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=27&n=2> (21.4.2020.).

Knjižnice grada Zagreba (b.d.). Knjižnica Jelkovec: Knjižnica širom otvorenih vrata. Preuzeto s <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/knjiznica-jelkovec/projekti-8964/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-15016/15016> (25.4.2020.).

Knjižnice grada Zagreba (b.d.). Knjižnica širom otvorenih vrata. Preuzeto s <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/5993> (21.4.2020.).

Knjižnice grada Zagreba (b.d.). Knjižnica širom otvorenih vrata : O projektu. Preuzeto s <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/o-projektu/5994> (21.4.2020.).

Knjižnice grada Zagreba (b.d.). Misija, vizija i strategija. Preuzeto s <http://www.kgz.hr/hr/o-nama/misija-vizija-i-strategija/222> (21.4.2020.).

Knjižnice grada Zagreba (2014). Strateški plan 2014. – 2020. Preuzeto s [https://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/strate\\_ki\\_plan\\_knji\\_nica\\_grada\\_z](https://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/strate_ki_plan_knji_nica_grada_z) (21.4.2020.).

Koontz, C. i Gubbin, B. (Ur.). (2011). *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

Krulić Gačan, M. i Kerovec, A. (2018). Knjižnica – točka integracije i senzibilizacije: deset godina suradnje Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica i Udruge slijepih Koprivničko-križevačke županije. U D. Sabolić-Krajina (ur.), *Socijalno inkluzivne knjižnične usluge* (str. 74-88). Koprivnica: Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica.

Lešaja, J. (5.3.2020.). *Što trebamo znati o Ugovoru iz Marakeša?* Preuzeto s [https://issuu.com/informativni.utorak/docs/sto\\_trebamo\\_znati\\_o\\_ugovoru\\_iz\\_marakesa](https://issuu.com/informativni.utorak/docs/sto_trebamo_znati_o_ugovoru_iz_marakesa) (20.4.2020.).

Libraries and Autism (b.d.). Preuzeto s <http://librariesandautism.org/> (24.4.2020.).

Maatta Smith, S. L. (2014). Web Accessibility Assessment of Urban Public Library Websites. *Public Library Quarterly*, 33(3), 187-204. doi: <https://doi.org/10.1080/01616846.2014.937207>

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?pq-origsite=gscholar&cbl=466380> (17.4.2020.).

Majsec Sobota, V., Bakula-Anđelić, M. i Šostar, Z. (2006). Položaj osoba s invaliditetom u Gradu Zagrebu. *Revija za socijalnu politiku*, 13(1), 53-65. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/30253> (15.4.2020.).

Malkoč Bišćan, A. (2019). Aktivnosti Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac u kampanji. *HKD Novosti*, 80. Preuzeto s <http://hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1580> (22.4.2020.).

Marketing the Library (b.d.). Outreach. Preuzeto s <http://star61451.tripod.com/marketingthelibrary/id5.html> (18.4.2020.).

Marketing the Library (b.d.). Public Relations/Marketing. Preuzeto s <http://star61451.tripod.com/marketingthelibrary/id10.html> (20.4.2020.).

Middleton, K. (b.d.) *Insiders: Libraries and Adults with Developmental and Intellectual Disabilities*. Preuzeto s <http://guides.ccclib.org/insiders> (20.4.2020.).

Mihanović, V. (2011). Invaliditet u kontekstu socijalnog modela. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 47(1), 72-86. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/63444> (15.4.2020.).

Milovčić, J. i Mikić-Grginčić, A. (2018). Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac – uspješno razvijanje usluga i radosnih susreta za socijalno osjetljive skupine. U D. Sabolić-Krajina (ur.), *Socijalno inkluzivne knjižnične usluge* (str. 156-163). Koprivnica: Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica.

Miščin, Ž. i Gabriel, D.M. (2017). Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom “I ja želim čitati”. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60 (1), 289-309. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/189125> (22.4.2020.).

My Blind Spot (b.d.). Accessibility Defined. Preuzeto s <https://myblindspot.org/mbs-accessibility-defined/> (20.4.2020.).

Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2017. do 2020. godine (2017). *Narodne novine*, 42. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_04\\_42\\_967.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_04_42_967.html) (16.4.2020.).

Nomura, M., Skat Nielsen, G. i Tronbacke, B. (2011). *Smjernice za građu laganu za čitanje*. Preuzeto s [https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna\\_tijela/30/publikacije/](https://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/publikacije/) (20.4.2020.).

Pavić-Rogošić, L. (2015). Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030. Zagreb: ODRAZ. Preuzeto s [http://odraz.hr/media/291518/globalni%20ciljevi%20odrzivog%20razvoja%20do%202030\\_w eb.pdf](http://odraz.hr/media/291518/globalni%20ciljevi%20odrzivog%20razvoja%20do%202030_w eb.pdf) (16.4.2020.).

POSI - Pravobranitelj za osobe s invaliditetom (b.d.). Pojmovnik. Preuzeto s <https://posi.hr/pojmovnik/> (15.4.2020.).

Pravilnik o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju (2015). *Narodne novine*, 24. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_03\\_24\\_510.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_03_24_510.html) (15.4.2020.).

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) (15.4.2020.).

Prendergast, T. (2016). Seeking Early Literacy for All: An Investigation of Children's Librarians and Parents of Young Children with Disabilities' Experiences at the Public Library. *Library Trends*, 65(1), 65-91. doi: <https://doi.org/10.1353/lib.2016.0023>

Sabolović-Krajina, D., Vugrinec, Lj. i Petrić, D. (2010). Knjižnična usluga za slijepu i slabovidnu u Knjižnici i čitaonici "Fran Galović" Koprivnica : od projekta do implementacije. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53 (2), 76-92. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/80988> (21.4.2020.).

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> (20.4.2020.).

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-primjerima-gradske-knjiznice-rejkyavik-i-knjiznice-i-citaonice> (16.4.2020.).

Shumaker, D. (2012). *The embedded librarian : innovative strategies for taking knowledge where it's needed*. New Jersey : Information Today.

Skat Nielsen, G. i Irvall, B. (2004). *Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

Small, R. V., Myhill, W. N., i Herring-Harrington, L. (2015). Developing accessible libraries and inclusive librarians in the 21st Century: Examples from practice. U Wentz, B.; Jaeger, P. T. i Bertot, J. C. (ur.) *Accessibility for persons with disabilities and the inclusive future of libraries. Advances in librarianship* 40, 73–88. Bradford: Emerald Group Publishing Ltd. doi: <https://doi.org/10.1108/S0065-283020150000040013>

Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe (2004). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

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> (18.4.2020.).

Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj (2014.-2020.). (2014). Preuzeto s <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/ZPPI/Strategije/Strategija%20borbe%20protiv%20siroma%C5%A1tva.pdf> (15.4.2020.).

Šupe, T. i Živković, D. (2014). Knjiga i čitanje u slijepe i slabovidne djece. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 57(4), 259-278. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/142324> (22.6.2020.).

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> (16.4.2020.).

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) (15.4.2020.).

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima (2018). *Narodne novine*, 96. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018\\_10\\_96\\_1855.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_10_96_1855.html) (22.4.2020.).

Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti (2019). *Narodne novine*, 17. Preuzeto s <https://www.zakon.hr/z/2275/Zakon-o-knji%C5%BEnicama-i-knji%C5%BEni%C4%8Dnoj-djelatnosti> (18.4.2020.).

Zakon o izmjenama Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti (2019). *Narodne novine*, 98. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019\\_10\\_98\\_1945.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_10_98_1945.html) (18.4.2020.).

Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom (2007). *Narodne novine*, 6. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007\\_06\\_6\\_80.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html) (15.4.2020.).

Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (2013). *Narodne novine*, 157. Preuzeto s <https://www.zakon.hr/z/493/Zakon-o-profesionalnoj-rehabilitaciji-i-zapo%C5%A1ljavanju-osoba-s-invaliditetom> (15.4.2020.).

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (2014). *Narodne novine*, 152. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014\\_12\\_152\\_2863.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_12_152_2863.html) (15.4.2020.).

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (2018). *Narodne novine*, 39. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018\\_04\\_39\\_742.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_04_39_742.html) (15.4.2020.).

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (2020). *Narodne novine*, 32. Preuzeto s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020\\_03\\_32\\_696.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_03_32_696.html) (15.4.2020.).

## 9. Prilozi

### 9.1. Popis tablica

Tablica 1. Primjeri građe, opreme i prilagodbe za pristup prostoru i uslugama za djecu i odrasle osobe s određenim teškoćama

### 9.2. Anketni upitnik

#### **Uloga narodnih knjižnica u promicanju inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom**

Poštovani,

Ovaj anketni upitnik provodi se s ciljem izrade diplomskog rada na studiju informacijskih znanosti, smjer bibliotekarstvo na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Cilj ovog diplomskog rada je istražiti trenutnu inkluzivnost narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj prema djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom.

Ispunjavanje upitnika traje oko 5 min.

Unaprijed se zahvaljujem na izdvojenom vremenu!

Studentica: Seana Demark

E-mail: [seana.demark@gmail.com](mailto:seana.demark@gmail.com)

#### **1. Nalaze li se među članovima/korisnicima Vaše knjižnice:**

	Da	Ne
<b>Djeca s teškoćama u razvoju?</b>		
<b>Osobe s invaliditetom?</b>		

#### **2. Za koje vrste teškoća je Vaša knjižnica ponudila inkluzivne knjižnične usluge? (moguće je označiti više odgovora)**

- oštećenje vida
- oštećenje sluha
- motorička oštećenja/tjelesni invaliditet
- oštećenja jezično-govorne glasovne komunikacije (poremećaji glasa, govora, jezične teškoće)
- specifične teškoće u učenju (smetnje u čitanju, pisanju, računanju i sl.)

- intelektualne teškoće
- poremećaji iz autističnog spektra
- ne nudimo inkluzivne knjižnične usluge za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom
- ostalo: \_\_\_\_\_

**3. Koje se inkluzivne knjižnične aktivnosti za djecu s teškoćama u razvoju provode u Vašoj knjižnici? (moguće je označiti više odgovora)**

- programi čitanja/pričaonice
- kreativne radionice
- organizirani posjeti knjižnici
- podrška psa pomagača
- glazbeni programi
- tematske izložbe
- biblioterapija
- poduka o korištenju/izradi taktilnih slikovnica
- radionice senzibilizacije
- ne provodimo inkluzivne knjižnične aktivnosti za djecu s teškoćama u razvoju
- ostalo: \_\_\_\_\_

**4. Koje se inkluzivne knjižnične aktivnosti za osobe s invaliditetom provode u Vašoj knjižnici? (moguće je označiti više odgovora)**

- čitateljski klubovi/radionice čitanja
- kreativne radionice
- organizirani posjeti knjižnici
- podrška psa pomagača
- glazbeni programi
- tematske izložbe
- biblioterapija
- edukacijski programi
- volontiranje osoba s invaliditetom u knjižnici
- ne provodimo inkluzivne knjižnične aktivnosti za osobe s invaliditetom
- ostalo: \_\_\_\_\_



**5. Na koji je način omogućen pristup Vašoj knjižnici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom? (moguće je označiti više odgovora)**

- prostor ispred vrata dovoljno prostran za okretanje invalidskih kolica
- ulazna vrata dovoljno široka za prolazak invalidskih kolica
- vrata s automatskim otvaranjem
- sigurnosne kontrolne rampe (kosi prilaz)
- stubišta i stepenice označene kontrastnim bojama
- prilagođena dizala
- nije omogućen prilagođen pristup knjižnici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom
- ostalo: \_\_\_\_\_

**6. Na koji je način omogućen pristup građi i uslugama u Vašoj knjižnici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom? (moguće je označiti više odgovora)**

- prolaz između polica s knjigama bez prepreka
- toaletni prostor za osobe s invaliditetom
- vidljiv i čujan požarni alarm
- stolovi za čitanje i stolovi za računala različite visine
- stolice s čvrstim naslonima za ruke
- sustav s auditornom induktivnom petljom (slušno pomagalo koje uklanja pozadinsku buku, namijenjeno osobama s oštećenjem sluha)
- stanica za samorazduživanje i samozaduživanje građe
- slikovne oznake za pomoć pri orijentaciji
- taktilne oznake za osobe s oštećenjem vida
- dobra rasvjeta za čitanje
- tihi prostor za rad
- prilagođena Web stranica knjižnice za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak
- prilagođen e-katalog knjižnice za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak
- nije omogućen prilagođen pristup građi i uslugama u knjižnici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom
- ostalo: \_\_\_\_\_

**7. Koju vrstu građe nudite djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom u Vašoj knjižnici? (moguće je označiti više odgovora)**

- građa lagana za čitanje
- elektronička građa
- knjige na brajici
- zvučne knjige
- knjige u uvećanom tisku
- taktilne slikovnice
- igračke
- građa s titlovima i/ili ilustracijama znakovnog jezika
- ne nudimo knjižničnu građu prilagođenu za potrebe djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom
- ostalo: \_\_\_\_\_

**8. Koju vrstu opreme nudite djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom u Vašoj knjižnici? (moguće je označiti više odgovora)**

- DAISY player
- ručna ili elektronička povećala
- softver za provjeru pravopisa
- računala s govornom jedinicom
- čitač ekrana
- brailleov redak
- brailleov printer
- asistivna računalna oprema za korisnike s motoričkim poteškoćama (prilagođene tipkovnice, alternativni računalni miševi i sl.)
- oprema za reprodukciju audio ili audiovizualne građe
- ne nudimo opremu prilagođenu za potrebe djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom
- ostalo: \_\_\_\_\_

**9. Nalaze li se u planovima rada i razvoja Vaše knjižnice programi s ciljem poticanja i promicanja inkluzije:**

	<b>Da</b>	<b>Ne</b>
<b>Djece s teškoćama u razvoju?</b>		
<b>Osoba s invaliditetom?</b>		

**10. Molim Vas navedite nazive programa s ciljem poticanja i promicanja inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom koji se nalaze u planu rada i razvoja Vaše knjižnice u zadnjih godinu dana? (navedite)**

**11. Postoji li u Vašoj knjižnici zaposlenik/ca čije je izravno zaduženje neposredan rad s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom?**

- Da
- Ne

**12. Koje oblike edukacija je knjižnično osoblje u Vašoj knjižnici prošlo/prolazi o potrebama i radu s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom? (moguće je označiti više odgovora)**

- predavanja
- radionice
- tribine
- individualne konzultacije
- knjižnično osoblje nije prošlo edukacije o potrebama i radu s djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom
- ostalo: \_\_\_\_\_

**13. S kim Vaša knjižnica surađuje u cilju poticanja i promicanja inkluzije djece s teškoćama u razvoju? (moguće je označiti više odgovora)**

- s vrtićima
- s osnovnim i srednjim školama
- s fakultetima
- s drugim knjižnicama
- s udrugama
- s centrima
- s bolnicama
- sa stručnim suradnicima
- ne surađujemo s vanjskim suradnicima u navedenom cilju
- ostalo: \_\_\_\_\_

**14. S kim Vaša knjižnica surađuje u cilju poticanja i promicanja inkluzije osoba s invaliditetom? (moguće je označiti više odgovora)**

- s fakultetima
- s drugim knjižnicama
- s udrugama
- s centrima
- s bolnicama
- sa stručnim suradnicima
- ne surađujemo s vanjskim suradnicima u navedenom cilju
- ostalo: \_\_\_\_\_

**15. Na koji način Vaša knjižnica promovira inkluzivne knjižnične programe? (moguće je označiti više odgovora)**

- kroz izravni kontakt s organizacijama za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom
- oglašavanjem tradicionalnim medijima (novine, časopisi, TV, radio)
- oglašavanjem putem Web stranice knjižnice
- oglašavanjem putem društvenih mreža
- plakatima
- brošurama
- letcima
- newsletterom
- ne promoviramo inkluzivne knjižnične programe
- ostalo: \_\_\_\_\_

**16. Prema Vašem mišljenju, što bi još Vaša knjižnica mogla učiniti da postane inkluzivnija za djecu s teškoćama u razvoju?**

\_\_\_\_\_

**17. Prema Vašem mišljenju, što bi još Vaša knjižnica mogla učiniti da postane inkluzivnija za osobe s invaliditetom?**

\_\_\_\_\_

# **Uloga narodnih knjižnica u promicanju inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom**

## **Sažetak**

Narodne knjižnice baziraju se na inkluzivnim vrijednostima i otvorene su svima. One promiču pristupačnost i ravnopravnost te zbog toga zauzimaju iznimno važnu ulogu u društvu. Ovaj rad usmjeren je na prikaz važnosti narodnih knjižnica u promicanju inkluzije djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom. Opisuje se važnost inovativnih postupaka i inkluzije u kontekstu narodnih knjižnica, nacionalne i međunarodne dokumente na kojima se temelji, rad Komisije za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva te nudi prikaz primjera dobre prakse, odnosno projekte u kojima su narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj sudjelovale ili koje su pokrenule. U pregledu literature posebno se izdvajaju i opisuju elementi koji narodnu knjižnicu čine inkluzivnom. Provedenim istraživanjem nastojalo se utvrditi konkretne aktivnosti narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj u promicanju i provedbi inkluzije za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom prema uzoru na elemente modela inkluzivnih narodnih knjižnica.

**Ključne riječi:** narodne knjižnice, djeca s teškoćama u razvoju, osobe s invaliditetom, inkluzija, pristupačnost

# **The role of public libraries in promoting inclusion for children and adults with disabilities**

## **Summary**

Public libraries are based on inclusive values and they are open to everyone. They are promoting accessibility and equality and that is why they are taking a very important role in society. This paper focuses on the importance of public libraries in promoting inclusion of children and adults with disabilities. It also emphasizes the importance of innovative procedures and inclusion in the context of public libraries, national and international documents on which the inclusion is based, the work of Committee for library services for people with disabilities and people with special needs of the Croatian Library Association and examples of good practice through projects which public libraries in Croatia initiated or participated in. In the literature review, the elements that are making the public library inclusive are singled out and described. The aim of the study was to identify specific activities of public libraries in Croatia that are concerned with promoting and implementing inclusion for children and adults with disabilities, according to the elements of the inclusive public libraries model.

**Key words:** public libraries, children with disabilities, adults with disabilities, inclusion, accessibility