

# Knjižnične usluge zagrebačkih visokoškolskih knjižnica studentima s invaliditetom: s posebnim osvrtom na rad u izvanrednim okolnostima (pandemije COVID-19 i potresa u Zagrebu)

---

Lončar, Josip

Master's thesis / Diplomski rad

2021

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:131:579439>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-28**



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. 2020./2021.

Josip Lončar

**Knjižnične usluge zagrebačkih visokoškolskih knjižnica  
studentima s invaliditetom:  
s posebnim osvrtom na rad u izvanrednim okolnostima  
(pandemije COVID-19 i potresa u Zagrebu)**

Diplomski rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Ivana Hebrang Grgić

Zagreb, lipanj 2021.

## **Izjava o akademskoj čestitosti**

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

---

(potpis)



## Sadržaj:

1. Uvod.....	1
2. Definiranje ključnih pojmova.....	3
2.1. Izvanredne okolnosti/situacije (viša sila).....	3
2.2. Pandemija COVID-19 .....	4
2.3. Potresi (na zagrebačkom i petrinjskom području).....	5
2.4. Visokoškolske knjižnice.....	7
2.5. Osobe s invaliditetom i njihova prava – studenti .....	8
3. Knjižnične usluge visokoškolskih knjižnica studentima s invaliditetom.....	12
4. Knjižnice za vrijeme pandemije i potresa u Zagrebu.....	16
5. Istraživanje dostupnosti knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica studentima s invaliditetom u Zagrebu.....	20
5.1. Metodologija.....	20
5.2. Uzorak.....	22
5.3. Cilj istraživanja.....	23
5.4. Rezultati istraživanja.....	24
5.5. Rasprava.....	30
6. Zaključak.....	34
7. Izvori i literatura.....	36
8. Prilozi.....	41

# 1. Uvod

Knjižnične usluge visokoškolskih knjižnica za studente s invaliditetom u Zagrebu interesantna su i već dosta obrađena tema. O njoj je napisano već više radova. S obzirom na neočekivanu pojavu pandemije bolesti COVID-19 i potresa u Zagrebu, ova je tema postala još aktualnijom. Potresi su tijekom 2020. godine dva puta pogodili središnju Hrvatsku.

U radu će se najprije definirati pojmovi: izvanredne okolnosti, COVID-19, potresi, osobe s invaliditetom, visokoškolska knjižnica, knjižnične usluge za osobe s invaliditetom itd. Rad će početi navođenjem kratke kronologije navedenih izvanrednih okolnosti. Ukratko će se opisati situacija s pandemijom COVID-19, kada je pandemija počela i kako se razvijala, koliko je štete dodatno nanio potres u Zagrebu s epicentrom u Markuševcu, kao i onaj koji se dogodio u petrinjskom kraju, koliko su stradale knjižnice i kako su se tijekom tih neočekivanih i pogubnih događanja pružale knjižnične usluge.

Posebno će se prikazati kako su usluge zagrebačkih visokoškolskih knjižnica tijekom ovih izvanrednih okolnosti doživjeli studenti s invaliditetom. Pitanje koje se ovdje nameće je sljedeće: koliko su studenti s invaliditetom u Zagrebu zadovoljni pristupačnošću knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica, jesu li zadovoljni s postojećim stanjem i što bi se eventualno moglo poboljšati na tom području. Ali, to nije sve. Želi se također utvrditi postoji li razlika u pružanju knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica prije nastupa izvanrednih okolnosti i nakon nastupa. Je li na tom područja došlo do kakvih promjena, jesu li one pozitivne ili negativne i u čemu se točno manifestiraju? Rad će se temeljiti na istraživanju provedenom anketiranjem studenata s invaliditetom koji su korisnici zagrebačkih visokoškolskih knjižnica. Objasnit će se cilj, metodologija i rezultati ovog istraživanja. U istraživanju će se koristiti anketni upitnik koji će ispunjavati sami studenti. Temeljitom analizom odgovora dobit će se podaci o tome jesu li izvanredne okolnosti uopće promijenile dostupnost knjižničnih usluga, njihov sadržaj i opseg.

Radova o knjižničnim uslugama za studente s invaliditetom nema puno. Među njima posebno se ističu: rad Sanje Frajtag i Dunje Marije Gabriel: *Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama: deset godina djelovanja (2000.-2010.)*, rad skupine autora: *Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama*, rad Maje Krtalić i Ivane Martinović: *Usluge hrvatskih knjižnica za osobe s posebnim potrebama*, potom rad skupine autora: *Putokaz za*

*izradu hrvatskih smjernica za knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak, rad Veronike Čelić-Tica i Dunje Marije Gabriel: Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama kao dio Nacionalne jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2003. do 2006. godine itd. Ovu tematiku obrađuju i neki diplomski radovi: Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom u visokoškolskim knjižnicama na Sveučilištu u Rijeci, Krešimira Vogrinca, Knjižnične usluge narodnih knjižnica za osobe s invaliditetom s posebnim osvrtom na slijepu i slabovidne osobe Leonile Marač s Filozofskog fakulteta u Rijeci, Knjižnične usluge za slijepu i slabovidne osobe Ivane Manojlović i Usluge sveučilišnih i visokoškolskih knjižnica za slijepu i slabovidne studente Silvane Šehić s Filozofskog fakulteta u Osijeku.*

## 2. Definiranje ključnih pojmova

### 2.1. Izvanredne okolnosti/situacije (viša sila)

Pojam *izvanredne okolnosti* ili *situacije* definira se ovako: to su oni događaji ili problemi koje ne očekujemo i koji zaustavljaju našu sposobnost da nastavimo raditi ono što smo dosada navikli raditi.<sup>1</sup> Hrvatska enciklopedija srodan pojam *viša sila* objašnjava kao događaj (okolnost, činjenicu) koji nastaje izvan sfere djelovanja subjekta i neovisno o njegovoj volji, ima moć jaču od moći subjekta, nepredvidiva je i neizbježna. Pojam *viša sila* u pravnoj teoriji i sudskoj praksi različito se tumači. Jedno je tumačenje objektivno, a drugo subjektivno. Prvo stavlja naglasak na izvanrednost (atipičnost, neuobičajenost) događaja koja ga čini nepredvidivim i stoga neotklonjivim, izvan sfere osobnog djelovanja (izvanjski događaj). Drugo, subjektivno tumačenje naglašava ponašanje i sposobnosti subjekta i višom silom smatra svaki događaj koji subjekt ni uz najviši stupanj pozornosti nije mogao predvidjeti, spriječiti ni otkloniti.<sup>2</sup> Hrvatski propisi uključuju mješovito tumačenje i traže postojanje sljedećih elemenata: „događaj (okolnost) mora biti izvanjski, a može biti riječi o prirodnom događaju (npr. potres, poplava, udar groma, odron kamenja i sl.), ali i o ljudskoj radnji (npr. rat, nemiri, napad naoružane osobe, podmetnuti požar i sl.); događaj mora za subjekta biti neočekivan, izvanredan, atipičan, i stoga nepredvidiv; događaj mora biti snažnije sile od sile subjekta, tako da ga subjekt, i da ga je mogao predvidjeti, nije mogao otkloniti ili izbjeći.“<sup>3</sup>

U ovom radu govorit će se o izvanrednim okolnostima uzrokovanim pandemijom COVID-19 i potresima koji su zahvatili zagrebačko i petrinjsko područje.

Godinu 2020. zapamtit ćemo kao jednu od najizazovnijih godina u našim životima. Obilježena je pandemijom bolesti COVID-19 koju uzrokuje virus SARS-CoV-2 (koronavirus), a zahvatila je sve dijelove svijeta i dvama jakim potresima u Zagrebu i Petrinji, u ožujku i prosincu.

---

<sup>1</sup> Exceptional circumstances. // Aston University Birmingham UK. 2021. Dostupno na: <https://www2.aston.ac.uk/current-students/hub/student-advice/academic-advice/exceptional-circumstances> (7. 5. 2021.)

<sup>2</sup> Viša sila. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=64853> (9. 5. 2021.)

<sup>3</sup> Isto.



## 2.2. Pandemija COVID-19 (definicija, kratka kronologija razvoja, prijenos, klinička slika bolesti, mjere za zaustavljanje pandemije)

Pojam *pandemija* koristi se najčešće za zarazne bolesti, a znači širenje neke bolesti na veća prostranstva, mnogo država, kontinenta ili cijeli svijet. Najpoznatije pandemije u povijesti su pandemije kuge (14. stoljeće), kolere (19. stoljeće) i španjolske gripe (1918.-1920.). U ovom je stoljeću Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) proglasila 2009. godine pandemiju svinjske gripe.<sup>4</sup>

COVID-19 zarazna je bolest uzrokovana koronavirusom (SARS-CoV-2), a sama je pokrata nastala od prvih slova engleskih riječi *Corona Virus Disease-19*.<sup>5</sup> Ovaj virus pripada *betakoronavirusima*. Koronavirusi imaju sposobnost prelaženja sa životinje na čovjeka, pa se tako i bolest širi među ljudima.<sup>6</sup> Akronim SARS (od engl. Severe Acute Respiratory Syndrome), teški je akutni respiratorni sindrom uzrokovan koronavirusom.<sup>7</sup> Aktualna pandemija uzrokovana novim koronavirusom SARS-CoV-2 započela je u gradu Wuhanu, u kineskoj provinciji Hubei u prosincu 2019. godine. Virus se potom početkom 2020. godine proširio na Sjedinjene Američke Države i Europu.<sup>8</sup> Svjetska zdravstvena organizacija u ožujku 2020. godine proglasila je pandemiju bolesti uzrokovane novim koronavirusom.<sup>9</sup> Prvi slučaj oboljenja u Hrvatskoj zabilježen je dana 25. veljače 2020. godine. Oboljeli se vratio iz Lombardije, talijanske regije teško pogođene pandemijom koronavirusne bolesti. Bio je hospitaliziran u Klinici za infektivne bolesti „Dr. Fran Mihaljević“ u Zagrebu.<sup>10</sup>

Virus se s čovjeka na čovjeka širi kapljičnim putem preko kapljica sekreta koje zaraženi stvara kašljanjem, šmrcajem, kihanjem, smijanjem, govorenjem, ali i indirektno, putem neopranih ruku kao nositeljica kapljica sekreta zaražene osobe.<sup>11</sup> Inkubacija traje od 2 do 14 dana, prosječno 5 dana. Bolest COVID-19 daje širok spektar kliničkog tijeka, od posve

---

<sup>4</sup> Pandemija. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=46397> (7. 5. 2021.)

<sup>5</sup> Gazdić-Alerić, T. Dulce cum utili! : Nehrvatske riječi u stručnim medijskim objavama. // Liječničke novine 190, 20(2020.), str. 84.

<sup>6</sup> Roglić, S.; Stemberger Marić, L. Infekcija SARS-CoV-2 (COVID-19) u djece. // Paediatr. Croat. 64(2020.), str. 94.

<sup>7</sup> SARS. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=46397> (7. 5. 2021.)

<sup>8</sup> Vince, A. COVID-19, pet mjeseci poslije. // Liječnički vjesnik 142(2020.), str. 55.

<sup>9</sup> Pandemic: disease outbreak. // Encyclopedia Britannica. 2021. Dostupno na: <https://www.britannica.com/science/pandemic#ref1279958> (8. 5. 2021.)

<sup>10</sup> Prije godinu dana zabilježen prvi slučaj koronavirusa u Hrvatskoj. // Koronavirus.hr 25. veljače 2021. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/prije-godinu-dana-zabiljezen-prvi-slucaj-koronavirusa-u-hrvatskoj/897> (8. 5. 2021.)

<sup>11</sup> Vince, A. COVID-19, pet mjeseci poslije. // Liječnički vjesnik 142(2020.), str. 57.

asimptomatskih oblika do teških upala pluća, ARDS-a (akutnog respiratornog distres sindroma) i septičkog šoka.<sup>12</sup> Najčešće se manifestira povišenom tjelesnom temperaturom, suhim kašljem, nedostatkom zraka, naglim gubitkom osjetila mirisa i okusa, nešto manje bolovima u tijelu, glavoboljom, malaksalošću i povraćanjem.<sup>13</sup> Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske donio je 19. ožujka 2020. godine prve odluke o nizu mjera čija je svrha bila usporiti ili zaustaviti širenje zaraze novim koronavirusom. Odluke su bile sljedeće: zabrana javnih okupljanja, zabrana provođenja sportskih događaja, obustavljanje rada ugostiteljskih objekata, trgovina, osim prehrambenih trgovina i ljekarni, te je bio obustavljen rad sportskih i rekreacijskih centara. Obustavljeni su bili i religijski obredi, te je nastupila zabrana prelaženja granice.<sup>14</sup> Sukladno epidemiološkoj situaciji prilagođavao se način održavanje nastave u školama i na fakultetima. Od potpune obustave nastave uživo i prelaska na nastavu na daljinu (online), televizijske nastave, do kombiniranog oblika nastave. Nažalost, pandemija traje i danas.

### **2.3. Potresi (na zagrebačkom i petrinjskom području)**

Seizmološki pojmovnik Geofizičkog odsjeka Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu definira *potres* kao „iznenadno oslobađanje nakupljene energije unutar ograničenog područja Zemlje.“ Prema vrsti oslobođene energije razlikuju se urušni potresi (gravitacijsko potencijalna energija), vulkanski potresi (hidrodinamička energija), tektonski potresi (energija elastičkih deformacija) i drugi. Potresi imaju hipocentar ili žarište (fokus), mjesto nastanka potresa u unutrašnjosti Zemlje, te epicentar, točku na površini Zemlje neposredno iznad žarišta. Iz žarišta potresa u svim se smjerovima šire seizmički ili potresni (elastički) valovi koji djelujući na sredstvo kroz koje putuju i na Zemljinoj površini uzrokuju odgovarajuće podrhtavanje tla. Najčešći su potresi na Zemlji tektonski, oni čine više od 90 % svih potresa koji se dogode, a toj vrsti pripadaju i potresi na zagrebačkom području iz 2020.<sup>15</sup>

Dana 22. ožujka 2020. u 6 sati i 24 minute, Zagreb je zadesio jak potres magnitude 5,5 po Richteru. Zbilo se to samo tri dana nakon što je Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske

---

<sup>12</sup> Vince, A. COVID-19, pet mjeseci poslije. // Liječnički vjesnik 142(2020.), str. 57.

<sup>13</sup> Kako razlikovati zarazu koronavirusom od prehlade i gripe? // Koronavirus.hr. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/sto-moram-znati/o-bolesti/kako-razlikovati-zarazu-koronavirusom-od-prehlade-i-gripe/105> (8. 5. 2021.)

<sup>14</sup> Prije godinu dana zabilježen prvi slučaj koronavirusa u Hrvatskoj. // Koronavirus.hr 25. veljače 2021. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/prije-godinu-dana-zabiljezen-prvi-slucaj-koronavirusa-u-hrvatskoj/897> (8. 5. 2021.)

<sup>15</sup> Potres. // Geofizički odsjek Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu : Seizmološki pojmovnik. Dostupno na: [www.pmf.unizg.hr/geof/seizmoloska\\_sluzba/seizmoloski\\_pojmovnik](http://www.pmf.unizg.hr/geof/seizmoloska_sluzba/seizmoloski_pojmovnik) (13. 5. 2021.)

donio prve odluke u mjerama za zaustavljanje epidemije. Istoga dana u 7 sati Zagreb prodrmao još jedan malo slabiji potres jačine 4,9 po Richteru. Tijekom sljedeća dva mjeseca u gradu Zagrebu zabilježeno je najmanje 1650 potresa. Grad je pretrpio velike materijalne štete (5,6 milijardi eura, odnosno 42 milijarde kuna). Osim Zagreba, štete su pretrpjeli i dijelovi Krapinske županije i Zagrebačke županije.<sup>16</sup>

Stradale su mnoge zgrade kulturno-povijesne vrijednosti u Zagrebu (zagrebačka katedrala, Franjevački samostan svetoga Franje Asiškoga na Kaptolu, Muzej za umjetnost i obrt, Hrvatski povijesni muzej, Hrvatski školski muzej, središnja palača Hrvatske akademije znanosti i umjetnosti, Hrvatski prirodoslovni muzej, Muzejsko dokumentacijski centar, Staroslavenski institut, Institut za arheologiju, Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, zgrada Sveučilišta u Zagrebu). Među stradalim zgradama su i knjižnice: Gradska knjižnica u Starčevićevu domu, Knjižnica Marije Jurić Zagorke, Knjižnica Vladimira Nazora, Dječja knjižnica, Hrvatska knjižnica za slijepce i druge knjižnice. Oštećenja su pretrpjeli i neki fakulteti, primjerice, Medicinski, Agronomski, Pravni, Katoličko bogoslovni, škole kao što su Gornjogradska gimnazija, Gimnazija Tituša Brezovačkog, Hotelijersko-turistička škola i dr.<sup>17</sup>

Devet mjeseci poslije potresa u Zagrebu, središnju su Hrvatsku pogodila još dva jaka potresa. U 6 sati i 28 minuta dogodio se potres jakosti 5,0 prema Richteru s epicentrom kod Petrinje. Taj dan uslijedila su dva manja potresa (4,7 i 4,1). No, sljedećeg dana, 29. prosinca 2020. u 12 sati i 19 minuta Petrinju je zadesio puno jači potres (6,2).<sup>18</sup> Potres se osjetio diljem Hrvatske, a osobito u već pogođenom Zagrebu. Do 10. siječnja 2021. Petrinju je treslo oko 2500 potresa.<sup>19</sup>

Šteta od potresa u središnjoj je Hrvatskoj procijenjena na 124 milijarde kuna, od toga je u Zagrebu 86, 4 milijarde, dok je u Sisačko-moslavačkoj županiji 37,5 milijardi kuna. Štetu je procijenila Svjetska banka.<sup>20</sup>

---

<sup>16</sup> Bonevska, T. et al. Zagrebački potres 22. ožujka 2020. // Geografski horizont 66, 2(2020.), str. 22-28.

<sup>17</sup> Poziv i pomoć Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu knjižnicama oštećenima u potresu. // Portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/poziv-i-pomoc-nacionalne-i-sveucilisne-knjiznice-u-zagrebu-knjiznicama-ostecenima-u-potresu/> (12. 5. 2021.)

<sup>18</sup> Mjesec dana od glavnog petrinjskog potresa. // Geofizički odsjek Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu : Obavijesti. Dostupno na: [https://www.pmf.unizg.hr/geof/seizmoloska\\_sluzba/potresi\\_kod\\_petrinje](https://www.pmf.unizg.hr/geof/seizmoloska_sluzba/potresi_kod_petrinje) (12. 5. 2021.)

<sup>19</sup> Herak: Od potresa u Petrinji do 10. siječnja zabilježeno 2500 naknadnih. // Hrvatska radiotelevizija : Vijesti. Dostupno na: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/herak-od-potresa-u-petrinji-do-10-sijecnja-zabiljezeno-2500-naknadnih-511095> (12. 5. 2021.)

<sup>20</sup> Šteta od dva velika potresa veća od 124 milijarde kuna. // Hrvatska radiotelevizija : Vijesti. Dostupno na: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/stete-od-dva-velika-potresa-preko-166-milijardi-eura-1072438> (10. 5. 2021.)

Postoji *Pravilnik o zaštiti knjižnične građe* koji propisuje: „Knjižnice su dužne sustavno provoditi osnovne mjere zaštite svoje građe i to zaštitu od: poplave, požara, provala elementarnih nepogoda i ratnih razaranja, Osnovne mjere zaštite provode se postavljanjem odgovarajućih sigurnosnih sustava (protuprovalnih, vododojavnih, protupožarnih i sl.) prema posebnim propisima. Postavljeni sustavi, kao i električne, vodovodne i plinske instalacije moraju se redovito održavati. Osoba koju ravnatelj knjižnice, odnosno voditelj knjižnice u sastavu zaduži za održavanje opreme, obvezna je voditi ažurnu dokumentaciju.“<sup>21</sup> Nadalje, taj zakon nalaže da se građa ovisno o stanju, vrijednosti i raspoloživoj tehnologiji prenese na druge formate: fotokopiranjem, mikrofilmiranjem i digitalizacijom. Preporuča se mikrofilmiranje zbog standardiziranog procesa, pohrane, umnožavanja, korištenja, razmjena i digitalizacije građe. Novija građa se prenosi fotokopiranjem. Na drugi se medij građa može prenositi i digitalizacijom uz odgovarajuću opremu, te su moguće kombinacije navedenih procesa zaštite građe.<sup>22</sup>

## 2.4. Visokoškolske knjižnice

*Standard za visokoškolske knjižnice* u Republici Hrvatskoj Hrvatskog bibliotekarskog društva iz 1990. godine definira *visokoškolske knjižnice* kao: „institucije koje prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i daju na korištenje dokumente i informacije znanstvenog, obrazovnog i općekulturnog karaktera... Sastavni su dio znanstveno-nastavne i istraživačke infrastrukture, jer svojim fondovima, službama i uslugama doprinose razvoju znanosti i pomažu unapređivanju odgojno-obrazovnog i znanstvenoistraživačkog rada na sveučilištu.“<sup>23</sup> One udovoljavaju potrebama svojih nastavnika, studenata i stručnih suradnika pri studiranju i održavanju nastave, te istraživanju na sveučilištu, veleučilištu i visokoj školi i moraju osigurati informacije u bilo kojim formatima svojim korisnicima.<sup>24</sup> Mogu predstavljati samostalne organizacijske jedinice ili biti posebne stručne organizacijske jedinice u sklopu sveučilišta, fakulteta i visoke škole.

---

<sup>21</sup> Pravilnik o zaštiti knjižnične građe. // Narodne novine, 52/2005-1001. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005\\_04\\_52\\_1001.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_04_52_1001.html) (21. 5. 2021.)

<sup>22</sup> Isto.

<sup>23</sup> Propisi iz oblasti bibliotekarstva. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske: izdaje Hrvatsko bibliotekarsko društvo. / Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1992. Str. 202. Dostupno i na: <http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2019/04/Standardi-za-visoko%C5%A1kolske-knji%C5%BEnice-u-Republici-Hrvatskoj-1990.pdf> (15. 5. 2021.)

<sup>24</sup> Aparac-Jelušić, T. et al. Standard i smjernice uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. // Zagreb : Ministarstvo kulture; Hrvatsko knjižnično vijeće; Povjerenstvo za izradu standarda visokoškolskih knjižnica, 2008. Datoteka PDF. Dostupno na: [file:///C:/Users/GEOSFERA/Downloads/Standardi i smjernice-listopad 2008 2 3 2.pdf](file:///C:/Users/GEOSFERA/Downloads/Standardi%20i%20smjernice-listopad%202008%202%203%202.pdf) (12. 5. 2021.)

*Zakonom o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti NN 17/2019 (20.2.2019.)* „uređuje se knjižnična djelatnost, osnivanje i prestanak rada knjižnica, ustrojstvo i upravljanje knjižnicama, vrste knjižnica, rad Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i knjižnični sustav Republike Hrvatske te druga pitanja važna za obavljanje knjižnične djelatnosti“.<sup>25</sup> *Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju NN 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 2/07 - OUSRH, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14 - O, RUSRH, 60/15 - OUSRH i 131/17*) propisuje da knjižnice mogu biti sastavnice sveučilišta.<sup>26</sup> Ovaj zakon, među ostalim regulira obvezno deponiranje završnih, diplomskih i doktorskih radova u repozitorij Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

Visokoškolske knjižnice nude i predstavljaju informacije i građu nastalu kao rezultat znanstvenog istraživanja na matičnom sveučilištu, stručne obradbe vlastitih fondova, stručne obradbe fondova knjižnica koje su relevantne u Hrvatskoj i izvan nje, te kao rezultat stručnog rada u različitim informacijsko-referalnim jedinicama i službama za obradu znanstvene informacije.<sup>27</sup>

Sadržaj fondova i organizacija informacijske djelatnosti određuju tipove visokoškolskih knjižnica, a to su: knjižnice opće-znanstvenog i specijalnog tipa, odnosno sveučilišne i fakultetske knjižnice. *Sveučilišna knjižnica* je samostalna stručna organizacija u sastavu sveučilišta i matična knjižnična institucija za ostale jedinice sustava unutar nje. *Fakultetska knjižnica* specijalni je tip knjižnice koja je organizirana kao središnja knjižnica sa ili bez pridruženih odjela knjižnice.<sup>28</sup>

## **2.5. Osobe s invaliditetom i njihova prava – studenti s invaliditetom**

Nema jedinstvene definicije za osobe s invaliditetom. U različitim državama se donose različite procjene zbog različitih zakona i sustava, pa s time i definicije osoba s invaliditetom. *Zakon o hrvatskom registru osoba s invaliditetom* iz 2001. godine navodi da „invaliditet predstavlja trajno ograničenje, smanjenje ili gubitak sposobnosti izvršenja neke fizičke

---

<sup>25</sup> Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. // NN 17/2019 (20.2.2019.). Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2019\\_02\\_17\\_356.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2019_02_17_356.html) (11. 6. 2021.)

<sup>26</sup> Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju. // (Urednički pročišćeni tekst, “Narodne novine” broj 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 2/07 - OUSRH, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14 - O, RUSRH, 60/15 - OUSRH i 131/17). Dostupno na: <http://www.propisi.hr/print.php?id=5767&print=1> (11. 6. 2021.)

<sup>27</sup> Propisi iz oblasti bibliotekarstva. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske: izdaje Hrvatsko bibliotekarsko društvo. / Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1992. Str. 201-202. Dostupno i na: <http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2019/04/Standardi-za-visoko%20koloske-knji%20BEnice-u-Republici-Hrvatskoj-1990.pdf> (14. 5. 2021.)

<sup>28</sup> Isto.

aktivnosti ili psihičke funkcije primjerene životnoj dobi osobe i odnosi se na sposobnosti, u obliku složenih aktivnosti i ponašanja koje su općenito prihvaćene kao sastojci svakodnevnog života.<sup>29</sup> Prema *Uredbi o metodologijama vještačenja* ističe se pet vrsta oštećenja, odnosno invaliditeta. To su: tjelesno, osjetilno, intelektualno, mentalno oštećenje i poremećaji autističkog spektra.<sup>30</sup> *Konvencija o pravima osoba s invaliditetom* Ujedinjenih naroda osobe s invaliditetom definira kao „one koji imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njihovo puno i učinkovito djelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima.“<sup>31</sup> Prema UN-ovoj klasifikaciji osobe s oštećenjima su one osobe s fizičkim, osjetilnim ili mentalnim oštećenjima. Razlikujemo pojmove *osoba s teškoćama*, *osoba s oštećenjima* i *hendikepirani*. Teškoće su abnormalnosti ili gubitak psihološke, fizičke ili anatomske strukture ili funkcije (organska razina- primjerice, gluhoća, sljepoća, paraliza). Oštećenje je ograničenje ili nesposobnost izvođenja aktivnosti na način koji se „smatra normalnim za čovjeka.“<sup>32</sup> Hendikepom se smatra nepovoljan položaj kao rezultat oštećenja (u odnosu na zdrave osobe, primjerice, vezanost uz krevet, nemogućnost korištenja javnog transporta, društvena izoliranost itd.).<sup>33</sup>

U Republici Hrvatskoj prema podacima Hrvatskog registra o osobama s invaliditetom koji se vodi pri Hrvatskom zavodu za javno zdravstvo postoji registriranih 520 000 osoba s invaliditetom. Od toga je 313 000 muškaraca, a 207 000 žena s invaliditetom.<sup>34</sup> Obrazovni profil osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj je sljedeći: oko 66% ima osnovnoškolsko obrazovanje ili nema uopće završenu osnovnu školu, 25% ima srednjoškolsko obrazovanje, dok je samo 3% visokoobrazovano. Šest posto (6%) osoba s invaliditetom završilo je specijalno obrazovanje. U RH ima nešto manje od 19 000 osoba s invaliditetom koje su radnom odnosu.<sup>35</sup>

*Konvencija o pravima osoba s invaliditetom* iz 2006. UN-a definira prava osoba s invaliditetom sa svrhom njihovog što ravnopravnijeg sudjelovanja na svim razinama ljudskog

---

<sup>29</sup> Šostar, Z.; Bakula Anđelić, M.; Majsec Sobota, V. Položaj osoba s invaliditetom u Gradu Zagrebu. // *Revija za socijalnu politiku* 1, 13(2006), str. 54.

<sup>30</sup> Uredba o metodologijama vještačenja. // *Narodne novine* 67(2017). Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_07\\_67\\_1573.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_07_67_1573.html) (14. 5. 2021.)

<sup>31</sup> Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. // *Narodne novine* 6(2007). Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007\\_06\\_6\\_80.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html) (14. 5. 2021.)

<sup>32</sup> *Pojmovnik stručnih izraza i definicija* Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013., str. 19.

<sup>33</sup> Isto.

<sup>34</sup> Slonjšak, A. Pravni okvir za uključivanje osoba s invaliditetom u visoko obrazovanje. // *Jahr* 9, 5(2014), str. 18.

<sup>35</sup> Benjak, T. *Izvešće : o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj*. Zagreb : Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2019.

djelovanja, bez diskriminacije u odnosu na zdrave. Europska Unija kao zajednica država utemeljena na vrijednostima ravnopravnosti, socijalne pravednosti, slobode, demokracije i ljudskih prava podržala je *Konvenciju UN-a* i sukladno s njom donijela *Europsku strategiju za osobe s invaliditetom 2010.–2020.* Iako je evaluacijom utvrđen znatan pozitivni pomak u ostvarivanju prava osoba s invaliditetom, one i „dalje nailaze na znatne prepreke u pristupu zdravstvenoj skrbi, obrazovanju, zapošljavanju, rekreacijskim aktivnostima i sudjelovanju u političkom životu.“<sup>36</sup> Isti dokument upozorava na potrebu hitnog rješavanja ovih, ali i novonastalih problema tijekom pandemije COVID-19 u narednih deset godina. Novi su problemi pandemijske 2020. godine: više stope zaraze osoba s invaliditetom koje žive u zajednicama, još veća izoliranost osoba s invaliditetom kao posljedica protupandemijskih mjera ograničavanja socijalnih kontakata, ograničeno pružanje osobnih usluga što ugrožava njihov neovisan život, bilo u zajednici ili samostalno. Osim mogućnosti ostvarivanja uobičajenih prava u smislu socio-ekonomsko-kulturnih, ističe se važnost informatičke dostupnosti - rad na daljinu, učenje na daljinu, kupnja na daljinu i sl.<sup>37</sup> Osobito je naglašena potreba informatičke opreme i njene dostupnosti u području obrazovanja. Školstvo općenito, pa tako i visoko školstvo bilo je prisiljeno tijekom pandemije organizirati nastavu na daljinu putem medija. Nadalje, kao temeljno pravo osoba s invaliditetom naglašava se – pravo na pristupačnost. To im pravo omogućuje da iskoriste lakše svoja druga prava kao što su autonomija i ravnopravnost.<sup>38</sup>

Dokument *Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj: prijedlog* - smatra da su studenti s invaliditetom oni s: oštećenjima vida i sluha, motoričkim poremećajima, kroničnim bolestima, specifičnim teškoćama učenja (disleksija, ADHD), psihičkim bolestima i poremećajima. Ovako široka definicije upozorava na potrebu prilagodbe akademske zajednice potrebama i mogućnostima svih navedenih skupina studenata.<sup>39</sup> Navedeni dokument standarde i smjernice temelji na načelima: zabrane diskriminacije, zaštite akademskih standarda, individualizacije u pristupu, ravnopravnosti i pravednosti, dostupnosti informacija i usluga, zaštite osobnih podataka, razumne prilagodbe, prava i osobne odgovornosti. Naglašava da su razumna prilagodba i kompenzacijske mjere često pogrešno tumačene, odnosno, da nikako ne znače snižavanje

---

<sup>36</sup> Komunikacija komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija: Unija ravnopravnosti: Strategija o pravima osoba s invaliditetom za razdoblje 2021.–2030. Bruxelles : Europska komisija, 2021.

<sup>37</sup> Isto.

<sup>38</sup> Isto.

<sup>39</sup> *Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj* : prijedlog. Zagreb, 2013., str. 8.

akademskih standarda i kvalitete nastave, što bi bilo nedopustivo.<sup>40</sup> U sklopu prava na pristupačnost obrazovnom sustavu, posebno je pitanje dostupnosti knjižničnih usluga namijenjenih studentima s invaliditetom.

---

<sup>40</sup> Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj : prijedlog. Zagreb, 2013., str. 9.



### 3. Knjižnične usluge visokoškolskih knjižnica za studente s invaliditetom

Dostupnost usluga visokoškolskih knjižnica za studente s invaliditetom regulirana je IFLA-inim smjernicama za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama i zakonskim okvirima. Hrvatski je sabor 1. lipnja 2007. godine donio *Zakon o potvrđivanju „Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom“* UN-a iz 2006. U preambuli *Konvencije* navodi se nužnost priznanja univerzalnih, nedjeljivih, međusobna ovisnost svih ljudskih prava i sloboda kao i „potrebu da se osobama s invaliditetom zajamči njihovo puno uživanje bez diskriminacije“.<sup>41</sup> Članak 88. Ustava Republike Hrvatske prema *Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom* (NN, MU, 6/07, 3/08 i 5/08) istaknuo je obvezu društva uklanjati prepreke, osiguravati prilagodbe i potporu kako bi osobe s invaliditetom mogle sudjelovati u društvu na ravnopravnoj osnovi sa zdravim osobama.<sup>42</sup> Istaknuti su problemi vezani uz nastavu na visokoškolskim ustanovama, njihovi nositelji i preporuke za poboljšavanje stanja. Primjerice, problem čiji su nositelji među ostalima i voditelji knjižnica predstavlja „nedostupnost prilagođene nastavne literature za studente s invaliditetom (posebice studente s oštećenjima vida) i informacija u alternativnim digitalnim i drugim formatima.“ Kao preporuke za rješavanje tog problema navode se: „Prema članku 86 Zakona o autorskim i drugim srodnim pravima (NN, 79/97, 167/03,) osigurati digitaliziranu nastavnu literaturu koja će biti dostupna za korištenje studentima s oštećenjima vida i studentima koji imaju teškoće pri čitanju. Osim digitalizirane literature, drugi prihvatljivi formati literature uključuju: zvučne knjige, knjige lagane za čitanje, zvučne novine i zvučnu periodičku građu, video/DVD knjige s titlovima i/ili znakovnim jezikom, knjige na brajici, knjige uvećanog tiska.“<sup>43</sup> Nadalje, ističe se problem „Nedostupnost pristupačne i pomoćne tehnologije za studente s invaliditetom“, a visokoškolskim knjižnicama kao nositeljima preporuča se: „osigurati određeni broj kompleta opreme koja uključuje pristupačnu i pomoćnu tehnologiju za studente s invaliditetom na razini visokih učilišta i osigurati dostupnost informacija o smještaju takve opreme i uvjetima korištenja. Najmanje jedno računalo na fakultetu/akademiji potrebno je prilagoditi za korištenje osobama s oštećenjima vida i na njega

---

<sup>41</sup> Hrvatski sabor. *Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom*. Zagreb, 6. lipnja 2007.

<sup>42</sup> *Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj* : prijedlog. Zagreb, 2013., str. 5.

<sup>43</sup> Isto, str. 59.

je potrebno postaviti govornu jedinicu i čitač ekrana. Također je potrebno osigurati korištenje druge pomoćne tehnologije sukladno potrebama studenata s invaliditetom. <sup>44</sup>

U hrvatskim visokoškolskim knjižnicama knjižnične usluge za studente s invaliditetom prate svjetske trendove i nastoje se poboljšavati. Iako postoji razvijena svijest o potrebi njihova poboljšanja i želja da se to učini, promjene se događaju sporo. Pri IFLA-i funkcionira *Stalni odbor za knjižnice za osobe s posebnim potrebama (IFLA Standing Committee of Libraries Serving Disadvantage Persons, LSDP)*. Njegov je cilj pomoći svim vrstama knjižnica (narodnim, visokoškolskim, školskim, specijalnim) u procjeni postojeće razine pristupačnosti zgradama, uslugama, građi i programima, te u poboljšanju pristupačnosti tamo gdje nije osigurana.<sup>45</sup>

Aleksandra Pikić provela je istraživanje „*Potrebe studenata s invaliditetom Filozofskog fakulteta u Zagrebu za prilagođenim knjižničnim uslugama*“ 2011. godine. Ona navodi da se knjižnične usluge vezane uz dostupnost građe mogu poboljšati izgradnjom zbirke građe u prilagođenom formatu, međuknjižničnom posudbom, poštanskom i elektroničkom službom dostave građe. S druge strane, pristupačnost prostora i usluga poboljšat će se adekvatnom opremom, uslugom „*Moj osobni knjižničar/ka*“, obrazovanjem korisnika s invaliditetom i osoblja.<sup>46</sup> Među problemima vezanim uz pitanje kretanja i preprekama u prostorima knjižnice autorica ističe: teško snalaženje slijepih i slabovidnih studenata, nedovoljan broj građe u prilagođenom formatu, nepostojanje računala za slijepe i slabovidne, problemi tehničke prirode – teška vrata.<sup>47</sup> Autoričini prijedlozi za unaprjeđivanje knjižničnih usluga za osobe s invaliditetom sljedeće su: osnivanje službe za digitalizaciju, međuknjižnična posudba i dostava knjižnične građe, nabava računala za slijepe i slabovidne osobe, godišnji obilazak knjižnice s peripatologom i knjižničarom, kontaktiranje osoba s invaliditetom i izrada posebnog letka ili mrežnih stranica.<sup>48</sup>

Pri svim sveučilišnim knjižnicama ne postoje posebno izdvojene rubrike ili podrubrike za knjižnične usluge za studente s invaliditetom na mrežnim stranicama. Premda se te knjižnične usluge itekako redovito obavljaju, nisu dovoljno jasno označene na mrežnim

---

<sup>44</sup>Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj : prijedlog. Zagreb, 2013., str. 60.

<sup>45</sup> Barbarić, M. Broj 42, prosinac 2008. :: Tema broja: Skupovi i manifestacije u zemlji. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/68> (17. 5. 2021.)

<sup>46</sup> Pikić, A. *Potrebe studenata s invaliditetom Filozofskog fakulteta u Zagrebu za prilagođenim knjižničnim uslugama*.// Ppt prezentacija. 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica Opatija, 11.-14.5.2011.

<sup>47</sup> Isto.

<sup>48</sup> Isto.

stranicama visokoškolskih knjižnica. Tako Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu i Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku nemaju baš jasne i vidljive alate, odnosno označene i izdvojene knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Primjerice, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu na svojim glavnim mrežnim stranicama ističe samo to da osobe s invaliditetom imaju pravo na besplatan upis i da su oslobođene od plaćanja članarine.<sup>49</sup>

Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu nudi studentima s invaliditetom brojne usluge. Među ostalima nalazi se usluga prilagodbe literature. Pruža ju Centar za potporu e-učenju u suradnji s Uredom za studente s invaliditetom i Knjižnicom. Za prilagodbu literature potrebno je donijeti odabranu literaturu i zatražiti njenu prilagodbu uz ispunjen obrazac s naznakom formata za prilagodbu (.pdf, .doc/.docx, .rtf). Prilagođena će literatura doći na elektroničku poštu određenog studenta s invaliditetom, a knjiga će biti vraćena u Knjižnicu i razdužena s imena korisnika. Nadalje, Knjižnica je vrlo pristupačna studentima s invaliditetom. Ima dva dizala. Korisnici u Knjižnici mogu koristiti sljedeća pomagala: drveni Ergo stalak za čitanje, elektroničko povećalo MagniLink ZIP DUO (+ kamera) i elektroničko ručno povećalo Looky. Povećala su namijenjena slabovidnim studentima i studentima s disleksijom.<sup>50</sup>

Najmlađa sveučilišna knjižnica Sveučilišta u Slavanskom Brodu na svojoj mrežnoj stranici ima poseban katalog za slijepu i slabovidne osobe, kroz koji si osoba može prilagoditi stranicu.<sup>51</sup> Nadalje, Knjižnica Sveučilišta u Rijeci surađuje s Uredom za studente Sveučilišta u Rijeci u projektu „*Prilagodba literature slijepim i slabovidnim osobama V*“. Projekt provodi Udruga Zamisli u partnerstvu sa Sveučilištem u Rijeci i uz financijsku podršku Ministarstva znanosti i obrazovanja Republike Hrvatske.<sup>52</sup> Najdetaljnije opisane usluge za osobe s invaliditetom ima na svojim mrežnim stranicama Sveučilišna knjižnica u Splitu. Rubrika *Usluge* nudi podrubriku *Korisnici s posebnim potrebama*. Ona sadrži četiri podrubrike: *Usluge za korisnike s posebnim potrebama*, *Pristup knjižnici*, *Pristup knjižničnoj građi i uslugama*, te *Posudba građe*. Splitska sveučilišna knjižnica svojim korisnicima želi osigurati okolinu koja će im olakšati uvjete za što uspješnije studiranje na što jednostavniji i brži način dolaženja do knjižničnih usluga i zbirki. Osobama koje su teško pokretne ili su u invalidskim kolicima, te

---

<sup>49</sup> Cjenik usluga. // Portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/cjenik-usluga/> (18. 5. 2021.)

<sup>50</sup> Informacije za studente s invaliditetom. // Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/ssi> (18. 5. 2021.)

<sup>51</sup> Knjižnica Sveučilišta u Slavanskom Brodu. // Sveučilište Ivane Brlić Mažuranić u Slavanskom Brodu : Knjižnica. Dostupno na: <https://library.foi.hr/lib/index.php?page=knjiznica&B=1790&lok=&E> (18. 5. 2021.)

<sup>52</sup> Korisnici s posebnim potrebama. // Sveučilišna knjižnica Rijeka. Dostupno na: <https://svkri.uniri.hr/hr/usluge/korisnici-s-posebnim-potrebama.html> (18. 5. 2021.)

slijepim i slabovidnim osobama omogućen je pristup Knjižnici kroz poseban ulaz ili kroz garažu. Preporuča se najaviti dolazak kako bi osoblje knjižnice prihvatilo najavljenju osobu. Određenu željenu građu može preuzeti ovlaštena osoba, odnosno osoba koja ima punomoć za narudžbu ili preuzimanje građe. Nudi se usluga fotokopiranja, skeniranja i printanja. Što se tiče opreme, za slabovidne postoji samostalno povećalo za tiskanu građu, računalo za slabovidne i računalo s elektroničkim povećalom. Za slijepe osobe nudi se računalo s govornom jedinicom i čitačem zaslona. Osim toga, pruža se pomoć pri snalaženju i kretanju u prostorima knjižnice od strane osoblja. Za osobe s poteškoćama u kretanju preporučuju se čitaonice na ulaznoj etaži i etaži -2 jer se tamo nalaze i toaleti prilagođeni korisnicima u invalidskim kolicima. Studenti s invaliditetom imaju prioritet pri korištenju sobe za zajednički rad.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Korisnici s posebnim potrebama. // Sveučilišna knjižnica u Splitu. Dostupno na: <https://www.svkst.unist.hr/index.php/usluge/korisnici-s-posebnim-potrebama/#a> (18. 5. 2021.)

## 4. Knjižnice za vrijeme pandemije i potresa u Zagrebu

Za vrijeme izvanrednih okolnosti (pandemija i potresi) sve su knjižnice radile u posebnim uvjetima, a osobito one u Zagrebu, gdje je rad nekih knjižnica potpuno obustavljen radi pretrpljenih velikih šteta zbog potresa.

Nastupom pandemije Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske je donio preporuke i mjere za rad u knjižnicama i antikvarijatima radi sprječavanja mogućeg širenja zaraze koronavirusom. Mjere su bile sljedeće: osiguravanje fizičkog razmaka između stranaka međusobno, između djelatnika knjižnice i stranaka, omogućavanje pristupa raskuživanju ruku na ulasku, smanjenje bliskih kontakata osoblja koje radi u smjenama, raskuživanje vraćenih knjiga itd. Radi smanjenja bilo kakvog oblika fizičkog dodira preporučilo se:

- Ograničavanje broja korisnika/stranaka koji se istodobno nalaze u knjižnici – 15 ljudi na 100 m<sup>2</sup>.
- Osiguravanje zaštitnih maski i fizičke udaljenosti za sve osoblje knjižnice koje dolazi u kontakt licem u lice sa strankama, te osiguravanje najmanjeg fizičkog kontakta između djelatnika koji rade u dvije smjene.
- Osiguravanje sredstva za dezinficiranje ruku korisnika/stranaka i njihovog obavještanja, stalno provođenje dezinfekcije površina koje se najčešće diraju.
- Nadziranje zdravstvenog stanja zaposlenika u knjižnici, primjerice, svakodnevno mjerenje tjelesne temperature prije ulaska u radni prostor.<sup>54</sup>

Zbog takvih epidemioloških mjera stvorene su mnoge nove knjižnične usluge u hrvatskim knjižnicama, što možemo vidjeti na brojnim primjerima. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek uvela je novu uslugu koja omogućuje dostavu knjiga na kućni prag. Ta usluga bila je prvotno namijenjena osobama starije dobi, teško pokretnim i nepokretnim osobama, osobama s invaliditetom, ali i osobama koje su u samoizolaciji. Usluga se provodila na području Grada Osijeka i prigradskim naseljima.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Preporuke za rad u knjižnicama i antikvarijatima tijekom epidemije koronavirusa. // Koronavirus.hr. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/preporuke-za-rad-u-knjiznicama-i-antikvarijatima-tijekom-epidemije-koronavirusa/503> (20. 5. 2021.)

<sup>55</sup> Rab Guljaš, I. GISKO pokreće uslugu pokretne knjižnice : knjige dovoze na kućni prag i građanima u (samo)izolaciji, 26. listopada 2020. // Glas Slavonije. Dostupno na: <https://www.glas-slavonije.hr/446712/3/Knjige-dovoze-na-kucni-prag-i-gradjanima-u-samoizolaciji> (11. 5. 2021.)

Kada su nastupile pandemijske mjere, Gradska knjižnica i čitaonica u Vinkovcima od dana 16. ožujka 2020. godine prestala je raditi uživo s korisnicima. Organizirala je rad od kuće: pisanje izvještaja, izrada kataloga, te organiziranje događanja za korisnike. U početku pandemijske krize vinkovačka je knjižnica djelovala edukativno kao informacijska ustanova kako bi svojim korisnicima olakšala put do provjerenih informacija o COVID-19. Na svojoj je Facebook stranici stavljala je svaki ponedjeljak kviz Emotikoni kako bi zabavljala svoje korisnike. Alat koji je osmislila Knjižnica po imenu – *Minute za dobar san*, bila je posebna snimljena slikovnica koja se čitala djeci itd.<sup>56</sup>

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu je u proljeće 2020. godine pružala samo najnužnije usluge što ih je preporučio Hrvatski zavod za javno zdravstvo. To su bile usluge povrata i posudbe građe, te upisivanje novih korisnika. Bio je onemogućen rad u čitaonicama. Vrijeme rada Knjižnice bilo je od ponedjeljka do petka od 8:00 do 15:00 sati, a subotom od 9:00 do 14:00 sati. Dostupnost određene građe korisnici su mogli provjeravati telefonom ili putem e-adrese [informacijski.centar@nsk.hr](mailto:informacijski.centar@nsk.hr). Uspostavljena je nova usluga brzog povrata (*drive-in povrat*) od ponedjeljka do petka od 8:30 do 14:30 sati.<sup>57</sup>

Nacionalna i sveučilišna knjižnica je dana 7. prosinca 2020. donijela *Pravila ponašanja korisnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu u uvjetima pandemije COVID-19* u kojem govori o *protokolu za korisnike*. Protokol ograničava broj korisnika koji istodobno borave u Knjižnici. Preporučilo se korisnicima provjeravanje dostupnosti željene građe upitom na *Informacijskom centru NSK* putem elektroničke pošte ili telefona. Obvezno je ispravno nošenje zaštitne maske u prostorima Knjižnice, mjerenje temperature i dezinfekcija ruku nakon ulaza u Knjižnicu, upotreba košarice. Dizalom se odjednom smiju koristiti dvije osobe, propisana je razdaljina od dva metra. Donesena je obveza karantene vraćene knjižnične građe u roku trajanja od jednog do tri dana. U čitaonicama je bilo dopušteno korištenje samo onih stolova koji su istaknuti zelenim oznakama i nije bilo dopušteno premještanje ili uklanjanje navedenih zelenih oznaka. Za korisnike koji se ne pridržavaju svih propisanih mjera predviđeno je udaljavanje iz prostora Knjižnice. U tom slučaju korisnik je trebao koristiti uobičajene rute kretanja, pamtiti bliske kontakte i područja svog kretanja u zadnja tri dana. I naravno, korisnici

---

<sup>56</sup> Lugić, V; Marojević, T. Broj 83, prosinac 2020. :: Tema broja: Knjižničari i knjižnice na radu od kuće : Rad Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci u vrijeme pandemije. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1698> (11. 5. 2021.)

<sup>57</sup> Petrač, L. Stanje u knjižnicama diljem Hrvatske za vrijeme pandemije COVID-19, 2020. // Mimpladi. Dostupno na: <https://mimpladi.hr/2020/05/02/stanje-u-knjiznicama-diljem-hrvatske-za-vrijeme-pandemije-covid-19-2/> (16. 5. 2021.)

su imali obvezu praćenja svih službenih obavijesti o protupandemijskim mjerama i postupanja u skladu s njima.<sup>58</sup>

Situaciju s pandemijom su dodatno pogoršali neočekivani potresi koji su poremetili normalni život i rad ljudi, te prouzročili ogromne materijalne štete, uključujući tu i zgrade u kojima su smještene knjižnice.

Posebno je velike štete od potresa pretrpjela zgrada Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu. U knjižnici su stradali stropovi, polomljene su i srušene police s knjigama, pa su se knjige našle u neredu, razbacane na sve strane. No, velika je sreća da se potres dogodio u nedjelju ujutro, kada Knjižnica nije radila. Inače, radnim danima prije proglašenja pandemije COVID-19 Knjižnicom je prolazilo 2000-3000 ljudi dnevno.<sup>59</sup> Nakon nastupa pandemije COVID-19 Knjižnica je radila prilagođeno. Prizemlje Knjižnice radilo je od 7:30 do 20:00, a katovi od 8:00 do 20:00. Posebne mjere pri ulasku u zgradu Knjižnice uključivale su mjerenje temperature, registriranje korisnika na posebnoj listi na ulazu u Knjižnicu, raskuživanje ruku, obvezno nošenje zaštitnih maski i pridržavanje mjera fizičke distance. Nadalje, uvedene su mjere: uvođenja karantene za vraćene knjige, obveznog posuđivanja knjiga preko sustava rezervacija, javljanje korisnika za korištenje knjiga u čitaonici za više dana. Korisnicima je bilo zabranjeno vraćati knjige na police. Broj korisnika koji borave u prostorima Knjižnice istodobno bio je ograničen ovako: prizemlje do 40, prvi kat do 30, drugi i treći kat 25, četvrti kat 30 i peti kat 25 korisnika. Osim toga, u skladu s preporukama Stožera nadopunjene su na mrežnoj stranici Knjižnice sljedeće rubrike: skeniranje na zahtjev, e-izvori, slobodni online sadržaji, za diplomante, virtualna učionica, posudba knjige i kontakti.<sup>60</sup>

Među fakultetskim zgradama najviše stradalima u potresu svakako su zgrade Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, posebno ona na adresi Šalata 3B označena oznakom neupotrebljivosti. U toj se zgradi nalaze najveće predavaonice, više od 30 predavaonica je izvan upotrebe, učionice, studentski restoran i knjižnica. Radi velikih šteta knjižnica je preseljena na drugu lokaciju. Fakultet se prilagodio novonastalim uvjetima tako da

---

<sup>58</sup> Pravila ponašanja korisnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu u uvjetima pandemije COVID-19 – 7. prosinca 2020., 7. prosinca 2020. // Portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/pravila-ponasanja-korisnika-nacionalne-i-sveucilisne-knjiznice-u-zagrebu-u-uvjetima-pandemije-covid-19-7-prosinca-2020/> (11. 5. 2021.)

<sup>59</sup> Posljedice potresa. Foto: uništena knjižnica na Filozofskom. // Jutarnji list, 20. svibnja 2020. godine. Dostupno na: <https://www.jutarnji.hr/vijesti/zagreb/foto-unistena-knjiznica-na-filozofskom-police-su-popadale-poput-domina-knjige-su-nam-kao-djeca-tesko-je-to-gledati-sanacija-ce-trajati-mjesecima-10320175> (16. 5. 2021.)

<sup>60</sup> Usluge za vrijeme pandemije COVID-19. // Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/covid-19> (17. 5. 2021.)

se dio nastave održavao na daljinu. Osim toga, održavane su javne rasprave doktorskih disertacija online ili preko digitalnih pomagala.<sup>61</sup> Knjižnica Medicinskog fakulteta se prilagodila tako da je organiziran rad od kuće i omogućen pristup bazama podataka kojima se inače pristupa izravno s računala u prostoru Fakulteta. Načini pristupa bazama podataka na daljinu bili su različiti, a upute o pristupu pojedinoj bazi podataka bile su ponuđene na mrežnim stranicama Središnje medicinske knjižnice. Pristup većini pretplaćenih baza mogao se ostvariti putem *proxy servisa* na Portalu elektroničkih izvora za hrvatsku akademsku i znanstvenu zajednicu. Funkcionirao je i institucijski pristup s prijavljivanjem u samoj bazi, primjerice, pristup knjigama i časopisima platforme SpringerLink. Osim toga, omogućen je pristup koji traži stvaranje vlastitih korisničkih profila u pojedinim bazama (Clinical Key, Web of Science).<sup>62</sup>

Zgrade Pravnog fakulteta također su teško oštećene i postale neuporabljive. Najveća je šteta počinjena na glavnoj zgradi Rektorata Sveučilišta, dijelu Pravnog fakulteta i knjižnici. Knjižnica Pravnoga fakulteta putem svojih mrežnih stranica nudila je studentima komunikaciju elektroničkom poštom i upućivala ih na brojne baze podataka. Ona je pretplaćena na više stotina domaćih i stranih časopisa u tradicionalnom i digitalnom obliku, a sjedište je i Europskog dokumentacijskog centra (EDC) koji djeluje kao dio info mreže Europske komisije u državama članicama Europske unije. Studentima je na korištenje knjižnica dala dvije čitaonice, na Odjelu knjiga i Odjelu časopisa.<sup>63</sup>

U ovim specifičnim i izvanrednim uvjetima funkcioniranje knjižnica i pružanje njihovih usluga bitno se promijenilo. Koliko su to osjetili studenti s invaliditetom vidjet će se na sljedećim stranicama ovoga rada.

---

<sup>61</sup> Šiljeg, L. Zgrade najstarijeg fakulteta u RH teško su oštećene: Za obnovu će trebati barem pola milijarde kuna. // RTL.hr. Dostupno na: <https://www.rtl.hr/vijesti-hr/novosti/hrvatska/3825754/zgrade-najstarijeg-fakulteta-u-hrvatskoj-tesko-su-ostecene-za-obnovu-ce-trebati-najmanje-pola-milijarde-kuna/> (22. 5. 2021.)

<sup>62</sup> Žužak, M. Pristup bazama izvan IP raspona ustanove. // mef.hr (tema broja: Pandemija COVID-19 i zemljotres – izazovi reorganizacije nastave i znanstvenog rada) 39, 1(2020), str. 194. Dostupno i na: <https://repozitorij.mef.unizg.hr/islandora/object/mef:2852> (22. 5. 2021.)

<sup>63</sup> Knjižnica. Pravni fakultet. // Sveučilište u Zagrebu. Dostupno na : <https://www.pravo.unizg.hr/knjiznica> (22.5. 2021.)



## **5. Istraživanje dostupnosti knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica studentima s invaliditetom u Zagrebu**

Praksa pokazuje da knjižnične usluge hrvatskih visokoškolskih knjižnica još uvijek nisu na željenoj razini s obzirom na potrebe osoba s invaliditetom. Radi se o vrlo složenoj i kompleksnoj problematici opterećenoj nizom neriješenih i otvorenih ključnih pitanja. Ovaj se rad temelji na istraživanju pristupačnosti knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica u Zagrebu studentima s invaliditetom. Usporedbom pružanja tih usluga u normalnim uvjetima i u izvanrednim okolnostima pandemije COVID-19 i potresa u Zagrebu nastojat će se dati odgovori na pitanja jesu li se knjižnične usluge tijekom rada u izvanrednim uvjetima pandemije COVID-19 i potresa u Zagrebu promijenile, prilagodile situaciji i potrebama korisnika, te jesu li to osjetili studenti s invaliditetom. Za očekivati je da je do promjena svakako došlo i da je pristup knjižničnim uslugama tijekom navedenih okolnosti smanjen.

### **5.1. Metodologija istraživanja**

Ovo je istraživanje provedeno metodom anketiranja na daljinu (online) studenata s invaliditetom. Anketna metoda oblik je ne-eksperimentalnog istraživanja koji je baziran na osobnim iskazima ispitanika. Njihova mišljenja, uvjerenja i stavovi pribavljaju se nizom odgovarajućih standardiziranih pitanja. Najviše se koristi u društvenim znanostima.<sup>64</sup> Temelj istraživanja predstavlja anketa (anketni upitnik). Bitna su obilježja ankete da istraživanje služi prikupljanju statističkih podataka koji opisuju neki aspekt proučavane populacije, da se podaci pribavljaju pitanjima upućenim ispitanicima i da se podaci prikupljaju samo na ograničenom dijelu populacije, odnosno uzorku.<sup>65</sup> Prema Miroslavu Vujeviću, anketa je posebna metoda za prikupljanje podataka pomoću koje možemo doći do činjenica o stavovima i mišljenjima ispitanika. Stavovi i mišljenja misaone su činjenice i razlikuju se od mišljenja o činjenicama (koje često nisu dostojne povjerenja). Najčešće se upotrebljava kao metoda verifikacije za provjeru određenih hipoteza.<sup>66</sup> Anketa se definira i kao: prikupljanje podataka ili organizirano ispitivanje o nekom političkom, socijalnom, ekonomskom ili drugom pitanju, raspoloženju

---

<sup>64</sup> Milas, G. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. 2. izdanje. Zagreb : Naklada Slap, 2009. Str. 395.

<sup>65</sup> Isto, str. 397.

<sup>66</sup> Vujević, M. Uvođenje u znanstveni rad : u području društvenih znanosti. 2. dopunjeno izdanje. Zagreb : Informator, 1986. Str. 101.-103.

javnoga mnijenja itd. To je metoda prikupljanja empirijskih podataka o mišljenjima građana o raznim pitanjima. Ona prikazuje vremenski presjek i kvantitativnu raširenost istraživanja na temelju uzorka. Upotrebljava se najčešće za ispitivanje trenutnog stanja raspoloženja ispitanika.<sup>67</sup> To je primarna svrha ankete, iako anketno istraživanje može biti podjednako učinkovito sredstvo opisivanja i predviđanja.<sup>68</sup>

Anketa u ovom istraživanju bila je anonimna. Razlog je tome nastojanje da se dobiju što iskreniji odgovori od ispitanika. Anketni upitnik (Prilog br. 1) sastojao se od tri skupine pitanja. Prvoj skupini pitanja pripadaju pitanja koja se odnose na osobne podatke. Ima ih pet. Od ispitanika se traži da navedu naziv visokoškolske ustanove na kojoj studiraju, što studiraju, na kojoj su godini studija, vrstu i stupanj svog invaliditeta i na koji način dolaze do knjižnice. Dakle, radi se o osnovnim obilježjima uzorka.

Druga skupina pitanja odnosi se na dostupnost knjižničnih usluga studentima s invaliditetom uopće. Prvo pitanje iz ove skupine traži ocjenu fizičke dostupnosti i rada u knjižnici. Drugo pitanje traži očitovanje ispitanika o najčešćem načinu korištenja knjižničnih usluga. Sljedeće pitanje zahtijeva od ispitanika da ocijene razinu opskrbljenosti potrebnom literaturom. Četvrto pitanje poziva ispitanike da navedu koje su sve virtualne knjižnične usluge koristili. Ponuđene su im ove mogućnosti: *e-posudba, međuknjižnična posudba, usluga kopiranja dijela knjige i ostalo* (navesti). Posljednje pitanje iz ove skupine daje mogućnost ispitanicima da ocijene odnos knjižničnog osoblja prema njima kao korisnicima. Dakle, preko ove druge skupine pitanja željelo se doznati kako su funkcionirale knjižnice u prepedidemijskom i prepotresnom razdoblju.

Treća skupina pitanja odnosi se na prilagodbu knjižničnih usluga osobama s invaliditetom u izvanrednim situacijama i naslovljeno je ovako: *Prilagodba knjižničnih usluga osobama s invaliditetom u izvanrednim situacijama - pandemije COVID-19 (od ožujka 2020.) i potresa koji su pogodili Zagreb (u ožujku i prosincu 2020. godine)*. Prvo se pitanje iz ove skupine odnosi na mogućnost korištenja knjižničnih usluga nakon nastupa izvanrednih okolnosti. Od ispitanika se traži da navedu je li došlo do kakvih promjena glede mogućnosti korištenja knjižničnih usluga u novonastalim okolnostima. Sljedeće se pitanje nadovezuje na prethodno i zahtijeva od ispitanika koji su se opredijelili za odgovor a (da je povećana

---

<sup>67</sup> Anketa. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2020. Dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=2842> (25. 5. 2021.)

<sup>68</sup> Milas, G. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. 2. izdanje. Zagreb : Naklada Slap, 2009. Str. 397.

dostupnost) ili c (da je smanjena dostupnost) da obrazlože svoj odgovor, to jest da navedu na koji se način to očitivalo. U trećem pitanju ispitanici su dobili priliku da ocijene fizičku dostupnost knjižnica osobama s invaliditetom po nastupu izvanrednih okolnosti. Posljednje pitanje iz ove skupine nudi ispitanicima mogućnost da dadu prijedloge za unaprjeđivanje rada knjižnica u izvanrednim okolnostima kako bi se ostvarila njihova bolja prilagodba interesima i potrebama osoba s invaliditetom.

Za očekivati da će ovako sastavljen anketni upitnik nakon anketiranja dati dobar uvid u razinu zadovoljstva studenata s invaliditetom u kvalitetu pružanje knjižničnih usluga u razdoblju prije nastupa izvanrednih okolnosti i nakon njihova nastupa. Time će se otkriti postoji li razlika u korištenju knjižničnih usluga za studente s invaliditetom u normalnim i u izvanrednim uvjetima.

## 5.2. Uzorak

Uzorak se definira kao podskup ili dio populacije izdvojen s ciljem njena istraživanja i proučavanja.<sup>69</sup> Prema Vladimiru Mužiću, metoda uzoraka je skup postupaka koji omogućuju da se na osnovi poznavanja ograničenog broja pojava zaključuje o karakteristikama cjeline, čitave mase pojava. Pri tom se u statističkoj terminologiji za čitavu masu podataka koristi termin *osnovni skup (populacija)*, a onaj njezin dio jedinica mase svih podataka koji će se zaista ispitati zovemo uzorkom.<sup>70</sup> Definiciju uzorka daju i Petz, Kolesarić i Ivanec. Za njih je uzorak dio, tj. manji broj definiranih statističkih jedinica ili elemenata koji čine veću cjelinu koju nazivamo populacija. Trebao bi biti takav da reprezentira narav populacije u svim važnim značajkama u pogledu predmeta mjerenja, kako bi se temeljem rezultata mjerenja neke određene veličine (predmeta mjerenja) uzorka, moglo zaključivati o ponašanju cijele populacije.<sup>71</sup> Nažalost, u konkretnom slučaju, nije se mogao potpuno poštivati ovaj kriterij s obzirom na to da je okvir uzorka relativno uzak i ovisan o dobroj volji ispitanika iz promatrane populacije. U anketi su sudjelovali samo studenti s invaliditetom koji su to željeli.

Uzorak u ovom istraživanju čine anketirani studenti s invaliditetom, članovi Udruge za promicanje kvalitetnog obrazovanja mladih s invaliditetom Zamisli i studenti s invaliditetom

---

<sup>69</sup> Milas, G. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. 2. izdanje. Zagreb : Naklada Slap, 2009. Str. 399.

<sup>70</sup> Mužić, M. Metodologija pedagoškog istraživanja. Sarajevo : Zavod za izdavanje udžbenika, 1968. Str. 596-597.

<sup>71</sup> Petz, B.; Kolesarić V.; Ivanec, D. Petzova statistika : osnovne statističke metode za nematematičare. Zagreb : Naklada Slap, 2012. Str. 117.

Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu evidentirani u Studentskoj službi za osobe s invaliditetom Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagreb (SSI). Pristigla su 33 anketna lista studenata. S obzirom na manjkavosti u popunjavanju ankete okvir uzorka morao je biti smanjen na 26 studenata. Radi se o studentima za koje se može kazati da su pravilno popunili anketni upitnik i da zaista pripadaju kategoriji studenata s invaliditetom. Među 33 pristigla anketna upitnika nalazilo se nekoliko upitnika koji ne pripadaju istraživanoj populaciji. Primjerice, iz uzorka su isključeni ispitanici koji nisu dali odgovore na sva pitanja (izostavljanje odgovora na cijelu skupinu pitanja). Dogodilo se i višekratno pojavljivanje istog ispitanika među anketiranim (isti je student tri puta poslao ispunjen anketni upitnik), jedan je pak student bez invaliditeta ispunio anketu, a neki su studenti ispunili anketni upitnik samo djelomično (bez odgovora u skupini pitanja o osobnim podacima). Preostalih 26 anketnih upitnika pravilno su ispunili studenti s invaliditetom. U prezentnom uzorku nalaze se studenti koji studiraju na različitim fakultetima, uglavnom sastavnicama Sveučilišta u Zagrebu. Studenti studiraju na Filozofskom, Ekonomskom, Pravnom, Teološkom fakultetu u Rijeci<sup>72</sup> i Fakultetu hrvatskih studija. Nadalje, jedan je student sa Sveučilišta VERN u Zagrebu i jedan je s Veleučilišta Baltazar u Zaprešiću. Svi anketirani su studenti s invaliditetom, u rasponu od 60 do 100%. Uzorak se prikupljao u vremenskom okviru od 18. veljače do 3. svibnja 2021. godine.

### **5.3. Cilj istraživanja**

Cilj istraživanja bio je dobiti uvid u problematiku pristupačnosti knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica za osobe s invaliditetom. Pokušalo se utvrditi u kojoj mjeri te usluge prate postavljene standarde što se odnose na osobe s invaliditetom. Istraživačka pitanja bila su: koliko su studenti s invaliditetom u Zagrebu zadovoljni s pristupačnošću knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica; što je tu dobro, što nije i što bi se još moglo poboljšati. I dalje, postoji li razlika u kvaliteti pružanja knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica prije i u vrijeme izvanrednih okolnosti? Je li došlo do kakve promjene, je li ta promjena pozitivna ili negativna i u čemu se ona točno manifestira? Odražava li se to na zadovoljstvo studenata s invaliditetom i u kojoj mjeri?

---

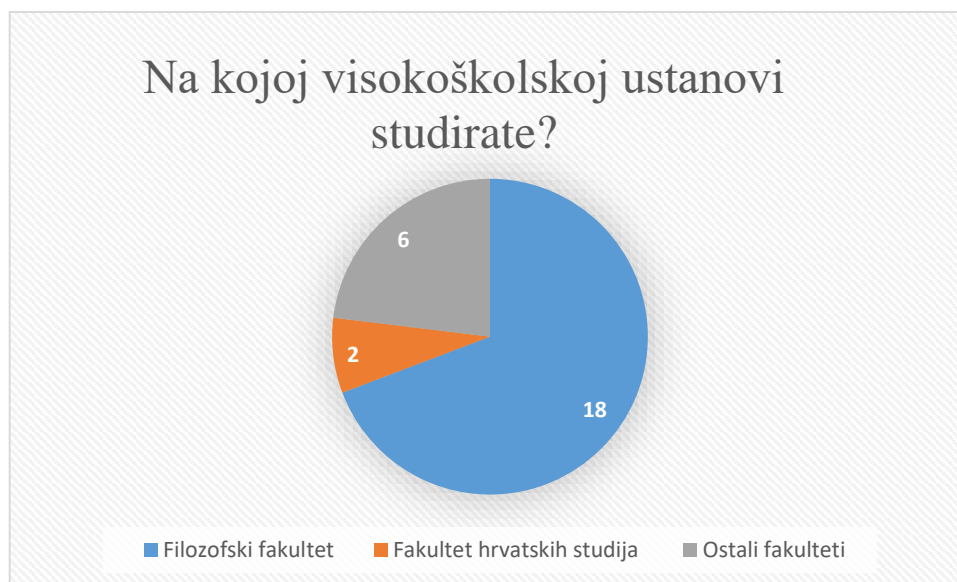
<sup>72</sup> Teološki fakultet u Rijeci područni je studij Katoličkog bogoslovnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Studenti s invaliditetom u svojim odgovorima u anketnom upitniku iskazali su svoje mišljenje i stavove o navedenoj problematici. Osim toga, dali su i konkretne prijedloge za poboljšanje komunikacije s osobljem knjižnica.

#### 5.4. Rezultati istraživanja

Nakon obavljenog anketiranja pristupilo se sređivanju dobivenih podataka, a potom njihovoj statističkoj obradi, analizi i interpretaciji rezultata do kojih se došlo. Pri interpretaciji rezultata misaono su se povezala teorijska polazišta, empirijski materijal i dobiveni pokazatelji. Rezultati istraživanja prikazani su tekstualno, tablično i grafički. Izvedeni su iz odgovora anketiranih studenata s invaliditetom na postavljena pitanja u anketnom upitniku. Prikazani su redoslijedom po glavnim skupinama pitanja. Način prikaza rezultata podataka razlikuje se od pitanja do pitanja. Rezultati (obrađeni odgovori na pojedina pitanja) najjasnije su prikazani grafički (grafikonima), neki se bolje predstavljaju tabličnim prikazom, a neki samo tekstualno.

**Prva skupina pitanja** odnosi se na osobne podatke. Obradeni odgovori na prvo pitanje izgledaju ovako:



Grafikon br.1 Broj anketiranih studenata prema fakultetima

Na grafikonu br.1 vidimo da 18 ili 69% anketiranih studenata s invaliditetom studira na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, 2 ili 8% na Fakultetu hrvatskih studija, a 6 ili 23% studira na ostalim fakultetima (Ekonomski fakultet, Pravni fakultet, Akademija likovnih

umjetnosti, Sveučilište VERN, Teološki fakultet, područni studij u Rijeci Katoličkog bogoslovnog fakulteta u Zagrebu i Veleučilište Baltazar).

Studenata s invaliditetom ima na svim godinama preddiplomskog i diplomskog studija na raznim područjima znanosti (informatičke znanosti, talijanistika, kroatistika, psihologija, pedagogija, poslovna ekonomija i financije, ekonomija, povijest, etnologija i kulturna antropologija, španjolski i portugalski, pravo itd.).

Studij	Godina	Broj studenata po godinama
Preddiplomski	Prva	5
	Druga	1
	Treća	6
Diplomski	Prva	3
	Druga	11

Tablica br.1. – Broj studenata po godinama studija

Kako vidimo, ispitanici su raspoređeni po svim godinama studija. Najviše anketiranih studenata s invaliditetom nalazi se na trećoj godini preddiplomskog studija i drugoj godini diplomskog studija. Takvu distribuciju studenata u kojoj su zastupljene sve godine studija možemo smatrati optimalnom.

Vrste i stupnjevi njihovog invaliditeta su različiti. Radi se o tjelesnom invaliditetu koji se često i ne može precizno svrstati u pojedinu skupinu. Sama cerebralna paraliza kao skup mogućih oštećenja (motorike, govora, sluha, vida) obično se računa samo kao motorički invaliditet, iako se najčešće radi o kombiniranim oštećenjima. Anketirani studenti koji su naveli samo oštećenje sluha ili vida pripadaju zasebnim kategorijama invaliditeta, dok studenti koji su naveli višestruka oštećenja predstavljaju posebnu kategoriju.

Vrste invaliditeta ili oštećenja	Broj studenata
Motorička (pretežno)	18
Oštećenja sluha	3
Oštećenja vida	2

Višestruka oštećenja	2
Neizjašnjeni	1

Tablica br.2 – Broj studenata po vrstama invaliditeta

Prema podacima na tablici br.2, vidi se da se radi o tjelesnom invaliditetu s prevagom motoričkih oštećenja. U manjini su studenti s oštećenjima sluha, vida i višestrukim oštećenjima, dok se samo jedan student nije izjasnio o kojoj se vrsti invaliditeta kod njega radi. Što se tiče stupnja oštećenja, on se kreće u rasponu od 60 do 100%. No, valja naglasiti kako svi anketirani studenti nisu dali podatke o stupnju invaliditeta. Zbog toga ovaj pokazatelj ima samo djelomičnu vrijednost jer se ne odnosi na cjelokupni uzorak ispitanika. Stoga ga nije moguće prikazati grafički.

O tome kako anketirani studenti dolaze do svojih knjižnica vidljivo je iz njihovih odgovora. Za dolazak koriste različite načine: pješaćenje, javni prijevoz, vlastito prijevozno sredstvo i uz tuđu pomoć. O tuđoj pomoći je ovisno pet ispitanika. Neki od njih koriste se s dvama ili trima načinima dolaženja, primjerice, pješice, biciklom i tramvajem, ovisno o mjestu stanovanja koje se tijekom studija može mijenjati.

Rezultati dobiveni na temelju odgovora **druge skupine pitanja** govore o dostupnosti knjižničnih usluga studentima s invaliditetom u redovnim uvjetima.

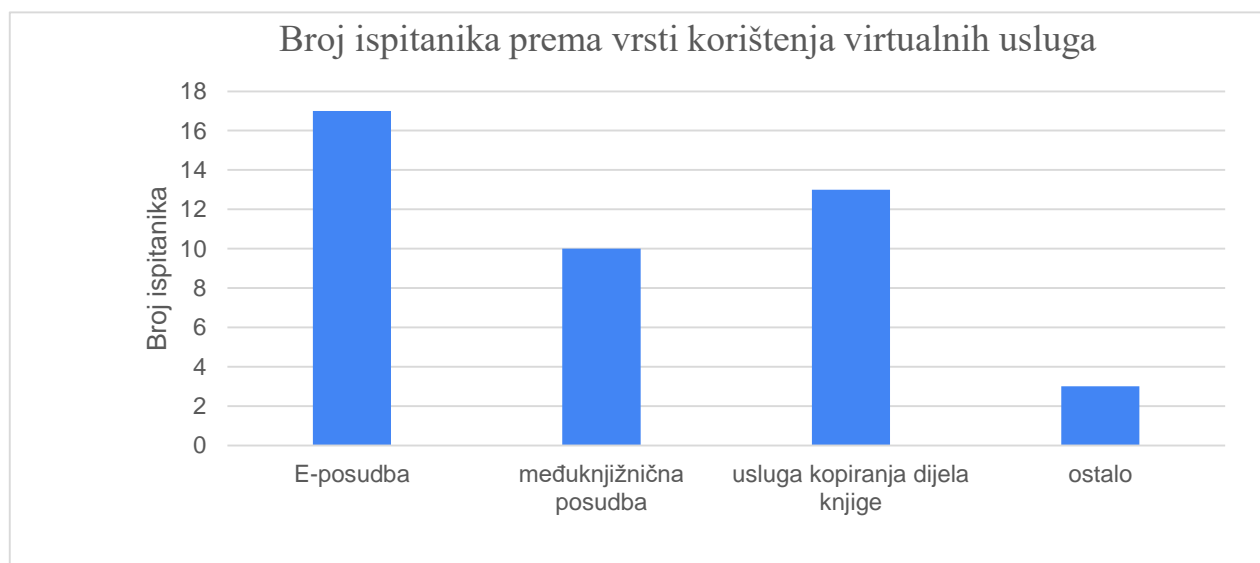


Grafikon br.2 Ocjena ispitanika o fizičkom pristupu i radu u knjižnici

Prema iskazima ispitanika, fizički pristup i rad u knjižnici u redovnim uvjetima ocijenjen je vrlo povoljno. Najveći je broj ispitanika 17 ili 65% opredijelio se za ocjenu vrlo dobar. Za ocjenu dobar se odlučilo 6 ili 23% ispitanika.

Iduće anketno pitanje odnosi se na način konzumacije knjižničnih usluga. Većina ispitanika dolazi do knjižničnih usluga putem osobnog kontakta s osobljem knjižnice, i to njih 17 ili 65%, dok se je otprilike jedna trećina poslužila virtualnim putem. Ostali načini korištenja knjižničnih usluga nisu prakticirani.

Što se tiče opskrbe literaturom, ispitanici su je ocijenili vrlo povoljnom. Velika većina, 17 ili 65% opredijelila se za odgovor a (oko 80% i više). Za odgovor b (oko 50%) opredijelilo se 9 ispitanika ili 35%. Zanimljivo je da se za odgovorio c (oko 10%) i d (manje od 10%) nitko nije odlučio. Iz toga se može zaključiti da visokoškolske knjižnice dobro korespondiraju s potrebama studenata.



Grafikon br.3 Broj i vrste korištenih virtualnih knjižničnih usluga

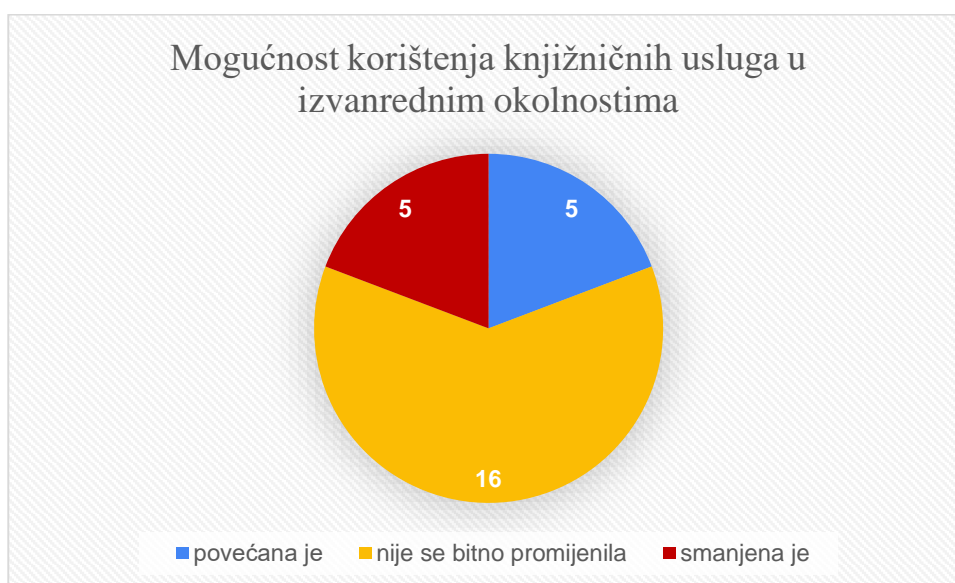
S obzirom na to da je ovo bilo pitanje višestrukog izbora, pristigla su 44 odgovora. Od 26 studenata s invaliditetom elektroničku posudbu koristi njih 17 ili 65%, međuknjižničnu posudbu 10 ili 38%, uslugu kopiranja dijela knjige 14 ili 54% i ostalih usluga 3 ili 12%. Iz ovoga možemo vidjeti da studenti s invaliditetom koriste sve vrste virtualnih knjižničnih usluga, a najviše e-posudbu. U stupcu *ostalo* našla su se tri ispitanika. Jedan je ispitanik izjavio da



koristi uslugu skeniranja i prilagodbu skeniranog materijala, drugi je naveo da koristi elektroničku poštu, a treći je rekao da ne koristi nijednu virtualnu knjižničnu uslugu.

Za odnos knjižničnog osoblja prema osobama s invaliditetom, koji se nameće iz odgovora ispitanika može se općenito kazati da je taj odnos vrlo dobar, jer ga je tako ocijenila velika većina ispitanika, njih 19 ili 73%.

**Pitanja treće skupine** odnose se na prilagodbu knjižničnih usluga osobama s invaliditetom u izvanrednim situacijama - pandemije COVID-19 (od ožujka 2020.) i potresa koji su pogodili Zagreb (2020. godine). Ovim pitanjima željelo se utvrditi jesu li ispitanici osjetili razliku, glede pružanja knjižničnih usluga, u vrijeme normalnih i izvanrednih okolnosti.



Grafikon br.4 Mogućnost korištenja knjižničnih usluga u izvanrednim okolnostima

Na prvo pitanje iz ove skupine, koje se odnosi na veću ili manju mogućnost korištenja knjižničnih usluga po nastupu izvanrednih okolnosti, ispitanici su dali vrlo zanimljive odgovore: 16 ili 62% ispitanika nalazi da je mogućnost korištenja ostala nepromijenjena. Ipak pet ispitanika smatra da je mogućnost korištenja knjižničnih usluga povećana, a pet da je smanjena.

Sljedeće, drugo pitanje, vezano uz odgovor a i c iz prethodnog pitanja, govori o tome na koji se način očitovale povećavanje ili smanjivanje mogućnosti korištenja knjižničnih usluga. Kod pet studenata povećanost se pokazala u većoj ponudi knjižničnih usluga (dvoje

studenata) i boljoj komunikaciji elektroničkom poštom (troje studenata). Da je mogućnost korištenja knjižničnih usluga u izvanrednim uvjetima smanjena, izjasnilo se petero studenata. Od ovih petero, dvoje je istaknulo da je ponuda ostala ista (vjerojatno su mislili na jednaku ponudu jer je Stožer preporučio smanjivanje osobnih dolazaka u knjižnicu) na što upućuje i odgovor koji kaže da je smanjena ponuda, ali je bolja komunikacija elektroničkom poštom (dakle, ona je bolja radi preporučenog smanjivanja osobnih dolazaka u knjižnicu). Jedan je anketirani student izjavio da je za vrijeme protuepidemijskih mjera knjižnica na Fakultetu hrvatskih studija bila zatvorena, pa su se studenti snalazili međusobno si posuđujući knjige. Jedna izjava ide u prilog smanjenoj ponudi knjižničnih usluga. Knjižnica je imala skraćeno radno vrijeme i dio knjižničnog fonda dodatno je bio nedostupan zbog potresa. Iz ovih podataka evidentno je da većina studenata ocjenjuje situaciju vezanu uz pružanje knjižničnih usluga u izvanrednim okolnostima nepromijenjenom (njih 16 ili 62%).

Na pitanje o fizičkoj dostupnosti knjižnica osobama s invaliditetom od 26 studenata, njih je 24 izjavilo da je nakon nastupa izvanrednih okolnosti fizička dostupnost ostala ista, a samo dvoje studenata je reklo da je pogoršana. Nijedan student nije ocijenio situaciju poboljšanom, što je sukladno s uputama o protuepidemijskim mjerama.

Na posljednje pitanje: „Kako bi se, po Vašem mišljenju, moglo poboljšati funkcioniranje knjižnica u izvanrednim okolnostima?“, odgovori su raznovrsni i vrlo zanimljivi. Poboljšanje knjižničnih usluga u izvanrednim okolnostima studenti s invaliditetom vide u sljedećem: „u većoj dostupnosti knjiga i skeniranju istih“, ...“sve dostupne knjige u knjižnici trebalo bi digitalizirati“, „više digitalizacije i možda usluga kao što ima Glovo! samo što ne nosi hranu nego knjige“, „upotrebom bibliobusa“, „povećanjem ponude e-građe, online tribina, predavanjima i drugim događajima, povećanjem usluga poput skeniranja na zahtjev, dostupnošću posudbe elektroničkih naslova na određeno vrijeme“, „boljom komunikacijom elektroničkom poštom i dostupnošću literature online“, „jednostavnijom procedurom narudžbe knjiga, osiguravanjem većeg prostora za osobe s invaliditetom“... Bilo je konkretnih prijedloga, primjerice: „S obzirom na moju vrstu invaliditeta, knjižničari bi mogli nositi transparentne maske radi lakše komunikacije, što se tiče fizičkog pristupa knjižnici tu nemam poteškoća pa se ne osjećam dovoljno kompetentnom da odgovorim na to pitanje“.

Svi prijedlozi i sugestije anketiranih studenata s invaliditetom nisu ovdje navedeni jer se dobar dio njih preklapa i ponavlja, a manji dio studenata nema posebnih ideja o poboljšanju knjižničnih usluga ili je zadovoljno s postojećim stanjem. Najbrojniji su prijedlozi u vezi s potrebom digitalizacije što većeg broja građe knjižničnih fondova i mogućnosti njihove

dostupnosti online. Sve bi to bitno utjecalo na dostupnost literature potrebne studentima s invaliditetom.

## **5.5. Rasprava**

Istraživanje provedeno u ovome radu dalo je uvid u pružanje knjižničnih usluga zagrebačkih visokoškolskih knjižnica studentima s invaliditetom u redovnim uvjetima i izvanrednim okolnostima (pandemije COVID-19 i potresa u Zagrebu). Provedeno je s ciljem utvrđivanja zadovoljstva studenata s pružanjem knjižničnih usluga u normalnim uvjetima, s posebnim osvrtom na funkcioniranje istih u izvanrednim okolnostima.

Kao polazna osnova uzelo se mišljenje da je pružanje knjižničnih usluga studentima s invaliditetom zadovoljavajuće, ali da se one i dalje mogu poboljšavati. Pretpostavilo se i to da je nastupom izvanrednih okolnosti došlo do promjene u kvaliteti ponude knjižničnih usluga, odnosno, da je njihov broj smanjen. Dakle, htjelo se otkriti jesu li izvanredne okolnosti utjecale na fizičku dostupnost i prilagođenost knjižničnih usluga potrebama studenata s invaliditetom, te kako su to osjetili i doživjeli studenti s invaliditetom?

Podaci o svemu tome prikupljeni su putem ankete. Anketom je obuhvaćeno 26 studenata koji studiraju na različitim visokoškolskim ustanovama i fakultetima, i to na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu 18, Fakultetu hrvatskih studija dvoje, te po jedan na Ekonomskom i Pravnom fakultetu u Zagrebu, Akademiji likovnih umjetnosti u Zagrebu, Sveučilištu VERN u Zagrebu, Teološkom fakultetu u Rijeci koji djeluje u sklopu Katoličkog bogoslovnog fakulteta u Zagrebu i Veleučilištu Baltazar u Zaprešiću. Radi se o studentima koji studiraju informacijske znanosti, talijanski jezik i književnost, hrvatski jezik i književnost, psihologiju, pedagogiju, poslovnu ekonomiju i financije, ekonomiju, povijest, etnologiju i kulturnu antropologiju, španjolski jezik i književnost, portugalski jezik i književnost itd. Zastupljeni su na svim godinama preddiplomskog i diplomskog studija. Međusobno se razlikuju po vrsti i stupnju invaliditeta. Dominantnu skupinu čine studenti s motoričkim oštećenjima. Ima ih 18. Ostala oštećenja (sluha, vida i višestruka) zastupljena su u puno manjoj mjeri. Jedan student nije konkretizirao svoju vrstu invaliditeta. Za dolazak do svojih knjižnica studenti koriste ove načine: pješaćenje, javni prijevoz, vlastita prijevozna sredstva i tuđu pomoć. Većina studenata dolazi do knjižnica samostalno. Međutim, znatan je broj onih (pet studenata) kojih ovise o tuđoj pomoći, što ih stavlja u nepovoljan položaj.

Važni podaci o korištenju knjižničnih usluga prikupljeni su preko druge skupine pitanja u anketi.

U prvom pitanju tražena je ocjena fizičkog pristupa knjižnici. Ocjena je vrlo pozitivna, što govori o tome da je većina visokoškolskih knjižnica osigurala dobar fizički pristup u svojim zgradama u kojima djeluju.

Što se tiče načina korištenja knjižničnih usluga, većina anketiranih studenata s invaliditetom opredijelila se za osobni dolazak u knjižnicu, njih 17, dok ostali preferiraju virtualni kontakt. To govori o tome da su studenti već i prije nastupa izvanrednih okolnosti posjedovali sposobnost snalaženja u korištenju virtualnih usluga.

Velika većina ispitanih studenata opskrbu literaturom ocijenila je vrlo povoljnom ocjenom, njih 17, što također govori o tome da su visokoškolske knjižnice vrlo dobro opremljene. Dobra opremljenost knjižnica je jedna od temeljnih pretpostavki uspješnosti studiranja.

U vezi s virtualnim knjižničnim uslugama, ispitanici ističu da koriste sve navedene usluge. Najviše koriste uslugu elektroničke posudbe, zatim dolazi usluga kopiranja dijela knjige, međuknjižnična posudba i naposljetku ostale usluge (skeniranja i prilagodba skeniranog materijala, elektronička pošta). I ovaj pokazatelj nesumnjivo govori o tome da visokoškolske knjižnice idu u korak s vremenom glede opremljenosti suvremenom tehnologijom i edukacijom knjižničnog osoblja.

Velika je većina anketiranih ocijenila njihov odnos prema osobama s invaliditetom vrlo dobrim. Ipak, manji dio ispitanika izjavio je da je taj odnos samo na zadovoljavajućoj razini. Prema tome, postoji potreba da se taj odnos poboljša.

S motrišta odabrane zadaće ovog istraživanja posebno su zanimljivi podaci prikupljeni putem treće skupine anketnih pitanja jer se oni odnose na prilagodbu knjižničnih usluga osobama s posebnim potrebama u izvanrednim okolnostima. To su pandemija COVID-19 i potresi u Zagrebu (22. ožujka i 29. prosinca). Radi se o pojavama koje su poremetile cjelokupni život i rad ljudi i još uvijek traju. Smanjena je mogućnost kretanja ljudi, došlo je do velikih oštećenja zgrada i drugih objekata, smrtno je stradao veliki broj ljudi, mnoge ustanove i radne organizacije prestale su djelovati, obustavljena je redovita nastava u školama i fakultetima, gotovo se ugasio društveni život, smanjena je gospodarska djelatnost, pogoršano je mentalno

zdravlje ljudi, smanjena je dostupnost zdravstvenih usluga (posebno magnetska rezonancija, CT i UZV dijagnostika), dodatno su porasle liste čekanja tijekom korona krize itd.

Na prvo pitanje iz ove skupine koje se odnosi na postojeće stanje, glede mogućnosti korištenja knjižničnih usluga u izvanrednim okolnostima, dobiveni su sljedeći podaci. Većina ispitanika je izjavila da se stanje usluga nije bitno promijenilo, njih 16. No, pet ispitanika je izjavilo da se stanje poboljšalo, a pet da se pogoršalo. No, gledajući u cjelini, mišljenje ispitanika o knjižničnim uslugama je vrlo afirmativno.

Drugo pitanje u trećoj skupini sadrži mišljenje ispitanika koji su u prethodnom pitanju odabrali odgovor a ili c. Tražilo se da navedu na koji način se manifestirala razlika u mogućnostima korištenju knjižničnih usluga prije i poslije nastupa izvanrednih okolnosti. S tim u vezi ispitanici navode veću ponudu knjižničnih usluga i bolju komunikaciju s knjižnicama putem elektroničke pošte.

Treće pitanje tražilo je od ispitanika da kompariraju fizičku dostupnost knjižnica osobama s invaliditetom u izvanrednim okolnostima s dostupnošću u redovitim uvjetima. Većina ispitanika (preko 90%) je kazala da je ta dostupnost ostala na istoj razini u oba slučaja, a samo su dva ispitanika požalila na smanjenu dostupnost. Takvu procjenu fizičke dostupnosti knjižnica možemo smatrati vrlo povoljnom. Pritužbe ispitanika na slabiju dostupnost su opravdani. Treba ih dovesti u vezu s preporukama Stožera Civilne zaštite koji je tražio da se na neko vrijeme čak obustavi rad knjižnica i da se s knjižnicama održava veza na daljinu (online).

Preko posljednjeg pitanja, u kojem je ispitanicima pružena mogućnost da dadu svoje mišljenje o poboljšanju rada knjižnica u izvanrednim okolnostima, pribavljeni su vrlo zanimljivi, korisni i upotrebljivi prijedlozi, kao: više prakticirati skeniranje i digitaliziranje knjižnične građe, zapošljavanje razvozača knjiga (kao što se to učinilo s dostavom hrane), pojačati ponudu e-građe, povećavanje prostora u knjižnici za osobe s invaliditetom, pojednostavniti proceduru narudžbe knjiga u zatvorenom spremištu, proširiti bibliobusnu službu na cijelo područje Grada Zagreba, uvesti prozirne maske za knjižnično osoblje kako bi se osobama oštećenog sluhom olakšala komunikacija itd.

Osim navedenih prijedloga ispitanika, smatram poželjnim da se pri svakoj visokoškolskoj ustanovi osnuje posebna radna skupina za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom sastavljene od knjižničara, profesora i studenata s invaliditetom koja bi se bavila s unaprjeđivanjem knjižničnih usluga. Prvi zadatak bio bi snimanje postojećeg stanja knjižničnih usluga, imajući u vidu specifične potrebe osoba za sve vrste invaliditeta. Nadalje,

valjalo bi, sukladno postojećim mogućnostima, pronaći najbolje načine da se postojeće knjižnične usluge poboljšaju i osmisle nove. To bi značilo, primjerice da fakulteti, odnosno njihove knjižnice u suradnji s nakladnicima, dogovore prilagodbu literature pojedinim vrstama invaliditeta. Udruge koje trenutno većinom obavljaju taj posao zapravo nemaju odgovarajućih stručnih kadrova za to područje (nakladništvo).

## 6. Zaključak

Pokazalo se da su studenti s invaliditetom vrlo zadovoljni s kvalitetom i sadržajem knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica u normalnim okolnostima. No, manji dio studenata samo je djelomično zadovoljan pružanjem uslugama, što upućuje na potrebu poboljšanja.

Studenti s invaliditetom na visokoškolskim ustanovama također su vrlo zadovoljni s pružanjem knjižničnih usluga u izvanrednim okolnostima (pandemija COVID-19 i potresi u Zagrebu). I tu je također manji broj studenata iskazao djelomično zadovoljstvo, što treba shvatiti kao poziv na podizanje kvalitete tih usluga.

Velika većina studenata s invaliditetom zadovoljna je s postojećim fizičkim pristupom knjižnicama i uvjetima rada prilagođenim osobama s invaliditetom u prostorima knjižnica. Nekolicina studenata s invaliditetom smatra da bi se postojeće stanje moglo još poboljšati.

Vidljivo je da studenti s invaliditetom koriste knjižnične usluge na različite načine. U normalnim uvjetima to čine osobnim dolaskom do knjižnica i virtualnim putem (preko mrežnih stranica knjižnica). U izvanrednim okolnostima to se nije bitno promijenilo, odnosno, pogoršalo jer su tada u prvi plan došle virtualne usluge što se može pripisati prvenstveno preporučenim protuepidemijskim mjerama.

Velika većina studenata zadovoljna je s opskrbom knjižnica potrebnom literaturom.

Ocjenom vrlo dobar ocijenjen je odnos knjižničnog osoblja prema studentima s invaliditetom. No, sedam studenata opredijelilo se za niže ocjene (dobar i zadovoljavajuće).

Studenti s invaliditetom su zadovoljni s načinom funkcioniranja knjižnica u izvanrednim okolnostima, no istovremeno su zainteresirani za unaprjeđivanje pružanja knjižničnih usluga u visokoškolskim knjižnicama što se vidi iz njihovih prijedloga.

Što se tiče polaznih pretpostavki, nakon provedenog istraživanja pokazalo se sljedeće: stanje knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica za studente s invaliditetom je zadovoljavajuće. Pokazalo se i da postoji potreba za njihovim daljnjim unaprjeđivanjem. Druga pretpostavka da je za vrijeme izvanrednih okolnosti pandemije i potresa došlo do smanjenja

opsega knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica nije potvrđena. U tim su se uvjetima knjižnične usluge pružale na druge načine.

Do sličnih zaključaka o knjižničnim uslugama došli su i neki autori dosad objavljenih radova (Dunja Marija Gabrijel, Veronika Čelić-Tica, Aleksandra Pikić, Silvana Šehić, Krešimir Vogrinc, Iva Čalić itd.). No, za razliku od njih, u ovom su radu pribavljeni stavovi i mišljenja o knjižničnim uslugama visokoškolskih knjižnica od samih studenata s invaliditetom, osim Silvane Šehić koja je anketirala slabovidne i slijepe studente. Uz to u ovom radu pribavljeni su stavovi i mišljenja studenata s invaliditetom o prilagodbi knjižničnih usluga u izvanrednim okolnostima (pandemija COVID-19 i potresi).



## 7. Literatura i izvori:

1. Anketa. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2020. Dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=2842>
2. Aparac-Jelušić, T. et al. Standard i smjernice uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. // Zagreb : Ministarstvo kulture; Hrvatsko knjižnično vijeće; Povjerenstvo za izradu standarda visokoškolskih knjižnica, 2008. Datoteka PDF. Dostupno na: [file:///C:/Users/GEOSFERA/Downloads/Standardi\\_i\\_smjernice-listopad\\_2008\\_2\\_3\\_2.pdf](file:///C:/Users/GEOSFERA/Downloads/Standardi_i_smjernice-listopad_2008_2_3_2.pdf) (12. 5. 2021.)
3. Barbarić, M. Broj 42, prosinac 2008. :: Tema broja: Skupovi i manifestacije u zemlji. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/68>
4. Benjak, T. Izvješće : o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Zagreb : Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2019.
5. Bonevska, T. et al. Zagrebački potres 22. ožujka 2020. // Geografski horizont 66, 2(2020.)
6. Cjenik usluga. // Portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/cjenik-usluga/> (18. 5. 2021.)
7. Exceptional circumstances. // Aston University Birmingham UK. 2021. Dostupno na: <https://www2.aston.ac.uk/current-students/hub/student-advice/academic-advice/exceptional-circumstances> (7. 5. 2021.)
8. Gazdić-Alerić, T. Dulce cum utili! : Nehrvatske riječi u stručnim medijskim objavama. // Liječničke novine 190, 20(2020.)
9. Herak: Od potresa u Petrinji do 10. siječnja zabilježeno 2500 naknadnih. // Hrvatska radiotelevizija : Vijesti. Dostupno na: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/herak-od-potresa-u-petrinji-do-10-sijecnja-zabiljezeno-2500-naknadnih-511095> (12. 5. 2021.)
10. Hrvatski sabor. Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. Zagreb, 6. lipnja 2007.
11. Informacije za studente s invaliditetom. // Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/ssi> (18. 5. 2021.)

12. Kako razlikovati zarazu koronavirusom od prehlade i gripe? // Koronavirus.hr. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/sto-moram-znati/o-bolesti/kako-razlikovati-zarazu-koronavirusom-od-prehlade-i-gripe/105> (8. 5. 2021.)
13. Komunikacija komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija: Unija ravnopravnosti: Strategija o pravima osoba s invaliditetom za razdoblje 2021.–2030. Bruxelles : Europska komisija, 2021.
14. Knjižnica. Pravni fakultet. // Sveučilište u Zagrebu. Dostupno na : <https://www.pravo.unizg.hr/knjiznica> (22.5. 2021.)
15. Knjižnica Sveučilišta u Slavonskom Brodu. // Sveučilište Ivane Brlić Mažuranić u Slavonskom Brodu : Knjižnica. Dostupno na: <https://library.foi.hr/lib/index.php?page=knjiznica&B=1790&lok=&E> (18. 5. 2021.)
16. Korisnici s posebnim potrebama. // Sveučilišna knjižnica Rijeka. Dostupno na: <https://svkri.uniri.hr/hr/usluge/korisnici-s-posebnim-potrebama.html> (18. 5. 2021.)
17. Korisnici s posebnim potrebama. // Sveučilišna knjižnica u Splitu. Dostupno na: <https://www.svkst.unist.hr/index.php/usluge/korisnici-s-posebnim-potrebama/#a> (18. 5. 2021.)
18. Lugić, V; Marojević, T. Broj 83, prosinac 2020. :: Tema broja: Knjižničari i knjižnice na radu od kuće : Rad Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci u vrijeme pandemije. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1698> (11. 5. 2021.)
19. Milas, G. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. 2. izdanje. Zagreb : Naklada Slap, 2009.
20. Mjesec dana od glavnog petrinjskog potresa. // Geofizički odsjek Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu : Obavijesti. Dostupno na: [https://www.pmf.unizg.hr/geof/seizmoloska\\_sluzba/potresi\\_kod\\_petrinje](https://www.pmf.unizg.hr/geof/seizmoloska_sluzba/potresi_kod_petrinje) (12. 5. 2021.)
21. Mužić, M. Metodologija pedagoškog istraživanja. Sarajevo : Zavod za izdavanje udžbenika, 1968.
22. Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj : prijedlog. Zagreb, 2013.,
23. Pandemic: disease outbreak. // Encyclopedia Britannica. 2021. Dostupno na: <https://www.britannica.com/science/pandemic#ref1279958> (8. 5. 2021.)
24. Pandemija. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=46397> (7. 5. 2021.)

25. Petrač, L. Stanje u knjižnicama diljem Hrvatske za vrijeme pandemije COVID-19, 2020. // Mimpladi. Dostupno na: <https://mimpladi.hr/2020/05/02/stanje-u-knjiznicama-diljem-hrvatske-za-vrijeme-pandemije-covid-19-2/> (16. 5. 2021.)
26. Petz, B.; Kolesarić V.; Ivanec, D. Petzova statistika : osnovne statističke metode za nematematičare. Zagreb : Naklada Slap, 2012.
27. Pikić, A. Potrebe studenata s invaliditetom Filozofskog fakulteta u Zagrebu za prilagođenim knjižničnim uslugama.// Ppt prezentacija. 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica Opatija, 11.-14.5.2011.
28. Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013.
29. Posljedice potresa. Foto: uništena knjižnica na Filozofskom. // Jutarnji list, 20. svibnja 2020. godine. Dostupno na: <https://www.jutarnji.hr/vijesti/zagreb/foto-unistena-knjiznica-na-filozofskom-police-su-popadale-poput-domina-knjige-su-nam-kao-djecatesko-je-to-gledati-sanacija-ce-trajati-mjesecima-10320175> (16. 5. 2021.)
30. Potres. // Geofizički odsjek Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu : Seizmološki pojmovnik. Dostupno na: [www.pmf.unizg.hr/geof/seizmosloska\\_sluzba/seizmosloski\\_pojmovnik](http://www.pmf.unizg.hr/geof/seizmosloska_sluzba/seizmosloski_pojmovnik) (13. 5. 2021.)
31. Poziv i pomoć Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu knjižnicama oštećenima u potresu. // Portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/poziv-i-pomoc-nacionalne-i-sveucilisne-knjiznice-u-zagrebu-knjiznicama-ostecenima-u-potresu/>
32. Pravila ponašanja korisnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu u uvjetima pandemije COVID-19 – 7. prosinca 2020., 7. prosinca 2020. // Portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/pravila-ponasanja-korisnika-nacionalne-i-sveucilisne-knjiznice-u-zagrebu-u-uvjetima-pandemije-covid-19-7-prosinca-2020/> (11. 5. 2021.)
33. Pravilnik o zaštiti knjižnične građe. // Narodne novine, 52/2005-1001. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005\\_04\\_52\\_1001.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_04_52_1001.html) (21. 5. 2021.)
34. Preporuke za rad u knjižnicama i antikvarijatima tijekom epidemije koronavirusa. // Koronavirus.hr. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/preporuke-za-rad-u-knjiznicama-i-antikvarijatima-tijekom-epidemije-koronavirusa/503> (20. 5. 2021.)
35. Prije godinu dana zabilježen prvi slučaj koronavirusa u Hrvatskoj. // Koronavirus.hr 25. veljače 2021. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/prije-godinu-dana-zabiljezen-prvi-slucaj-koronavirusa-u-hrvatskoj/897> (8. 5. 2021.)

36. Propisi iz oblasti bibliotekarstva. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske: izdaje Hrvatsko bibliotekarsko društvo. / Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1992. Str. 202. Dostupno i na: <http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2019/04/Standardi-za-visoko%C5%A1kolske-knji%C5%BEnice-u-Republici-Hrvatskoj-1990.pdf>
37. Rab Guljaš, I. GISKO pokreće uslugu pokretne knjižnice : knjige dovoze na kućni prag i građanima u (samo)izolaciji, 26. listopada 2020. // Glas Slavonije. Dostupno na: <https://www.glas-slavonije.hr/446712/3/Knjige-dovoze-na-kucni-prag-i-gradjanima-u-samoizolaciji> (11. 5. 2021.)
38. Roglić, S.; Stemberger Marić, L. Infekcija SARS-CoV-2 (COVID-19) u djece. // Paediatr. Croat. 64(2020.)
39. SARS. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=46397> (7. 5. 2021.)
40. Slonjšak, A. Pravni okvir za uključivanje osoba s invaliditetom u visoko obrazovanje. // Jahr 9, 5(2014).
41. Šiljeg, L. Zgrade najstarijeg fakulteta u RH teško su oštećene: Za obnovu će trebati barem pola milijarde kuna. // RTL.hr. Dostupno na: <https://www.rtl.hr/vijesti-hr/novosti/hrvatska/3825754/zgrade-najstarijeg-fakulteta-u-hrvatskoj-tesko-su-ostecene-za-obnovu-ce-trebati-najmanje-pola-milijarde-kuna/> (22. 5. 2021.)
42. Šostar, Z.; Bakula Anđelić, M.; Majsec Sobota, V. Položaj osoba s invaliditetom u Gradu Zagrebu. // Revija za socijalnu politiku 1, 13(2006)
43. Šteta od dva velika potresa veća od 124 milijarde kuna. // Hrvatska radiotelevizija : Vijesti. Dostupno na: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/stete-od-dva-velika-potresa-preko-166-milijardi-eura-1072438> (10. 5. 2021.)
44. Uredba o metodologijama vještačenja. // Narodne novine 67(2017). Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_07\\_67\\_1573.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_07_67_1573.html) (14. 5. 2021.)
45. Usluge za vrijeme pandemije COVID-19. // Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/covid-19> (17. 5. 2021.)
46. Vince, A. COVID-19, pet mjeseci poslije. // Liječnički vjesnik 142(2020.)
47. Viša sila. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=64853> (9. 5. 2021.)
48. Vujević, M. Uvođenje u znanstveni rad : u području društvenih znanosti. 2. dopunjeno izdanje. Zagreb : Informator, 1986.

49. Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. // NN 17/2019 (20.2.2019.). Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2019\\_02\\_17\\_356.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2019_02_17_356.html) (11. 6. 2021.)
50. Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. // Narodne novine 6(2007). Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007\\_06\\_6\\_80.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html) (14. 5. 2021.)
51. Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju. // (Urednički pročišćeni tekst, "Narodne novine" broj 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 2/07 - OUSRH, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14 - O, RUSRH, 60/15 - OUSRH i 131/17). Dostupno na: <http://www.propisi.hr/print.php?id=5767&print=1> (11. 6. 2021.)
52. Žužak, M. Pristup bazama izvan IP raspona ustanove. // mef.hr (tema broja: Pandemija COVID-19 i zemljotres – izazovi reorganizacije nastave i znanstvenog rada) 39, 1(2020), str. 194. Dostupno i na: <https://repozitorij.mef.unizg.hr/islandora/object/mef:2852> (22. 5. 2021.)

## 8. Prilozi

Prilog br. 1

### Anketni upitnik

za studente s invaliditetom o korištenju knjižničnih usluga u zagrebačkim visokoškolskim knjižnicama s osvrtom na razdoblje izvanrednih okolnosti (pandemije COVID-19 i potresa u Zagrebu)

#### I. Osobni podaci

1. Na kojoj visokoškolskoj ustanovi studirate?

---

2. Što studirate?

---

3. Godina studija ?

---

4. Vrsta i stupanj invaliditeta?

---

5. Do knjižnice dolazim...?

---

#### II. Dostupnost knjižničnih usluga osobama s invaliditetom

1. Uvjete za fizički pristup i rad u knjižnici ocjenjujem kao:

a) vrlo dobre

b) dobre

c) zadovoljavajuće

- d) nezadovoljavajuće
2. Na koji način najviše koristite knjižnične usluge?
- a) osobnim dolaskom
  - b) virtualnim putem
  - c) nešto drugo: \_\_\_\_\_
3. U kojoj mjeri Vam knjižnica osigurava opskrbu potrebnom literaturom?
- a) oko 80% i više
  - b) oko 50%
  - c) oko 10%
  - d) manje od 10%
4. Do sada ste koristili ove virtualne knjižnične usluge (višestruki odabir)
- a) E-posudba
  - b) međuknjižnična posudba
  - c) usluga kopiranja dijela knjige
  - d) ostalo \_\_\_\_\_
5. Kako ocjenjujete odnos osoblja knjižnice prema osobama s invaliditetom?
- a) vrlo dobrim
  - b) dobrim
  - c) zadovoljavajućim

**III. Prilagodba knjižničnih usluga osobama s invaliditetom u izvanrednim situacijama - pandemije COVID-19 (od ožujka 2020.) i potresa koji su pogodili Zagreb (u ožujku i prosincu 2020. godine).**

1. Nakon nastupa izvanrednih okolnosti mogućnost korištenja knjižničnih usluga:
  - a) povećana je
  - b) nije se bitno promijenila
  - c) smanjena je
  
2. Ako ste u prethodnom pitanju zaokružili odgovor a ili c, navedite u čemu se ta razlika manifestirala:
  - a) u većoj ponudi knjižničnih usluga
  - b) u boljoj komunikaciji e-poštom
  - c) ponuda je ostala ista/nepromijenjena
  - d) ostalo\_\_\_\_\_
  
3. Je li se nakon nastupa izvanrednih okolnosti promijenila fizička dostupnost knjižnica osobama s invaliditetom?
  - a) poboljšana je
  - b) ostala je ista
  - c) pogoršana je



4. Kako bi se, po Vašem mišljenju, moglo poboljšati funkcioniranje knjižnica u izvanrednim okolnostima

---

---

---

# **Knjižnične usluge zagrebačkih visokoškolskih knjižnica studentima s invaliditetom: s posebnim osvrtom na rad u izvanrednim okolnostima (pandemije COVID-19 i potresa u Zagrebu)**

## **Sažetak**

Tema ovog diplomskog rada je „Knjižnične usluge zagrebačkih visokoškolskih knjižnica studentima s invaliditetom s posebnim osvrtom na rad u izvanrednim okolnostima (pandemije COVID-19 i potresa u Zagrebu)“. Za obradu teme korišteni su literaturni podaci i empirijski materijal dobiven putem anketnog istraživanja. Istraživanje je provedeno na uzorku od 26 studenata s invaliditetom u razdoblju od 18. veljače do 3. svibnja 2021. godine. U uzorak su ušli studenti s invaliditetom iz više visokoškolskih ustanova. Anketnim pitanjima obuhvaćena je ova problematika: fizička dostupnost knjižnica osobama s invaliditetom, odnos knjižničnog osoblja prema njima, način i vrste korištenja knjižničnih usluga, njihova prilagodba u izvanrednim okolnostima (pandemija COVID-19 i potresi) itd. Prema dobivenim podacima, utvrđeno je sljedeće: da su knjižnice osigurale fizičku dostupnost svojim korisnicima, da studenti najviše dolaze do knjižničnih usluga osobnim dolaskom, da je većina studenata zadovoljna s opskrbljenošću literaturom, da oni koriste različite virtualne knjižnične usluge, da su se knjižnice dobro snašle u izvanrednim okolnostima. Pokazalo se i to da postoji potreba za unaprjeđivanje prilagodbe knjižničnih usluga za studente s invaliditetom. Da su studenti živo zainteresirani za poboljšanje tih usluga jasno govore njihovi prijedlozi i sugestije: više prakticirati skeniranje i digitaliziranje knjižnične građe, pojačati ponudu elektroničke građe, proširiti bibliobusnu službu na cijeli Grad Zagreb, zaposliti razvozača knjiga (kao što se to učinilo s dostavom hrane) itd. Posebno se ističe prijedlog o anketiranju studenata po vrstama invaliditeta kako bi se utvrdile njihove specifične potrebe i interesi i tako personalizirao pristup svakoj osobi s invaliditetom.

**Ključne riječi:** knjižnične usluge, visokoškolske knjižnice, osobe s invaliditetom, izvanredne okolnosti.

# **Library services of academic libraries of Zagreb for students with disabilities with special reference to work in extraordinary circumstances (pandemics COVID-19 and earthquakes in Zagreb)**

## **Summary**

Topic of this graduation work is „Library services of academic libraries of Zagreb for students with disabilities with special reference to work in extraordinary circumstances (pandemics COVID-19 and earthquakes in Zagreb).“ Literature data and empirical material obtained through the survey research were used to cover the topic. The research was conducted on a sample of 26 students with disabilities in the period from 18th February to 3rd May 2021. The sample included students with disabilities from several universities in Zagreb. The survey questions covered the following issues: physical accesibility of libraries to people with disabilities, library staff's attitude towards them, ways and types of use of library services, their adaptation in extraordinary circumstances (pandemics COVID-19 and earthquakes) etc. According to the data obtained, it was determined that libraries ensured physical availability to their users, that students mostly come to library services by personal arrival, that most students are satisfied with literature supply, that they use various virtual library services, that libraries fuctioned well in extraordinary circumstances. It also proved that there is a need to improve the adaptation of library services for students with disabilities. That students are vividly interested in improving these services clearly speak their proposals and suggestions: more practice scanning and digitizing library materials, boost the offer of electronic materials, expand the bibliobusse service to the entire city of Zagreb, employ a book distributor (as was done with the delivery of food), etc. The proposal for surveying students by types of disability is especially emphasized in order to determine their specific needs and interests and thus personalise access to each person with disabilities.

**Keywords:** library services, academic libraries, persons with disabilities, extraordinary circumstances

